



Relatório Anual Integrado **2025**

cielo

01.	03 Sobre o Relatório
	04 Mensagem do CEO

02. **A Cielo**

12	Identidade
14	Modelo de negócio
15	Desempenho econômico-financeiro
17	Contexto externo

03. **Gestão estratégica**

20	Estratégia
21	Cultura Cielo
22	Gestão de sustentabilidade
23	Materialidade

04. **Inovação e tecnologia**

26	Inovação como alavanca de negócio
27	Cultura orientada a dados
29	Uso ético e responsável de inteligência artificial
30	Confiança, segurança e continuidade

05. **Foco no cliente**

38	Experiência do cliente
40	Engajamento e relacionamento
43	Portfólio de soluções
50	Estrutura operacional

06. **Time Cielo**

56	Pessoas e cultura
58	Experiência do time
60	Aprendizagem, liderança e carreira
67	Diversidade, equidade e inclusão

07. **Impacto social**

74	Educação financeira, empreendedora e digital
77	Investimento social
82	COP30 e atuação na Amazônia

08. **Atuação ambiental**

85	Ecoeficiência
86	Logística reversa e circularidade
87	Estratégia climática

09. **Gestão corporativa**

92	Governança corporativa
97	Ética, integridade e conformidade
101	Canal de Ética
102	Gestão integrada de riscos
105	Fornecedores e cadeia de valor

10. **Caderno de indicadores**

109	Sumário GRI
118	Sumário SASB
120	Relatório de Asseguração dos Auditores Independentes
122	Informações corporativas

Sobre o Relatório

[GRI 2-1; GRI 2-2; GRI 2-3; GRI 2-5; GRI 2-14]

Boas-vindas ao Relatório Anual Integrado da Cielo!

Apresentamos ao mercado, de forma consolidada, as principais informações referentes ao desempenho econômico, operacional, ambiental, social e de governança da Cielo S.A. – Instituição de Pagamento (Cielo ou Companhia), uma sociedade anônima de capital fechado, com sede em Barueri (SP).

O conteúdo reflete como a Companhia integra estratégia, modelo de negócio, gestão de riscos e sustentabilidade na geração de valor em um ecossistema dinâmico, regulado e intensivo em tecnologia.

Escopo

O Relatório Anual Integrado 2025 abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025 e contempla as mesmas entidades incluídas nas demonstrações contábeis da Companhia.

A sua elaboração segue as normas da Global Reporting Initiative (GRI) e as diretrizes do International Integrated Reporting Framework (IR Framework) e considera os indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para o setor de Software & IT Services.

O documento é complementado por indicadores operacionais e não financeiros que refletem a evolução do modelo de negócio e as prioridades estratégicas da Companhia.

As informações ambientais, sociais e de governança passam por asseguração independente, reforçando o compromisso da Cielo com a transparência e confiabilidade. O processo de asseguração foi conduzido pela KPMG Auditores Independentes Ltda., cujo relatório de asseguração está disponível ao fim deste documento.

O conteúdo é validado pela Diretoria-Executiva, apreciado pelo Comitê de Finanças e Sustentabilidade e, após recomendação, submetido ao Conselho de Administração, que delibera sobre a sua publicação.

Ferramentas de leitura e acessibilidade

O Relatório foi estruturado para permitir uma leitura sequencial ou a navegação não linear por meio de *links* interativos.

A versão digital conta com ferramentas de acessibilidade, que ampliam o acesso ao conteúdo, promovendo inclusão e usabilidade para diferentes públicos.

Os indicadores GRI e SASB estão sinalizados ao longo do texto e consolidados em índices específicos, organizados por tema, ao fim do Relatório.

Boa leitura!



Dúvidas, sugestões ou esclarecimentos podem ser encaminhados para sustentabilidade@cielo.com.br.

Mensagem do CEO

[GRI 2-22]

Entrevista com **Estanislau Bassols**, CEO da Cielo

O ano de 2025 foi o marco dos 30 anos da Cielo. Como a empresa está posicionada para seguir ocupando um espaço relevante neste mercado, olhando para os desafios futuros e as tendências comerciais cada vez mais referenciadas em ambientes digitais?

A Cielo nasceu para simplificar e impulsionar negócios, um propósito que segue atual e evolutivo, especialmente em um mercado cada vez mais conectado, com consumidores mais exigentes e jornadas que precisam ser rápidas, seguras e sem atritos.

Poucas empresas brasileiras chegam a três décadas com esse nível de entendimento profundo de negócio, setor e operação. Para nós, é motivo de orgulho.

Além de marcar 30 anos de história, 2025 foi também um ano decisivo de evolução estratégica. Em um setor profundamente transformado pela digitalização dos pagamentos, pelo fortalecimento do Pix, pela expansão do e-commerce e pelo avanço acelerado da inteligência artificial (IA), a Cielo reforçou o seu reposicionamento para seguir relevante e competitiva.

Mais do que reagir a esse cenário, estruturamos um amplo programa de transformação, com foco na aceleração do *time to market*, na modernização operacional e na evolução contínua do nosso portfólio de soluções.

O fortalecimento das parcerias com os bancos, somado ao novo momento da Companhia após o fechamento de capital, ampliou a nossa agilidade e capacidade de execução. Isso permitiu decisões mais rápidas, integrações mais profundas, ofertas conjuntas mais eficientes e a construção de um ecossistema de pagamentos ainda mais completo, conectado às necessidades reais e futuras dos clientes.

Poucas empresas brasileiras chegam a três décadas com esse nível de entendimento de negócio, setor e operação.

”



Essa jornada de transformação colocou o cliente, de forma consistente, no centro das decisões. Evoluímos as nossas jornadas digitais, ampliamos o uso de dados e IA para personalizar interações e simplificar processos, e fortalecemos a nossa operação com ganhos relevantes de eficiência, governança e qualidade. Cada avanço interno foi orientado para reduzir fricções, aumentar resolutividade e elevar o valor entregue na ponta.

Como resultado direto desse conjunto de evoluções – transformação estrutural, aceleração do desenvolvimento de produtos, integração com bancos e excelência operacional –, a Cielo chegou à liderança em experiência do cliente.

Essa liderança é fruto da capacidade de orquestrar melhores práticas, tecnologia e proximidade com o cliente para entregar jornadas mais simples, confiáveis e resolutivas, do primeiro contato ao pós-venda. A consistência na execução, aliada à escuta ativa e à melhoria contínua, elevou de forma significativa os níveis de satisfação, confiança e recomendação, reforçando a nossa posição como referência em experiência no setor.

Assim, a Cielo segue preparada para inovar, antecipar movimentos do mercado e exercer um papel relevante na evolução dos meios de pagamento, sustentando crescimento em um ambiente cada vez mais digital, com liderança em experiência, eficiência operacional e foco permanente no sucesso dos clientes.

Como você analisa o desempenho da Cielo em 2025, à luz da transformação organizacional, da inovação tecnológica e dos resultados econômico-financeiros?

O desempenho da Cielo em 2025 refletiu um ano de evolução consistente, no qual transformação organizacional, inovação tecnológica e resultados econômico-financeiros avançaram de forma integrada. O fortalecimento das parcerias com os bancos após o fechamento de capital trouxe mais agilidade, alinhamento estratégico e uma operação mais coordenada, ampliando capilaridade e velocidade de execução.

Esse crescimento permitiu aumentar a presença consultiva no varejo, fortalecer o relacionamento local e acelerar a implementação de soluções alinhadas às necessidades reais dos clientes.

Mais de 500 frentes de IA impulsionam eficiência, personalização e ganhos concretos na jornada de clientes e parceiros.

No campo da inovação, avançamos na adoção de inteligência artificial, na digitalização das jornadas e na oferta de soluções mais aderentes às necessidades dos clientes. Mais de 500 frentes de IA hoje operam na Companhia, gerando ganhos concretos: 40% das trocas passaram a ser preditivas, e a Unidade de Resposta Audível (URA) cognitiva atingiu 90% de precisão, reduzindo etapas e atritos ao longo da jornada.

GANHOS CONCRETOS:

40% DAS TROCAS PASSARAM A SER PREDITIVAS.

Esses movimentos resultaram em uma operação mais eficiente e em uma experiência superior para clientes

O programa de transformação reúne mais de 1.400 iniciativas.

e parceiros. A combinação entre eficiência, evolução do portfólio e foco nas demandas do mercado fortaleceu margens e indicadores de satisfação, incluindo um recorde histórico de Net Promoter Score (NPS).

O desempenho se reflete em indicadores externos de confiança: nos mantivemos fora de *ranking* de reclamações do Banco Central do Brasil (BCB), conquistamos o Prêmio Reclame Aqui e seguimos como referência em reputação entre jornalistas e formadores de opinião.

Assim, 2025 consolidou as bases de um novo ciclo para a Cielo: mais ágil, integrada e preparada para crescer em um setor cada vez mais orientado por dados, tecnologia e experiência do cliente.

O ano de 2025 marca a continuidade da evolução do programa de transformação. Como você avalia o papel dessa iniciativa na geração de resultados sustentáveis, na eficiência operacional e no fortalecimento da competitividade da Cielo?

Sempre digo que transformar é existir. Em 2025, o nosso programa de transformação seguiu como um dos principais motores da competitividade da Cielo, integrando pessoas, processos e tecnologia para fortalecer a nossa capacidade de evoluir continuamente, simplificar operações e entregar resultados sustentáveis.

Ao conectar estratégia e execução de forma consistente, o programa nos permite atuar no momento certo, com soluções que equilibram qualidade, segurança e eficiência. Esse movimento tem impulsionado uma operação mais ágil, eficiente e alinhada às necessidades de clientes e parceiros, atendendo melhor, mais rápido e com menor custo.

No último ano, com o nosso programa de transformação, reforçamos a governança, simplificamos processos e ampliamos o uso de IA para garantir previsibilidade operacional, eficiência logística e jornadas mais fluídas. O Programa reúne hoje mais de 1.400 iniciativas, todas sob uma governança 100% Cielo, o que assegura impacto concreto e mensurável dentro e fora da Companhia.

Alcançamos um patamar elevado de maturidade e entramos em uma fase de aceleração e entrega, com foco claro em execução e resultados. Esse avanço também se reflete na robustez da operação: em 2025, o índice de quebra de máquinas foi de apenas 3%, uma redução de 53% em relação a 2022, além da expansão do monitoramento contínuo da experiência do cliente, 24 horas.

Essa base sólida prepara a Cielo para os próximos ciclos de crescimento e nos mantém à frente das demandas do mercado.

**MONITORAMENTO CONTÍNUO
DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE,**

24 horas.

Como a Cielo avalia a integração com os seus bancos acionistas e de que forma essa etapa concluída tem apoiado os resultados e a eficiência da Companhia?

A parceria com o Banco do Brasil e o Bradesco foi decisiva para fortalecer a atuação da Cielo. Em 2025, ganhamos mais alinhamento estratégico, agilidade e capacidade de execução, aprofundando integrações e acelerando decisões.

Esse movimento ampliou a nossa capilaridade e unificou jornadas, aproximando ainda mais a experiência dos clientes da Cielo e das instituições financeiras. Também impulsionou o desenvolvimento de soluções conjuntas, como Tap on Phone e Pix por Aproximação, além de ofertas integradas para o público pessoa jurídica (PJ) diretamente nos aplicativos bancários.

Além dos ganhos operacionais, a atuação conjunta em eventos e patrocínios por diversas regiões do país reforçou a nossa presença e aumentou a visibilidade da marca, fortalecendo vínculos com clientes e consolidando uma atuação mais moderna e próxima em praças estratégicas.

Na prática, essa integração trouxe mais coerência entre estratégia e execução, melhor fluxo de decisões e uma operação mais conectada, impulsionando eficiência, experiência e o fortalecimento institucional da Companhia.

**Parcerias
com bancos
ampliam
agilidade,
integração e
capacidade de
execução em
um ecossistema
mais conectado.**

Como as estratégias implementadas em 2025 fortaleceram a proximidade da Cielo com os seus clientes?

Uma pesquisa recente da Cielo mostra que metade dos consumidores escolhe o meio de pagamento antes mesmo de iniciar a compra, independentemente da idade. Esse comportamento revela uma mudança estrutural na jornada de consumo: o pagamento deixou de ser a última etapa e passou a ser o ponto de partida da experiência. Nesse cenário, a nossa proposta de valor se fortalece ao garantir segurança, estabilidade operacional e fluidez desde o primeiro contato, permitindo que o lojista venda sem atritos e com confiança.

Em 2025, as nossas estratégias aprofundaram a proximidade com o varejo ao combinar a evolução do portfólio, a modernização dos canais e a tecnologia aplicada de forma prática. Estamos presentes onde o cliente quer estar e do jeito que ele precisa para atender o próprio consumidor, seja na loja física, seja no digital, nos aplicativos bancários, em segmentos especializados ou por meio de parcerias que ampliam todo o ecossistema de pagamentos. Essa atuação reforça o nosso compromisso com presença omnicanal, flexibilidade e conveniência.

A modernização do parque, com a androidização dos terminais e a ampliação do portfólio de modelos *smart*, trouxe mais autonomia para o lojista e ampliou as possibilidades diretamente na maquininha. Essa evolução elevou a experiência operacional ao tornar os processos mais simples, rápidos e eficientes, reforçando a nossa entrega de performance e simplicidade no dia a dia do varejo.

Soluções como Vendeu Tá na Conta e novos habilitadores desenvolvidos em parceria com os bancos tornaram a venda mais integrada ao fluxo real do negócio, reduzindo fricções e acelerando decisões.

Também avançamos de forma consistente em soluções *business-to-business* (B2B) e segmentadas, desenhadas para atender a necessidades específicas de diferentes perfis de negócio, garantindo continuidade operacional, escalabilidade e aderência à realidade de cada cliente. Em paralelo, seguimos fortalecendo parcerias estratégicas para levar as nossas soluções diretamente aos ambientes em que os clientes já operam, especialmente nos canais digitais, ampliando a nossa presença integrada e sem fricção.

Entramos ainda em uma nova fase em que dados orientam a nossa cultura. Internamente, a inteligência artificial é usada como ferramenta de reflexão, clareza e melhoria contínua – nunca como um atalho. Para os nossos clientes, isso se traduz em tecnologia que orienta decisões, simplifica processos e empodera o empreendedor, ajudando-o a vender mais, com mais controle, previsibilidade e segurança. É assim que a Cielo transforma tecnologia e dados em valor real e sustentável para o varejo.

A realização da 30ª Conferência das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (COP30) no Brasil reforça a importância da agenda climática para empresas de todos os setores. Como a Cielo vem contribuindo nos debates, compromissos e oportunidades decorrentes desse marco global?

De fato, com o evento, os debates climáticos ganharam força no país e reforçaram a urgência de agir com responsabilidade. Para a Cielo, essa agenda já faz parte da nossa essência: combinamos tecnologia, eficiência e impacto positivo para contribuir com um futuro mais sustentável.

Avançamos na descarbonização – neutralizamos emissões diretas desde 2015 e compensamos recentemente cerca de 6.200 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO₂e) em projetos na Amazônia que unem preservação e geração de renda. Também ampliamos o uso de tecnologias limpas e soluções digitais que tornam operações mais eficientes e reduzem impactos ambientais.

A nossa atuação ganhou visibilidade em iniciativas de alcance internacional na Amazônia, levando infraestrutura robusta para ações voltadas à justiça climática, inclusão e impacto social. Projetos como o Impulsiona Cielo Amazônia, que ofereceu 3.000 vagas de capacitação para mulheres indígenas e negras, reforçam o nosso compromisso com desenvolvimento e oportunidades em territórios estratégicos.

Com patrocínios regionais e tecnologias de pagamento adaptadas à realidade amazônica, fortalecemos economias locais, ampliamos inclusão financeira e deixamos um legado concreto. Seguimos avançando com ambição e consistência em uma agenda socioambiental que faz parte do nosso propósito e do Brasil que queremos ajudar a construir.

A descarbonização e os projetos na Amazônia reforçam o nosso compromisso com o desenvolvimento ambiental e a inclusão socioprodutiva.

COMPENSAMOS
CERCA DE

6.200
toneladas

DE DIÓXIDO
DE CARBONO
EQUIVALENTE
(tCO₂e).

Como a evolução da IA, do *open finance* e das moedas digitais deve moldar o futuro dos meios de pagamento no Brasil, e quais serão as prioridades da Cielo em inovação, segurança e valor sustentável nesse novo ciclo?

O futuro dos meios de pagamento no Brasil será moldado por uma combinação poderosa de tecnologia, dados e integração. IA, *open finance* e moedas digitais devem ampliar a segurança, a personalização e a eficiência das jornadas, sempre por meio do que realmente importa para o varejo brasileiro.

A IA continuará simplificando processos e antecipando necessidades, enquanto o *open finance* abre caminho para serviços mais integrados e contextualizados. Já as moedas digitais criam possibilidades de liquidação e automação, à medida que o país avança em educação e confiança digital.

Seguimos priorizando inovação responsável, segurança como princípio inegociável e excelência operacional, garantindo jornadas fluidas, decisões mais inteligentes e soluções que evoluem no ritmo dos clientes. Sustentamos esse movimento com uma agenda ambiental e social consistente, ampliando inclusão, digitalização e impacto positivo.

O nosso compromisso permanece o mesmo: impulsionar negócios com tecnologia que gera valor real, segurança e crescimento de longo prazo.

Quais são as principais perspectivas da Cielo em 2026 nos âmbitos financeiro, ambiental, social e de governança?

O propósito não muda, mas 2026 será marcado pela superação e diferenciação. Depois de construir bases sólidas, entramos em um ciclo de evoluções, projetando jornadas que entregam valor real e simplificam a vida de quem empreende.

Seguimos fortalecendo o nosso portfólio com soluções mais inteligentes e contextuais, acompanhando o avanço dos pagamentos digitais, do *e-commerce* e do Pix e agentes de IA. A experiência do cliente segue no centro: jornadas mais simples, logística eficiente, atendimento proativo e integrações mais profundas com os bancos ampliam acesso e competitividade para negócios de todos os tamanhos.

EM 2025, O eNPS ATINGIU

85%, AVANÇAMOS MAIS DE 40 POSIÇÕES NO *RANKING* GREAT PLACE TO WORK (GPTW).

Esse movimento é sustentado por uma base humana forte: em 2025, o eNPS atingiu 85%, avançamos mais de 40 posições no *ranking* Great Place to Work (GPTW), alcançamos o Top 10 entre as empresas de tecnologia do Brasil, e registramos 97% de orgulho em trabalhar na Cielo, evidências de uma cultura que acolhe, desenvolve e entrega.

A Cielo avança como AI First, priorizando inovação responsável, segurança como princípio inegociável e excelência operacional.

Também aceleraremos a nossa agenda de sustentabilidade, eficiência e uso intensivo de dados, consolidando o nosso posicionamento como companhia AI First – tecnologia como base, impacto positivo como norte e proximidade como verdadeira diferenciação.

2026 é sobre construir o futuro com clareza e ambição: soluções mais inteligentes, uma operação eficiente e relações ainda mais próximas e relevantes. Porque, no fim das contas, tudo é sobre pessoas.

02

A Cielo



Identidade

[GRI 2-1; GRI 2-6]

A Cielo é uma empresa brasileira de tecnologia em meios eletrônicos de pagamento com atuação em todo o território nacional.

Em um ecossistema de pagamentos em permanente transformação, operamos como plataforma tecnológica que integra soluções de aceite, serviços financeiros, dados e infraestrutura operacional em escala.

Ao longo de três décadas de atuação, construímos capacidades que sustentam a nossa relevância no presente: uma operação nacional de alta disponibilidade, gestão integrada de riscos, governança robusta e um portfólio capaz de atender a diferentes modelos de negócio do varejo brasileiro.

Esses elementos nos permitem operar em um ambiente altamente regulado, intensivo em dados e com exigências crescentes de segurança, eficiência e confiabilidade.

Em 2025, ao completarmos 30 anos de atuação, reafirmamos o nosso propósito de **simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas.**

A adaptação contínua às transformações dos meios de pagamento sustenta uma atuação voltada a apoiar o varejo, facilitar operações e ampliar o acesso a soluções de pagamento em escala nacional.



PROPÓSITO

Simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas.



VISÃO

Ser a plataforma exponencial mais desejada do varejo brasileiro.

Participação em associações [GRI 2-28; GRI 2-29]

Participamos de associações setoriais e fóruns multissetoriais reconhecidos, que contribuem para o aprimoramento do ecossistema de pagamentos, o debate regulatório qualificado e a construção de soluções alinhadas ao desenvolvimento econômico e à inovação no país.

Essa atuação institucional busca fortalecer padrões técnicos, regulatórios e de governança, em benefício do funcionamento eficiente, seguro e transparente do setor.

- **Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)**, que representa o setor de meios de pagamento no modelo de quatro partes.

- **Câmara Americana de Comércio para o Brasil (AMCHAM)**, com atuação em temas como economia, comércio internacional, transformação digital, sustentabilidade e práticas ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês).

- **Associação Brasileira de Tecnologia para o Comércio e Serviços (AFRAC)**, que atua em pautas técnicas, mercadológicas, regulatórias e jurídicas relacionadas a *software*, automação comercial e documentos fiscais.

- **ICC Brasil (International Chamber of Commerce)**, com atuação multissetorial em temas como comércio internacional, integridade, sustentabilidade e inovação.

- **Movimento Brasil Competitivo (MBC)**, que desenvolve iniciativas voltadas ao aumento da competitividade e à melhoria do ambiente de negócios no país.

A nossa participação nessas associações é conduzida com mecanismos formais de governança e acompanhamento, assegurando alinhamento institucional, supervisão das agendas tratadas e aderência às políticas corporativas.

Atuação em associações e fóruns qualificados **contribui para o avanço regulatório** e o desenvolvimento do ecossistema de pagamentos.

Modelo de negócio

[GRI 2-6]

O modelo de negócio da Cielo é orientado a servir o varejo brasileiro por meio de uma proposta integrada de soluções de pagamento, que acompanha a jornada dos clientes desde a aceitação da venda até a organização do negócio.

Como instituição de pagamento, credenciamos estabelecimentos para a aceitação de cartões e outros meios eletrônicos de pagamento e oferecemos equipamentos, soluções de captura física e digital, além de tecnologias que viabilizam automação e integração com sistemas de gestão.

Para viabilizar essa proposta em escala nacional, combinamos diferentes capitais, alicerçados em governança robusta, gestão integrada de riscos e uso intensivo de tecnologia e dados. A atuação em um ecossistema amplo e complementar permite manter proximidade com clientes de diferentes portes e setores, respondendo à evolução dos meios de pagamento, à digitalização das jornadas de consumo e às crescentes exigências por segurança e eficiência.



SAIBA MAIS

Entenda como a nossa proposta gera valor e impacto na experiência dos clientes no capítulo **Foco no cliente**.

RECURSOS



Intelectual

- Uso intensivo de **dados e tecnologia** proprietária.
- Conhecimento técnico especializado em **tecnologia de pagamentos**.
- Marca de alto renome em **registro do INPI**.



Natural

- **Recursos naturais utilizados nas operações**.
- **Sistema de Gestão Ambiental** (ISO 14001).
- **Logística reversa de equipamentos**.
- **Inventário de emissões** de gases de efeito estufa (GEE).



Financeiro

- **R\$ 897,8 bilhões** de volume financeiro de transações.
- Diversificação de **fontes de receita**.
- **Gestão integrada** de riscos financeiros.
- Ganhos de **eficiência operacional**.



Manufaturado

- **Infraestrutura tecnológica**.
- **Equipamentos de pagamento** (máquinas POS, terminais smart).
- **Políticas e certificações de segurança da informação**.



Humano

- **6.924 pessoas colaboradoras** no Time Cielo.
- **190.000 horas de capacitação**.
- **Cultura orientada a clientes**, dados e tecnologia.
- Programas de **desenvolvimento e capacitação**.



Social e de Relacionamento

- **Canais digitais** e atendimento.
- **Feedback** e pesquisas de **satisfação dos clientes**.
- **Programas de inclusão** e educação financeira.
- Parcerias e **ecossistema de pagamentos**.

COMO UTILIZAMOS

- **Desenvolvimento e evolução contínua** de soluções de pagamento.
- Customização e **escalabilidade das soluções**.

- **Monitoramento de consumo** e busca por eficiência.
- Medição, compensação e **redução de emissões**.
- **Recondicionamento e reciclagem** de terminais.

- Intermediação, processamento e liquidação de **transações físicas e digitais**.
- Investimentos em **tecnologia e infraestrutura**.
- Planejamento financeiro e **gestão disciplinada de capital**.

- **Processamento, autorização e liquidação** de transações em escala.
- **Distribuição, manutenção** preditiva e **modernização** contínua do parque de terminais ativos.
- **Proteção de dados** e continuidade operacional.

- **Desenvolvimento contínuo de competências** críticas ao negócio.
- Ambientes que promovem **engajamento, bem-estar e diversidade**.

- Relacionamento com o **ambiente de valor**.
- Estrutura de canais, **escuta ativa** e **acompanhamento da jornada**.

VALOR GERADO

- Inovação aplicada às **necessidades do varejo**.
- Soluções que respondem à **complexidade crescente** dos clientes.
- **Operação robusta**, segura e preparada para crescimento.

- Emissões de GEE – Escopos 1 e 2: **1.704,95 tCO₂e**.
- Logística reversa de terminais: **272,4 toneladas**.
- **Economia circular** e redução de resíduos eletrônicos.

- **R\$ 10.948,8 milhões** de receita líquida.
- Capacidade de **reinvestimento contínuo**.
- Resiliência do negócio e **proteção do valor econômico**.

- **Continuidade das vendas dos clientes** e experiência de pagamento fluida.
- **Base tecnológica** que sustenta inovação e crescimento do negócio.
- Alta disponibilidade, desempenho e **confiabilidade operacional**.

- **Engajamento do time (eNPS): 85 pontos**.
- **Retenção de talentos-chave**.
- Times preparados para lidar com a **transformação tecnológica**.

- **Maior Net Promoter Score (NPS)** da série histórica em 2025.
- **Fortalecimento do ambiente** de negócios.
- **Expansão do mercado** e impacto socioeconômico positivo.

Desempenho econômico-financeiro

Ao longo do ano, avançamos em nossa agenda estratégica por meio de investimentos em nosso programa de transformação, do fortalecimento de capacidades essenciais ao negócio e do direcionamento de iniciativas com impacto nos resultados da Companhia e na experiência dos clientes.

Foram registrados o crescimento do volume capturado de cartões e o da base de clientes, aliados à continuidade do controle de gastos, que novamente apresentaram crescimento abaixo da inflação.

Essas iniciativas, somadas à expansão do resultado financeiro e dos produtos de prazo, contribuíram para o aumento do lucro líquido, evidenciando a efetividade das ações implementadas nos últimos anos.

Desempenho financeiro do período¹

RECEITA LÍQUIDA

10,9 BILHÕES DE REAIS

foi o total da receita líquida em 2025.

VOLUME FINANCEIRO DAS TRANSAÇÕES

897,8 BILHÕES DE REAIS

foi o volume financeiro de transações na Cielo em 2025.

CUSTOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS

6,6 BILHÕES DE REAIS

foi o total consolidado do custo dos serviços prestados em 2025.

DESPESAS OPERACIONAIS

2,0 BILHÕES DE REAIS

foi o total das despesas operacionais em 2025.

RESULTADO FINANCEIRO

809,9 MILHÕES DE REAIS

foi o total do resultado financeiro positivo em 2025.

1. As Demonstrações Financeiras contemplam os saldos da Cielo e de nossas controladas diretas e indiretas (Catenio, Servinet, Aliança, Paggo, Stelo e Cielo USA), além dos Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDCs) e dos Fundos de Investimento em Cotas (FICs). As Demonstrações Financeiras seguem as diretrizes da Lei nº 6.404/1976 e as suas atualizações, bem como as normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (BCB), conforme o Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF).

Governança e confiabilidade das informações contábeis

A Cielo mantém políticas, normas e procedimentos internos voltados à integridade, precisão e transparência das informações contábeis, em conformidade com as normas vigentes e com as exigências de órgãos reguladores como o BCB e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Adotamos um sistema estruturado de controles internos, com segregação adequada de funções, conciliações contábeis periódicas, revisões sistemáticas dos registros e monitoramento contínuo da confiabilidade dos saldos contábeis.

Esses controles são complementados por auditorias internas e por auditoria externa independente, que avaliam periodicamente a conformidade com normas contábeis e regulatórias.

Atuação tributária responsável

[GRI 207-1; GRI 207-2]

A atuação tributária da Cielo é pautada pela conformidade com a legislação vigente, pela transparência e pela integridade na relação com os entes fiscais. A gestão tributária considera não apenas a eficiência operacional, mas também a responsabilidade perante os entes fiscais públicos e a mitigação de riscos jurídicos, financeiros e reputacionais.

Possuímos uma estratégia fiscal formalizada, estabelecida em nossa Política de Gestão Tributária, que orienta a observância às normas tributárias aplicáveis, o recolhimento regular de tributos e o cumprimento das obrigações acessórias, sempre em estrita legalidade.

A governança tributária da Cielo está estruturada para assegurar a aderência à estratégia fiscal, a conformidade regulatória e a gestão adequada dos riscos tributários. A abordagem adotada considera a complexidade do sistema tributário brasileiro e busca mitigar riscos legais, financeiros e reputacionais por meio de práticas responsáveis e alinhadas às melhores referências de mercado.

Temas tributários são submetidos ao Conselho de Administração e aos Comitês de Assessoramento, que acompanham e orientam decisões estratégicas relacionadas a temas fiscais enquanto o Conselho Fiscal exerce papel de supervisão conforme as suas atribuições legais.

Adotamos **um sistema estruturado de controles internos auditados** externamente que assegura a confiabilidade das informações contábeis.

Contexto externo

[GRI 2-6]

Mercado e ecossistema de pagamentos

Em 2025, o setor de meios de pagamento manteve trajetória consistente de expansão, acompanhando a dinâmica do consumo e da atividade econômica no país.

De acordo com os dados da ABECS, o valor transacionado com cartões superou R\$ 4,5 trilhões, crescimento de 10,1% em relação a 2024. Ao longo do período, foram registradas 48,1 bilhões de transações (alta de 5,4%), o que representa uma média de 132 milhões de pagamentos realizados por dia no país.

Esse ambiente reforça a relevância dos pagamentos eletrônicos no funcionamento da economia e amplia a complexidade do ecossistema, que passa a combinar múltiplos meios de pagamento, canais e jornadas cada vez mais integradas.

Consolidação do Pix no ecossistema de adquirência

Em 2025, o Pix consolidou-se como um dos principais vetores de transformação do ecossistema de pagamentos e da própria adquirência. O meio de pagamento deixou de atuar predominantemente em transferências entre pessoas e passou a competir de forma direta com cartões no varejo físico e digital.

A ampliação das funcionalidades contribuiu para acelerar essa substituição em determinados contextos, aproximando a experiência do Pix à lógica dos pagamentos tradicionais. O Pix Automático, por exemplo, ampliou as possibilidades de uso em pagamentos recorrentes, como serviços e assinaturas. Esse movimento reposiciona o Pix como alternativa cotidiana de pagamento, ampliando os seus casos de uso no comércio.

Com **132 milhões de transações diárias**, o ecossistema de pagamentos ganha escala e complexidade em jornadas cada vez mais integradas.



Tendências do setor

A evolução recente do setor de pagamentos tem sido marcada pelo crescimento de modelos híbridos, nos quais diferentes meios convivem e são combinados ao longo da jornada do cliente. Nesse contexto, o pagamento deixa de ser uma etapa isolada da transação e passa a integrar a experiência do produto ou serviço, influenciando conversão, custo e satisfação do consumidor.

A orquestração inteligente de meios de pagamento, com escolha automática da opção mais adequada em cada contexto, ganha relevância à medida que o ambiente se torna mais complexo.

Evolução regulatória

A evolução regulatória segue como elemento determinante para o setor. Em 2025, o ambiente regulatório tornou-se ainda mais estruturado, com destaque para a Resolução BCB nº 522, que estabelece novas diretrizes para o funcionamento das instituições de pagamento e reforçou requisitos relacionados a governança, gestão de riscos, controles internos e continuidade operacional.

Esse movimento regulatório contribui para elevar os padrões do setor, fortalecer a confiança no sistema de pagamentos e promover condições mais equilibradas de concorrência, em um ambiente cada vez mais integrado e intensivo em tecnologia.

Ao mesmo tempo, a Reforma Tributária introduziu um novo papel estrutural para o setor de pagamentos, especialmente para adquirentes e arranjos como o Pix.

Evolução do ambiente de negócios

As transformações observadas no ecossistema de pagamentos evidenciam um ambiente mais integrado, digital e dinâmico, em que escala, capacidade tecnológica, governança e gestão de riscos tornam-se cada vez mais relevantes.

Na Cielo, acompanhamos de forma contínua a evolução do contexto externo, orientando a nossa atuação para responder às transformações do setor de maneira estruturada, responsável e alinhada às necessidades do varejo brasileiro, contribuindo para a evolução do ecossistema de pagamentos no país.

03

Gestão estratégica



Estratégia

A nossa estratégia está orientada a atuar de forma transversal no ecossistema de pagamentos, com presença em diferentes canais, segmentos de cliente e contextos de uso. Para responder às transformações do setor, combinamos escala, eficiência e flexibilidade operacional.

Em um setor marcado por transformações tecnológicas, regulatórias e comportamentais, direcionamos os nossos esforços para objetivos claros: sustentar a operação em escala, fortalecer a geração de valor para os clientes e preparar o negócio para a evolução contínua do mercado.

A nossa atuação estratégica está organizada em torno de três objetivos complementares:

- **Cliente como eixo de decisão** – compreender a jornada completa, antecipar necessidades e traduzir tecnologia em soluções simples e relevantes.
- **Dados e inteligência aplicada** – apoiar decisões estratégicas e operacionais por meio do uso consistente de dados, automação e inteligência artificial.
- **Tecnologia como infraestrutura** – garantir estabilidade, segurança e disponibilidade, ao mesmo tempo em que se desenvolvem soluções e capacidades tecnológicas.

Direcionadores de transformação

A execução da estratégia é orquestrada por meio de um programa de transformação, entendido como jornada contínua de evolução organizacional. O programa atua como elemento integrador entre estratégia, cultura e execução, conectando prioridades estratégicas às rotinas de gestão, aos processos e às pessoas.

Ao longo de 2025, avançamos em nossa agenda estratégica, investindo em **nosso programa de transformação, fortalecendo capacidades essenciais e direcionando iniciativas com impacto positivo** nos resultados e na experiência dos nossos clientes.

Cultura Cielo

A cultura organizacional da Cielo é tratada como um elemento estratégico para a execução do modelo de negócio e para a sustentação da transformação em curso.

Em um contexto marcado por mudanças tecnológicas, regulatórias e de comportamento do consumidor, a forma como as pessoas tomam decisões, priorizam iniciativas e executam o trabalho no dia a dia passa a ser determinante para a nossa capacidade de operar o presente e construir o futuro.

Mais do que um conjunto de valores declarados, a cultura da Cielo se expressa na prática cotidiana, orientando escolhas, ritmos de execução e a forma como respondemos às

transformações do ecossistema de pagamentos.

Competências Cielo

A nossa atuação é marcada por uma abordagem ambidestra, que busca equilibrar o cuidado com o negócio atual e o desenvolvimento contínuo de novas capacidades. Essa forma de trabalhar permite responder às transformações do mercado de maneira gradual, responsável e conectada às necessidades do negócio.

As Competências Cielo conectam cultura e estratégia ao traduzirem, em atitudes e comportamentos, a maneira como buscamos gerar valor e evoluir no dia a dia.

A transformação organizacional na Cielo é entendida como uma jornada contínua. Ao longo de 2025, reforçamos rituais, práticas e modelos de gestão que conectam estratégia, cultura e execução, promovendo maior clareza de prioridades, alinhamento entre áreas e protagonismo das equipes.

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 Companhia 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.

Gestão de sustentabilidade

[GRI 2-12; GRI 2-13; GRI 2-23; GRI 2-24]

A gestão de sustentabilidade da Cielo é conduzida considerando os aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês) relacionados às atividades do negócio, apoiando a criação de valor sustentável nos curto, médio e longo prazos.

A condução da agenda é orientada pela Política de Sustentabilidade e Impacto, que estabelece os princípios e as diretrizes que norteiam a atuação da Companhia nos temas ESG. A Política orienta a integração da sustentabilidade ao modelo de negócio e à gestão corporativa, reforçando o compromisso com o desenvolvimento sustentável e a geração de valor compartilhado.

A agenda de sustentabilidade é acompanhada no âmbito da Governança Corporativa, com o suporte do Fórum ESG, que atua de forma consultiva e recomenda encaminhamentos à Diretoria-Executiva.

Cabe a esse Comitê apreciar os temas relacionados à agenda ESG, contribuir para o direcionamento da estratégia de sustentabilidade e reportar os assuntos relevantes ao Conselho de Administração – que, sendo responsável pela definição das estratégias de negócios, desempenha papel central na supervisão da gestão dos impactos econômicos, ambientais e sociais.

Essa estrutura assegura clareza de papéis, coerência na tomada de decisão e alinhamento entre governança e agenda ESG, respeitando as atribuições de cada instância.



Planejamento estratégico de sustentabilidade

A nossa ambição é gerar valor com desenvolvimento sustentável, melhorando continuamente as nossas operações, oferecendo soluções de impacto para os clientes e transformando a sociedade com contribuições socioambientais positivas. Para isso, seguimos as seguintes diretrizes:

- **Operações sustentáveis** – adotar práticas de sustentabilidade que adicionam valor socioambiental ao negócio.
- **Impacto com o negócio** – gerar valor compartilhado com clientes, fortalecendo o portfólio com soluções ambientais, sociais e de governança.
- **Desenvolvimento socioambiental** – alavancar o impacto socioambiental pela inclusão socioproductiva e regeneração ambiental.

O acompanhamento periódico da execução pelas instâncias de governança reforça o aprimoramento contínuo em sustentabilidade, ao integrar considerações econômicas, ambientais e sociais e apoiar a construção de valor resiliente no longo prazo.

Materialidade

[GRI 3-1; GRI 3-2]

A definição dos temas materiais da Cielo segue a abordagem de dupla materialidade, considerando os impactos da sustentabilidade sobre o negócio e os impactos das atividades da Companhia sobre a sociedade e o meio ambiente.

A materialidade, revisada em 2023, foi conduzida de acordo com as seguintes etapas:

- **Identificação:** mapeamento inicial de temas relevantes para o setor de meios de pagamento, considerando referências de mercado, requisitos regulatórios, padrões internacionais de sustentabilidade e a estratégia da Companhia.
- **Análise:** avaliação conjunta com áreas estratégicas da Companhia (Gestão de Riscos, Planejamento Estratégico e Sustentabilidade), para identificar riscos potenciais e reais sob a ótica do negócio e da sociedade.
- **Escuta:** consulta a públicos internos e externos prioritários, incluindo colaboradores, lideranças, clientes, fornecedores e membros do Comitê de Sustentabilidade.
- **Priorização:** consolidação e definição dos temas mais relevantes e alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).
- **Validação:** apreciação do Comitê de Sustentabilidade e aprovação da Diretoria-Executiva.

Temas materiais

A matriz de materialidade resultante desse processo reflete os temas mais relevantes para a Cielo, considerando o seu potencial de impacto para o negócio e para os públicos de relacionamento.



04

Inovação e tecnologia



[GRI 3-3 Tecnologia, inovação e disponibilidade de sistemas]

Inovação e tecnologia são capacidades estruturantes do modelo de negócio da Cielo, integradas à operação e orientadas à geração de valor de forma consistente e responsável. Mais do que habilitar novas soluções, essas capacidades sustentam a eficiência operacional, a confiabilidade das transações e a evolução da experiência do cliente em um ambiente de pagamentos cada vez mais digital e dinâmico.

A nossa atuação se dá por meio da aplicação integrada de tecnologias como análise de dados, automação e inteligência artificial, incorporadas de forma transversal às diferentes frentes do negócio.

Esse conjunto de capacidades sustenta a evolução contínua das soluções, amplia a agilidade diante das transformações de mercado e reforça a confiabilidade das operações em escala.



A consistência dessa atuação é refletida em reconhecimentos externos relevantes, que reforçam a maturidade da nossa agenda de inovação e tecnologia, entre os quais se destacam:

Prêmio Valor Inovação

Destaque na categoria de Serviços Financeiros por oito anos consecutivos.

Agilidade Brasil 2025 (Agile Trends)

■ **Categoria Squads**

Case IA Gen para o atendimento de colaboradores.

■ **1º lugar – Transformação**

Case O fim das iniciativas perdidas.

Ranking 100 Open Startups (Serviços Financeiros, 2º lugar)

Fortalecimento da estratégia de inovação aberta.

Top 10 em IA no Brasil (10º lugar)

Ranking da Fundação Dom Cabral, evidenciando maturidade na aplicação de inteligência artificial em escala.

Inovação como alavanca de negócio

A inovação na Cielo está diretamente conectada à evolução do modelo de negócio e à experiência do cliente.

Mais do que desenvolver novas funcionalidades, buscamos aplicar inovação para ampliar eficiência em escala, diversificar receitas e sustentar a evolução do modelo de negócio da Companhia, em resposta às transformações estruturais do setor, como a consolidação do Pix, a digitalização do varejo e o avanço de jornadas cada vez mais integradas.

Essa atuação reflete o movimento contínuo de nossa evolução, que amplia o nosso papel no ecossistema ao combinar captura de transações com soluções de dados, serviços financeiros, automação e inteligência aplicada ao varejo.

Garagem Cielo e inovação aplicada

O Garagem Cielo atua como *hub* estruturante de inovação, conectando áreas de negócio, tecnologia e parceiros externos desde a identificação de oportunidades até a validação e o escalonamento de soluções. O modelo trabalhado pelo *hub* privilegia ciclos curtos de experimentação, testes controlados e avaliação estruturada de valor, permitindo avançar com consistência e segurança.

A atuação combina desenvolvimento interno, inovação aberta e parcerias com *startups*, universidades e empresas de tecnologia, sempre com foco na aplicabilidade prática e na geração de valor mensurável para o negócio e para os clientes.

Gestão da inovação

Operamos a inovação de maneira disciplinada e transversal, apoiada por uma abordagem orientada à geração de valor que contempla:

- Monitoramento contínuo de tendências tecnológicas e regulatórias.
- Desenvolvimento de provas de conceito.
- Testes com clientes e parceiros.
- Avaliação de viabilidade operacional e financeira.
- Escalonamento de soluções com potencial de geração de valor.

As iniciativas priorizam a evolução das soluções de pagamento, a digitalização de jornadas, a redução de fricções operacionais, os ganhos de eficiência logística e a ampliação de receitas além do *core* tradicional.

O acompanhamento ocorre por indicadores de implementação, impacto operacional e aderência à estratégia corporativa.

Pesquisa aplicada para o mercado

Em 2025, consolidamos a nossa parceria com o Programa Inova Talentos, operacionalizado pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL) e pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI). Ao longo do ano, diversos projetos de pesquisa, desenvolvimento e inovação (PD&I) foram aprovados pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e tiveram os seus desenvolvimentos iniciados.

Dessa forma, não apenas realizamos investimentos diretos em PD&I, como também reforçamos o nosso compromisso com o fortalecimento da produção científica e tecnológica brasileira, conectando a academia à economia real.

Cultura orientada a dados

Essa abordagem, integrada ao uso crescente de inteligência artificial, sustenta **uma Companhia mais adaptável, com maior capacidade de aprendizado contínuo e preparada para acompanhar a evolução** do ecossistema de pagamentos de forma responsável e resiliente.

Os dados são tratados como ativo estratégico na Cielo e sustentam uma atuação cada vez mais orientada por evidências (*data-driven*). Essa abordagem reforça a qualidade das decisões, amplia a previsibilidade do negócio e conecta tecnologia, produtos e operações às necessidades reais do varejo.

Ao longo de 2025, avançamos na consolidação de uma cultura orientada a dados, com estruturação de bases comuns, ampliação da qualidade das informações e descentralização do uso de inteligência artificial, permitindo que diferentes áreas desenvolvam aplicações próprias com segurança e governança.

No período, investimos no desenvolvimento do time para o uso responsável de dados, ampliando a autonomia analítica das áreas, sempre com controles adequados, critérios de segurança e alinhamento às diretrizes corporativas.

Inteligência artificial no centro da operação

Em 2025, consolidou-se a estratégia AI First, com a aplicação de inteligência artificial (IA) em mais de 500 frentes, abrangendo *machine learning*, IA generativa e IA agêntica.

Essa abordagem reflete a incorporação progressiva da IA às rotinas do negócio, com foco em eficiência, qualidade das decisões e melhoria da experiência, sempre sustentada por governança e responsabilidade.

A incorporação progressiva da IA às rotinas do negócio **impulsionou ganhos de produtividade, precisão e evolução operacional.**

As mais de 500 frentes de IA se materializam em resultados e aplicações práticas ao longo da operação, com impactos concretos, entre os quais se destacam:

- **Modelos preditivos baseados em *machine learning*** para análise de propensão de *churn* e uso de produtos, apoiando decisões mais qualificadas e ações preventivas.
- **Validação inteligente de transações no e-commerce**, com uso de IA para análise de risco e autenticação, contribuindo para um aumento de aproximadamente 10% na taxa de aprovação de compras, sem comprometer a segurança das operações.
- **Automação de processo de *chargeback* e detecção de padrões relacionados à lavagem de dinheiro**, com uso de IA agêntica para análise automática de casos e apoio à tomada de decisão dentro de parâmetros de governança definidos.
- **Monitoramento preditivo da saúde dos terminais**, com suporte à manutenção remota e redução de indisponibilidades.
- **Assistentes virtuais no atendimento**, apoiando operadores e equipes de atendimento na criação de respostas, organização de informações e aumento da resolutividade dos atendimentos.
- **Agentes de IA aplicados à logística e à força comercial**, incluindo otimização de rotas para o time Comercial e gestão inteligente da entrega de equipamentos.
- **Agentes para leitura e interpretação automática de extratos**, apoiando clientes na compreensão de informações financeiras e simplificando o acesso a dados transacionais.

Uso ético e responsável de inteligência artificial

O uso de dados e IA na Cielo é sustentado por governança estruturada, com integração entre tecnologia, riscos, *compliance*, privacidade e instâncias executivas.

Adotamos diretrizes internas que orientam todo o ciclo de vida das soluções baseadas em dados e IA. A governança de dados e IA é supervisionada por fóruns executivos e integrada às políticas corporativas de segurança da informação, privacidade, gestão de riscos e continuidade de negócios.

Essa estrutura garante alinhamento às normas aplicáveis, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e reforça a consistência entre inovação, proteção de dados e integridade corporativa.

O tema está integrado ao **Código de Conduta Ética**, que estabelece princípios claros sobre o uso responsável de tecnologias, proteção de dados e respeito aos direitos dos clientes, colaboradores e parceiros.

Confiança, segurança e continuidade

[GRI 3-3 Gestão de riscos e continuidade de negócios;
GRI 3-3 Segurança da informação e prevenção a fraudes]

A confiança é elemento central do ecossistema de pagamentos e pilar da sustentabilidade do modelo de negócio da Cielo.

Operamos em um ambiente altamente regulado, intensivo em dados e com disponibilidade contínua como requisito essencial para clientes, parceiros e para o funcionamento da economia. Nesse contexto, segurança da informação, privacidade de dados e continuidade dos negócios são tratadas como capacidades críticas, integradas à estratégia, à gestão de riscos e à governança corporativa.

Pesquisa realizada pela Cielo indicou que **19% dos gestores já enxergam ameaças cibernéticas como desafio relevante.** Ao mesmo tempo, 49% acreditam que a inteligência artificial terá impacto significativo na análise de transações e detecção de padrões suspeitos.



Infraestrutura de tecnologia da informação

A nossa base tecnológica é estruturada para assegurar disponibilidade, integridade e confidencialidade das operações, protegendo dados e transações e a continuidade dos serviços essenciais.

A nossa infraestrutura tecnológica suporta o processamento, a autorização e a liquidação de milhões de transações diariamente, viabilizando a oferta contínua dos serviços aos clientes e parceiros, mesmo em cenários de alta demanda ou instabilidade externa.

Ações e capacidades operacionais

A infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) da Cielo é suportada por um conjunto de capacidades operacionais que incluem:

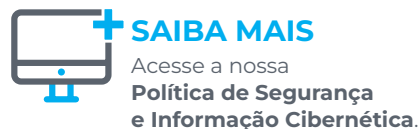
- **Monitoramento contínuo e proativo dos ambientes tecnológicos**, com uso de ferramentas de observação, telemetria e painéis de controle que permitem identificar anomalias, antecipar falhas e acelerar respostas a incidentes.
- **Gestão estruturada de incidentes, problemas e mudanças**, com processos formais de análise de causa raiz, planos de mitigação, lições aprendidas e acompanhamento de indicadores de desempenho.
- **Testes periódicos de continuidade e recuperação de desastres**, garantindo a prontidão dos ambientes e das equipes para cenários de contingência.
- **Uso progressivo de automação e inteligência artificial** no monitoramento da infraestrutura, priorização de demandas e análise preditiva, contribuindo para maior eficiência operacional e redução de impactos potenciais.

Segurança da informação e cibernética

A segurança da informação e a segurança cibernética são tratadas pela Cielo como fundamentos para a integridade das operações, a proteção das transações e a disponibilidade contínua dos serviços de pagamento.

Por essa razão, adotamos medidas preventivas e controles voltados à proteção das informações e dos ambientes tecnológicos, incluindo processos formais de gestão de acessos, monitoramento e resposta a eventos de segurança. A gestão do tema é orientada pela Política de Segurança da Informação e Cibernética.

A abordagem adotada contribui para a **redução dos riscos de interrupção dos serviços, proteção dos dados e transações**, bem como mitiga ameaças cibernéticas que possam impactar clientes, parceiros e a própria Companhia.



Práticas de segurança da informação

Adotamos medidas preventivas e controles voltados à proteção das informações e dos ambientes tecnológicos, incluindo processos formais de gestão de acessos, monitoramento e resposta a eventos de segurança, conforme previsto em políticas internas.

Em 2025, mantivemos a conformidade obrigatória com os padrões de segurança do setor de meios de pagamento:

- **Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)**, exigido para a proteção de informações sensíveis em transações financeiras.
- **PCI PIN Security**, padrão renovado bianualmente, aplicável à proteção das senhas digitadas pelos consumidores nos pontos de venda dos estabelecimentos afiliados.

A segurança da informação é reforçada por iniciativas contínuas de conscientização e capacitação das pessoas. Ao longo do período, seguimos disseminando a cultura de segurança por meio de treinamentos obrigatórios, como o de Segurança da Informação, além de ações de comunicação e sensibilização.



Continuidade de negócios e resiliência operacional [SASB TC-SI-550a.2]

A continuidade de negócios é tratada pela Cielo como elemento essencial para assegurar a disponibilidade dos serviços de pagamento, a estabilidade das operações e a confiança no ecossistema financeiro.

Estamos sujeitos a riscos de continuidade operacional inerentes à nossa natureza de negócio, os quais podem afetar a disponibilidade e o desempenho das nossas operações. Nesse contexto, a continuidade operacional é um fator crítico para a manutenção da confiança do mercado e da sustentabilidade do negócio.

A estruturada de continuidade é sustentada por um **Programa de Continuidade de Negócios** certificado com a norma ISO 22.301, alinhado às melhores práticas internacionais de resiliência operacional, contempla medidas técnicas e processuais voltadas à prevenção, mitigação e rápida recuperação tempestiva das operações críticas.

Programa de Gestão de Continuidade de Negócios

Contamos com um Programa de Gestão de Continuidade de Negócios, cujo objetivo é minimizar os impactos de eventuais interrupções nos serviços prestados, assegurando a confiança de nossos clientes. O Programa está estruturado em quatro pilares:

- **Conhecimento do negócio:** mapeamento dos processos críticos e análise de impacto (Business Impact Analysis – BIA).
- **Definição de estratégia:** identificação e análise de *gaps* e definição de estratégia para a continuidade de negócios.
- **Implantação da contingência:** elaboração e implantação dos planos de continuidade de negócios (PCN).
- **Testes e exercícios:** aplicação e avaliação dos testes de continuidade de negócios.

Aprimoramento contínuo

O Programa de Continuidade de Negócios é submetido a um processo anual de manutenção, com foco em melhoria contínua, que permite avaliar a capacidade de resposta da organização diante de cenários de interrupção, identificar oportunidades de evolução nos planos e procedimentos existentes e fortalecer a preparação das equipes envolvidas, contribuindo de forma consistente para o aumento da resiliência operacional.

Ao longo de 2025, a abordagem de continuidade de negócios foi aprimorada com a realização de **testes de Disaster Recovery em dias úteis para os processos críticos**, garantindo maior aderência a cenários reais de negócio. Adicionalmente, incorporamos iniciativas de inovação, como o uso de IA no apoio à avaliação de fornecedores críticos, contribuindo de forma consistente para o fortalecimento da resiliência operacional.

Privacidade e proteção de dados

[SASB TC-SI-220a.1; SASB TC-SI-220a.2; SASB TC-SI-220a.3; SASB TC-SI-220a.5; SASB TC-SI-230a.1; SASB TC-SI-230a.2]

A proteção de dados pessoais é parte integrante e elemento central da relação de confiança com clientes, parceiros, colaboradores e demais partes interessadas.

Atuamos em conformidade com a LGPD e com as nossas políticas corporativas, que estabelecem diretrizes para o tratamento adequado das informações pessoais ao longo das operações, incluindo a definição de responsabilidades, a adoção de controles internos, a realização de avaliações periódicas e a aplicação de políticas e procedimentos específicos para assegurar o uso adequado das informações.

A gestão do tema é orientada pela Política de Privacidade e Proteção de Dados, que estabelece diretrizes para coleta, uso, armazenamento, compartilhamento e eliminação de dados pessoais. A Política também define responsabilidades internas e apoia a prestação de contas, assegurando que todo o ciclo de tratamento das informações ocorra de forma segura, transparente e alinhada às melhores práticas de mercado e aos princípios de proteção de dados.



Em 2025, as recertificações nas normas ISO 27001 e ISO 27701 reforçaram **o compromisso da Companhia com elevados padrões de segurança e privacidade da informação.**

Princípios e abordagem

Adotamos o princípio de *privacy by design*, incorporando requisitos de privacidade desde a concepção de produtos, soluções e novas funcionalidades. Projetos que envolvem tratamento de dados pessoais passam por avaliações estruturadas de impacto, visando assegurar a conformidade regulatória, a mitigação de riscos e o alinhamento às melhores práticas de mercado.

O tratamento de dados pessoais observa princípios como:

- Finalidade legítima e transparência.
- Minimização e adequação do uso de dados.
- Segurança e confidencialidade das informações.
- Responsabilização e prestação de contas.

Os dados pessoais são mantidos apenas pelo período necessário ao cumprimento de finalidades legítimas, previamente definidas e comunicadas aos titulares, assegurando aderência aos requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Governança de privacidade

A governança de privacidade contempla processos formais voltados ao controle, à proteção e ao uso responsável dos dados pessoais, incluindo:

- **Mapeamento contínuo dos processos** que envolvem tratamento dados pessoais.
- **Avaliações estruturadas de riscos e impactos**, especialmente em iniciativas que envolvem dados sensíveis ou novos usos de informações.
- **Avaliação e monitoramento de terceiros e parceiros**, considerando riscos associados ao compartilhamento de dados.
- **Atendimento às solicitações de titulares**, assegurando o exercício de direitos previstos.
- **Supervisão pelo Fórum de Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados**, instância formal da governança corporativa que assessora a Diretoria-Executiva sobre tais temas.

Também promovemos a conscientização contínua sobre privacidade e proteção de dados por meio de treinamentos obrigatórios e trilhas específicas, reforçando o conhecimento das pessoas sobre as políticas internas e as suas responsabilidades no tratamento de informações pessoais.

Asseguramos mecanismos de transparência que permitem aos **titulares exercerem os seus direitos, incluindo acesso, correção e exclusão de dados**, reforçando o controle individual sobre as suas informações pessoais.

Prevenção a fraudes e proteção do ecossistema de pagamentos

Ao mesmo tempo em que tecnologia, meios de pagamento e volumes transacionados evoluem, aumentam também a frequência e a sofisticação das tentativas de fraude, tornando a prevenção um tema estrutural para a Companhia.

Nesse contexto, a prevenção a fraudes é tratada como um componente indissociável da segurança, da disponibilidade e da resiliência operacional da Cielo.

Mantemos um conjunto estruturado de políticas, normativos e diretrizes internas que orientam a nossa atuação e reforçam os compromissos com a integridade, transparência e ética nas operações. As principais frentes de atuação incluem:

- **Sistemas de prevenção no credenciamento e no ambiente transacional**, que avaliam riscos antes e durante a operação.

- **Monitoramento transacional em tempo real**, com identificação de padrões atípicos e acionamento de bloqueios preventivos quando necessário.
- **Análises contínuas de comportamento e risco**, apoiadas por dados históricos, modelos analíticos e inteligência aplicada.
- **Capacitação constante das equipes**, reforçando a cultura de atenção ao risco, responsabilidade operacional e tomada de decisão consistente.
- **Interação com autoridades e órgãos reguladores**, quando aplicável, contribuindo para a mitigação de riscos sistêmicos no mercado brasileiro.

Esses instrumentos sustentam a prevenção, a identificação e a resposta a comportamentos suspeitos, impedindo o uso indevido da infraestrutura, dos serviços e dos processos da Cielo para a obtenção de vantagens ilícitas.

Tecnologia e dados como habilitadores da prevenção

A prevenção a fraudes na Cielo é fortemente sustentada pelo uso de tecnologias avançadas, análise de dados e modelos analíticos, incorporados de forma transversal às operações.

O uso de *machine learning*, inteligência preditiva e automação permite identificar inconsistências, antecipar comportamentos suspeitos e aprimorar continuamente as regras e os sistemas de controle.

05

Foco no
cliente



[GRI 2-29; GRI 3-3 Relacionamento com o cliente]

O foco no cliente orienta o modelo de negócio da Cielo e se traduz na forma como integramos experiência, portfólio de soluções, relacionamento contínuo e eficiência operacional para gerar valor ao longo de toda a jornada.

Essa abordagem é sustentada por pessoas, tecnologia e dados, e monitorada por indicadores objetivos de satisfação, desempenho operacional e qualidade do relacionamento.

Reconhecimentos externos que refletem a consistência da gestão da experiência e da governança do relacionamento:

- **Prêmio Ouvidorias Brasil:** pelo 5º ano consecutivo, fomos reconhecidos na premiação da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (ABRAREC), com o *case* Fluxo de atendimento alto varejo, que demonstra a melhoria contínua na efetividade da governança da Ouvidoria, resolutividade das demandas e qualidade do relacionamento com clientes.
- **Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente:** avaliação independente da consistência da experiência, da capacidade de resolução e da qualidade do atendimento ao consumidor.
- **Prêmio CONAREC – categoria Adquirentes:** reconhecimento setorial pela evolução dos processos de relacionamento e atendimento ao cliente.
- **Prêmio Reclame Aqui – categoria Meios de Pagamento Eletrônico – Grandes Operações:** 1º lugar no *ranking* pela terceira vez, em reconhecimento à reputação, à qualidade do atendimento e à solução de demandas.

A combinação entre excelência operacional, uso inteligente de dados e foco genuíno na experiência posiciona a Cielo para **sustentar crescimento, gerar valor para clientes e parceiros** e avançar em uma agenda de inovação responsável.

Experiência do cliente

Em 2025, registramos o maior Net Promoter Score (NPS) – métrica que mede o nível de satisfação e lealdade dos clientes, indicando o quanto eles recomendariam uma empresa, produto ou serviço a outras pessoas – de nossa série histórica, refletindo avanços consistentes na gestão da experiência do cliente.

O resultado está associado à evolução integrada de processos, soluções, canais de relacionamento e confiabilidade operacional ao longo de toda a jornada.

A evolução do indicador não decorre de iniciativas pontuais, mas de um conjunto de

decisões e práticas incorporadas à gestão do negócio.

Ao longo do período, a experiência do cliente foi gerida de forma integrada, com responsabilidades compartilhadas entre áreas comerciais, operacionais, tecnológicas e de atendimento, e acompanhada por meio de indicadores.

A agenda de experiência do cliente é sustentada por pessoas preparadas, tecnologia robusta e cultura orientada a dados – elementos que fortalecem a nossa capacidade de gerar de valor consistente nos curto, médio e longo prazos.

Alcançar o maior NPS da história da Cielo em 2025 é a expressão de uma construção que vai além do atendimento. Esse resultado começa quando o **cliente identifica uma necessidade e encontra, ao longo de toda a sua jornada, soluções que funcionam**, decisões ágeis, processos confiáveis e relações transparentes.



Cliente no centro do modelo de negócio

A nossa estratégia parte do entendimento de que a experiência do cliente é construída pela integração entre tecnologia, eficiência de processos, qualidade no atendimento e proximidade comercial.

A experiência do cliente na Cielo é gerida por meio da compreensão das necessidades concretas dos diferentes perfis atendidos, orientando decisões estratégicas, desenho de soluções, definição de canais e níveis de serviço.

Essa abordagem reconhece a diversidade do varejo brasileiro e a necessidade de respostas aderentes a distintos contextos operacionais, regionais e de porte, que combina:

- **Segmentação por porte, perfil e região**, permitindo adequação das ofertas, canais e níveis de serviço às especificidades de cada público.
- **Presença comercial em campo**, com proximidade aos estabelecimentos e compreensão das dinâmicas locais de operação e consumo.
- **Atuação com bancos parceiros**, ampliando a capilaridade, o acesso e a conveniência para os clientes.
- **Escuta ativa e estruturada**, por meio de pesquisas, indicadores de satisfação e canais formais de relacionamento, que subsidiam ajustes contínuos em processos, produtos e serviços.

A nossa atuação em diferentes segmentos e regiões do país exige soluções escaláveis, personalizadas e aderentes às dinâmicas locais, considerando variáveis econômicas, operacionais e culturais que influenciam a forma como os negócios operam e se relacionam com os meios de pagamento.

A gestão da experiência incorpora essa diversidade por meio da integração entre canais físicos e digitais, aliada a uma jornada omnicanal, que combina conveniência, continuidade e consistência no relacionamento.

Engajamento e relacionamento

[GRI 2-23; GRI 2-29]

O engajamento com *stakeholders*, em especial com clientes, é conduzido pela Cielo de forma estruturada e contínua, reconhecendo o relacionamento como elemento central para a qualidade da experiência, a confiabilidade dos serviços e a evolução do modelo de negócio.

Mantemos mecanismos formais de diálogo e escuta ao longo de toda a jornada, integrando centrais de atendimento, rituais de acompanhamento, indicadores de desempenho e instâncias independentes de tratamento de manifestações.

Canais de relacionamento e atendimento

Os nossos canais de relacionamento e atendimento estão estruturados para assegurar consistência, transparência e resolutividade na interação com os clientes. A atuação desses sistemas combina canais digitais e atendimento humano, de forma complementar, de acordo com o perfil do cliente e a natureza da demanda.

Os canais digitais – incluindo aplicativo, portal e WhatsApp – ampliam agilidade, autonomia e capacidade de resolução, enquanto o atendimento humano assegura suporte em situações que exigem maior complexidade ou personalização.

O modelo de atendimento é estruturado para assegurar fluidez na jornada, com integração de equipes, revisão de fluxos e uso de inteligência artificial para triagem e direcionamento de chamados. Os indicadores de desempenho dos canais são acompanhados periodicamente e utilizados como insumo para ajustes operacionais.

Relacionamento comercial: Varejo

No segmento de Varejo, os diferentes canais atuam de forma integrada para assegurar uma experiência consistente e contínua, combinando a atuação presencial do time comercial com comunicações e iniciativas dos times internos, que ampliam e fortalecem o relacionamento ao longo de toda a jornada do cliente.

A parceria com os bancos é impulsionada por uma estratégia conjunta no segmento, voltada tanto à aquisição de novos clientes quanto à construção de uma visão mais integrada do cliente nas diversas etapas do ciclo de vida. De forma complementar, o desenvolvimento de modelagens mais assertivas potencializa os investimentos realizados nos canais remotos e digitais, ampliando a efetividade das interações.

A atuação é sustentada por capacitações recorrentes das equipes, incentivos alinhados aos indicadores de desempenho e uso estruturado de dados para o acompanhamento da efetividade do relacionamento.

A gestão desses canais é orientada por **princípios de ética e uso responsável de dados**, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Relacionamento comercial: Grandes Contas

No segmento de Grandes Contas, o relacionamento com clientes é conduzido por estruturas dedicadas, com foco na gestão contínua da jornada, na confiabilidade das operações e na adequação das soluções às necessidades de negócios de maior complexidade.

No segmento de Empresas, o relacionamento é orientado pela proximidade consultiva e pela oferta de soluções aderentes às características operacionais de cada cliente.

Já no *e-commerce*, o engajamento com clientes é orientado pela expansão da atuação digital, pela consolidação do relacionamento em verticais específicas e pela gestão integrada da jornada, do funil comercial à ativação. Nesse contexto, a frente de Novos Mercados amplia o papel da Cielo no ecossistema de pagamentos ao conectar inovação, tecnologia e parcerias estratégicas, permitindo o acesso a segmentos subpenetrados e a construção de modelos de crescimento sustentável e de longo prazo.

A frente de Novos Mercados amplia o papel da Cielo no ecossistema de pagamentos, permitindo o acesso a segmentos subpenetrados e a construção de modelos de crescimento sustentável.

Programa Aliança Cielo

O Programa Aliança Cielo estrutura o relacionamento da Companhia com parceiros do ecossistema de tecnologia e inovação, com foco na ampliação da proposta de valor entregue ao cliente final. A iniciativa integra empresas que oferecem soluções complementares aos meios de pagamento, contribuindo para jornadas mais completas, integradas e convenientes para os estabelecimentos comerciais.

O relacionamento com os parceiros é conduzido por meio de processos estruturados de governança, com critérios definidos de participação, acompanhamento sistemático e uso de ferramentas corporativas que asseguram padronização, rastreabilidade e consistência na gestão das parcerias.

O Programa Aliança Cielo reforça o engajamento com *stakeholders* ao promover um ecossistema colaborativo, que amplia o acesso dos clientes a soluções integradas e contribui para a geração de valor ao longo da jornada.

Relacionamento comercial: Bancos

O relacionamento da Cielo com os bancos parceiros, Banco do Brasil e Bradesco, é conduzido com base em estruturas formais de governança, assegurando alinhamento estratégico, previsibilidade operacional e conformidade regulatória.

Como resultado, os clientes passam a contar com uma experiência mais consistente e eficiente, com maior conveniência na gestão de suas operações e no acesso a novas oportunidades de negócio.

Ademais, mantemos áreas dedicadas ao atendimento aos bancos, que atuam para viabilizar soluções aderentes às necessidades do cliente final.



+ SAIBA MAIS

Para compreender como a Governança Corporativa sustenta a relação com os acionistas e assegura equilíbrio e integridade nas decisões estratégicas, consulte o capítulo **Gestão corporativa**.

Ouvidoria e tratamento de manifestações [GRI 2-25]

A Ouvidoria integra o sistema de governança do relacionamento com clientes da Cielo e exerce um papel estratégico na Companhia. Atuando como instância independente de segunda linha, a área vai além da complementação aos canais de atendimento de primeira instância, posicionando-se como guardião da experiência do cliente, com foco na mediação de conflitos, na resolução definitiva de demandas complexas e na proteção dos direitos dos clientes.

A sua atuação é pautada por critérios de imparcialidade, transparência e análise estruturada, com foco na identificação de causa raiz e na efetividade das soluções apresentadas. A Ouvidoria trata manifestações que não foram solucionadas nas instâncias iniciais e também é responsável pelo atendimento às demandas recepcionadas por canais regulatórios e de defesa do consumidor, como o Registro de Demandas do Banco

Central do Brasil (RDR), o Consumidor. Gov e os Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCONs).

As manifestações são registradas com total rastreabilidade, por meio de protocolo individual, controle rigoroso de prazos e acompanhamento sistemático dos níveis de serviço (SLA), garantindo visibilidade de todo o fluxo de tratamento e a consistência das respostas fornecidas aos clientes.

Em 2025, a Ouvidoria manteve o prazo médio de atendimento inferior a três dias úteis, refletindo a eficiência dos processos e o comprometimento com a solução ágil e adequada das demandas.

As informações geradas por meio da atuação da Ouvidoria retroalimentam decisões estratégicas e operacionais, apoiando a priorização de iniciativas, ajustes de processos e ações preventivas, fortalecendo um ciclo contínuo de aprendizado e melhoria da experiência do cliente.

Indicadores da Ouvidoria

Os resultados dessa atuação se refletem também nos indicadores externos de mercado. Não figuramos no ranking de reclamações do Banco Central do Brasil e não estamos entre as empresas com os maiores índices de reclamações nos PROCONs, evidenciando a qualidade do atendimento prestado, a efetividade dos mecanismos de resolução e o nosso compromisso contínuo com relações transparentes e sustentáveis com os nossos clientes.

9.962 ATENDIMENTOS
REALIZADOS AO
LONGO DO ANO.

5.141 CLIENTES
ATENDIDOS
(considerando manifestações únicas por cliente).



PRAZO MÉDIO DE
ATENDIMENTO INFERIOR
A TRÊS DIAS ÚTEIS.

DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR CANAL:

56%
OUVIDORIA
CIELO.

10%
BANCO
CENTRAL.

16%
PROCON.

18%
CONSUMIDOR.GOV.

Portfólio de soluções

[GRI 2-24; GRI 2-25; GRI 3-3]

O nosso portfólio de soluções é estruturado para atender às diferentes necessidades do varejo brasileiro ao longo de toda a jornada de vendas – do momento da venda à gestão financeira do negócio.

As nossas soluções combinam tecnologia, dados e serviços financeiros para simplificar a operação, reduzir fricções, aumentar a conversão e fortalecer a experiência do consumidor final, em ambientes físicos e digitais.

O nosso portfólio é estruturado para responder a demandas concretas dos clientes, combinando eficiência operacional, previsibilidade financeira, segurança nas transações e gestão simplificada do negócio.



+ SAIBA MAIS

A estratégia que orienta a evolução do portfólio e o desenvolvimento de novas soluções está detalhada no capítulo **Gestão estratégica.**

Soluções
reduzem
fricções,
aumentam
conversão e
**fortalecem a
experiência do
consumidor**
em ambientes
físicos e digitais.

Inovação e evolução da proposta de valor

A evolução dos meios de pagamento é parte essencial da nossa proposta de valor ao cliente. Em 2025, avançamos de forma consistente em nossa agenda de inovação, com lançamentos e evoluções de soluções com forte relevância para o mercado de meios de pagamento:



Cielo Tap integrado aos aplicativos bancários

O Cielo Tap transforma o *smartphone* em uma maquininha, permitindo que clientes recebam pagamentos por aproximação diretamente pelo celular, sem a necessidade de maquininha física.

Em 2025, houve a integração do Cielo Tap aos aplicativos do Banco do Brasil e Bradesco, fortalecendo a disseminação da solução com ganhos de conveniência e experiência.

A iniciativa ampliou a capilaridade da solução e reforçou o nosso papel como habilitadora tecnológica no ecossistema financeiro.



Extrato Cielo com inteligência artificial

Evolução do Extrato Cielo com a incorporação de recursos de inteligência artificial, por meio de uma assistente virtual integrada ao aplicativo e ao site.

A solução permite que clientes consultem informações sobre vendas, taxas, repasses, antecipações e negociações de forma conversacional, com respostas rápidas e disponíveis 24 horas, todos os dias da semana (24/7), ampliando a autonomia, transparência e eficiência na gestão financeira.



Vendeu, Tá na Conta – recebimento no mesmo dia

Lançamento do produto que permite aos clientes elegíveis receberem o valor de suas vendas no mesmo dia, inclusive em fins de semana e feriados, fortalecendo a proposta de valor em fluxo de caixa, previsibilidade financeira e capital de giro, com critérios de elegibilidade baseados em risco e prevenção a fraudes.



Evolução do Pix e novas experiências de pagamento

Avanços na oferta de Pix, incluindo Pix por aproximação e Pix Automático, alinhados à agenda regulatória e à busca por jornadas de pagamento mais rápidas, intuitivas e seguras, tanto no varejo físico quanto no *e-commerce*.



Cielo Smart: evolução tecnológica dos terminais da Cielo

Em 2025, anunciamos a nova geração de terminais Cielo Smart, baseada em sistema Android, e triplicamos o número de terminais inteligentes em operação no mercado.

A Cielo Smart conta com *software* mais moderno, mais memória interna e desempenho superior em relação às versões anteriores, permitindo o armazenamento de aplicativos e arquivos de forma mais eficiente.

Se destaca por integrar meios de pagamento a diferentes soluções de *software* e ferramentas de gestão, reunindo tecnologia e funcionalidade em um único equipamento, com foco no aumento da produtividade dos clientes e no crescimento dos negócios.

O novo terminal amplia as possibilidades de integração no ponto de venda: o comerciante pode registrar pedidos, se comunicar com áreas como estoque e cozinha, emitir notas fiscais e concluir vendas diretamente no dispositivo.

Benefícios:

- **Autonomia da bateria de até 40 horas** (16 horas de uso contínuo).
- **Transações** de pagamento são **concluídas em menos de dois segundos**.
- Cerca de **200 aplicativos disponíveis** para a gestão do negócio.
- **Tela útil até 40% maior** (sem teclado) e 20% maior (com teclado).
- Tempo de **carregamento** de aproximadamente de **três horas**.

Portfólio Cielo: soluções que impulsionam o negócio dos clientes

O portfólio apresentado a seguir contempla as principais soluções oferecidas pela Companhia para atender a diferentes perfis de clientes e modelos de negócio.

Aceite de pagamentos e captura de transações

Soluções que viabilizam a aceitação de pagamentos de forma simples, segura e estável, garantindo fluidez no ponto de venda e continuidade das operações.



SAIBA MAIS

Para mais informações sobre o portfólio completo, acesse o nosso **site**.



Maquininhas

- Cielo Flash
- Cielo LIO On
- Cielo Smart

As maquininhas da Cielo combinam desempenho, conectividade e segurança para atender desde pequenos negócios até operações mais complexas.

A Cielo LIO On e a Cielo Smart, como terminais inteligentes, permitem a integração com sistemas de automação e aplicativos de gestão, enquanto a Cielo Flash oferece agilidade e robustez para operações de alto giro.

Benefícios e impactos para o cliente

- Agilidade no atendimento e redução do tempo de espera no ponto de venda.
- Alta disponibilidade operacional e estabilidade nas transações.
- Aceitação de múltiplos meios de pagamento físicos e digitais.
- Integração entre pagamento e gestão do negócio, ampliando eficiência operacional.
- Melhoria da experiência do consumidor final.



Venda pelo celular

- Cielo Tap

O Cielo Tap transforma o celular do lojista em uma solução de aceitação de pagamentos por aproximação, sem a necessidade de equipamento adicional, mantendo os padrões de segurança das maquininhas físicas.

Benefícios e impactos para o cliente

- Redução de barreiras de entrada para empreendedores.
- Maior flexibilidade para vendas presenciais, delivery e atendimento externo.
- Diminuição de custos operacionais e simplicidade na ativação.
- Continuidade da experiência de pagamento mesmo em cenários de alta mobilidade.

E-commerce e vendas digitais

Soluções que digitalizam a jornada de pagamento, reduzem fricções e ampliam a conversão em diferentes modelos de negócio on-line.

Portfólio evolui com soluções omnicanal e tecnologia embarcada que **ampliam autonomia e performance do varejo.**



Link de Pagamento Cielo

Solução que permite vender on-line sem a necessidade de um site próprio, por meio da geração de *links* de pagamento compartilháveis em canais, como WhatsApp, redes sociais e e-mail.

Benefícios e impactos para o cliente

- Vendas a distância protegidas por cinco camadas de segurança.
- Aceitação de múltiplos meios de pagamento, incluindo Pix e carteiras digitais.
- Suporte a pagamentos recorrentes e parcelados.
- Produto sem mensalidade e com recebimento no mesmo dia (sob elegibilidade).



Checkout Cielo

Página de pagamento pronta para ser, integrada a sites de vendas, indicada para negócios que buscam simplicidade de implementação, com recursos de segurança e diversidade de meios de pagamento.

Benefícios e impactos para o cliente

- Redução de complexidade técnica na integração.
- Experiência de checkout intuitiva e segura com cinco camadas de segurança.
- Suporte a pagamentos recorrentes e parcelados.
- Sem mensalidade, tendo somente o custo da taxa sobre a transação.



API E-commerce

A API E-commerce é uma solução que conta com uma integração flexível e modular.

Benefícios e impactos para o cliente

- Integração com as principais soluções de loja virtual.
- Integrável ao Antifraude, protocolo de autenticação 3DS, Velocity Check, Recorrência, Verify Card e outros microsserviços.
- Plataforma customizável para atender às necessidades do estabelecimento.



Gestão de Risco Cielo

- Antifraude
- 3DS
- Velocity Check

Pacote integrado de soluções de gestão de risco, desenhado para mitigar fraudes, reduzir contestações e proteger tanto o lojista quanto o comprador em transações on-line.

Benefícios e impactos para o cliente

- Análise do grau de risco das transações, com regras customizáveis conforme o perfil do negócio, reduzindo perdas financeiras e contestações.
- Autenticação que aumenta a segurança das compras e reduz falsas negativas, equilibrando proteção e conversão.
- Prevenção de fraudes por repetição, com bloqueio de tentativas sucessivas de validação de cartão.
- Aumento da taxa de aprovação de compras legítimas.



Split de Pagamento

Solução que realiza a divisão de uma transação financeira (na maquininha ou no e-commerce) entre parceiros (pessoas físicas ou jurídicas) de forma automática, descomplicada e transparente.

Benefícios e impactos para o cliente

- Facilidade e agilidade no repasse de valores.
- Integração rápida com APIs de transação e conciliação.
- Configuração de valores de taxas e comissão por parceiro e/ou transação.



Gateway de Pagamento

Solução multiadquirente de pagamento que conta com uma integração flexível e modular.

Benefícios e impactos para o cliente

- Flexibilidade para escolher com qual(is) adquirente(s) irá processar transações.
- Integração com as principais plataformas de loja on-line do mercado.
- Personalizável com diversas soluções de segurança.



Sala de Performance

Serviço de consultoria especializada que, por meio de dados e análises, ajuda a melhorar a conversão no e-commerce de forma segura.

Benefícios e impactos para o cliente

- Ajuda a reduzir perdas e inadimplências: análises de negativas, “tokenização” e retentativa para ajustar as regras de acordo com as necessidades do negócio.
- Reuniões periódicas e disponibilização de relatórios para direcionar as tomadas de decisão.
- Sem cobranças adicionais: serviço gratuito para as soluções de e-commerce da Cielo.

Produtos transacionais

Soluções que auxiliam os clientes nas vendas do dia a dia, possibilitando aumento de captura de transações.

Evoluímos e **simplificamos o pagar e receber**, ampliando também o acesso digital para compras dentro e fora do país.



Pix

O Pix é uma forma de pagamento viabilizada por meio da leitura de QR Code oferecida pela Cielo que está disponível em todas as maquininhas, e-commerce e também no TEF.

Benefícios e impactos para o cliente

- O lojista tem a segurança de que a transação foi feita, além de maior comodidade e facilidade na gestão e conciliação.
- Venda com Pix a qualquer hora do dia, com dinheiro imediato na conta.
- É possível ver as vendas na hora, pelo celular ou site, na Minha Conta Cielo.



Conversor de Moedas

Permite aceitar pagamentos de cartões estrangeiros com conversão automática na maquininha.

Benefícios e impactos para o cliente

- O portador paga na moeda de origem e o cliente continua recebendo em reais.
- Desconto nas taxas: O cliente economiza 0,50% a cada venda com o conversor, no débito ou crédito à vista.
- Não é necessário ficar fazendo cálculos de conversão, o Conversor está sempre atualizado.

Gestão financeira e inteligência para o negócio

Soluções que ampliam a previsibilidade financeira, apoiam a tomada de decisão e simplificam a gestão do dia a dia do varejo.

Dados e inteligência artificial orientam decisões e **ajudam clientes a vender mais com previsibilidade, controle e segurança.**



Produtos de Prazo

Conjunto de soluções que permite ao cliente antecipar vendas, ampliando liquidez e controle sobre o fluxo de caixa.

Vendeu, Tá na Conta: Produto que antecipa o recebimento das vendas no débito, crédito à vista e parcelado para o mesmo dia.

Recebimento automático em um dia: Antecipa o recebimento das vendas no débito, crédito à vista e parcelado para um dia útil.

Antecipação de vendas: Antecipa os seus saldos de vendas já feitas no crédito à vista ou parcelado, em poucos cliques e sem burocracia.

Benefícios e impactos para o cliente

- Maior previsibilidade financeira e capacidade de planejamento.
- Flexibilidade para adequar recebimentos à dinâmica do negócio.
- Continuidade das operações mesmo em períodos de maior demanda.



Cielo Farol

Ferramenta de inteligência de dados que oferece uma visão comparativa do desempenho do negócio em relação a estabelecimentos similares da região, com base em dados transacionais da Cielo.

Benefícios e impactos para o cliente

- Apoio à tomada de decisão baseada em dados.
- Identificação de padrões de consumo, horários e dias de maior venda.
- Visão comparativa de faturamento, ticket médio e perfil de clientes.



Gestão e controle

- Cielo Store
- Extrato Cielo

Soluções de autoatendimento digital que centralizam informações financeiras, transacionais e operacionais, oferecendo transparência e autonomia ao cliente.

Benefícios e impactos para o cliente

- Visão clara e em tempo real das vendas e recebimentos.
- Redução de tempo gasto com controles manuais e atendimento.
- Maior transparência e segurança na gestão financeira.
- Experiência digital fluida e acessível 24/7.

Excelência em produtos e soluções

[GRI 416-1]

Todos os nossos produtos e serviços são desenvolvidos por meio de um fluxo estruturado, que orienta as etapas desde a concepção até a disponibilização das soluções. Esse processo assegura análise prévia de requisitos e riscos, promovendo consistência, qualidade e alinhamento entre as áreas envolvidas ao longo de todo o ciclo de desenvolvimento.

Para garantir consistência, governança e qualidade nesse processo, estruturamos a Esteira de Lançamentos, que estabelece diretrizes estratégicas claras para o desenvolvimento e a implementação de novos produtos e soluções.

Essa abordagem contempla etapas definidas, requisitos técnicos e operacionais, ritos formais de evolução e validação, papéis bem estabelecidos e documentação padronizada, assegurando rastreabilidade e controle ao longo de todo o ciclo de desenvolvimento.

Estrutura operacional

A eficiência operacional é um elemento estruturante da experiência do cliente na Cielo. Ainda que muitas de nossas engrenagens operem de forma invisível ao longo da jornada, os seus efeitos são diretamente percebidos na continuidade das vendas de nossos clientes, na estabilidade dos pagamentos, na rapidez do atendimento e na previsibilidade da operação.

Ao integrar planejamento de operações, logística, tecnologia e atendimento, estruturamos uma atuação capaz de sustentar o funcionamento dos negócios dos clientes em escala nacional, com foco em reduzir fricções, antecipar falhas e assegurar jornadas simples, confiáveis e resolutivas.

Operação em escala nacional **antecipa falhas e assegura previsibilidade** para sustentar o funcionamento dos negócios dos clientes.



SAIBA MAIS

Entenda como inovação tecnológica, dados e inteligência artificial sustentam a eficiência operacional e a experiência do cliente no capítulo **Inovação e tecnologia**.

Capacidade operacional em escala nacional

A eficiência operacional é sustentada por uma infraestrutura capaz de operar em escala nacional, com alta disponibilidade, processando milhões de transações diariamente e assegurando estabilidade mesmo em picos de demanda.

PRESENÇA EM

99% DOS MUNICÍPIOS
BRASILEIROS.

APROXIMADAMENTE

7% DO PIB BRASILEIRO
TRANSACIONADO
PELA CIELO.

CAPACIDADE
TECNOLÓGICA PARA ATÉ

13 mil
TRANSAÇÕES POR SEGUNDO.

Planejamento e logística a serviço do negócio do cliente

A operação logística da Cielo é orientada por dados e modelos preditivos que permitem antecipar riscos e melhorar a experiência do cliente antes que ocorram impactos no ponto de venda.

Entre os principais avanços de 2025, destacam-se:

- **Modelagem preditiva de risco de insucesso logístico**, que permite identificar previamente entregas com maior probabilidade de falha e atuar de forma proativa, reduzindo em **11,6%** o risco de insucesso.
- **Modernização do parque de terminais**, com a ampliação do uso de terminais inteligentes de maior performance, contribuindo para uma redução de **25%** no índice de chamados técnicos, que atingiu o menor patamar histórico.

- **Monitoramento inteligente de falhas**, com uso de modelos de inteligência artificial que analisam os chamados de manutenção, acelerando a identificação de causas raiz e o tratamento definitivo dos problemas.

- **Redução de 79% nas ocorrências de *stockout*** de terminais e bobinas, contribuindo para maior agilidade no atendimento e expansão dos serviços no mesmo dia ou no dia seguinte.

- **Redução de 11% no *lead time* médio logístico**, com **68%** dos atendimentos realizados em até **24 horas** e **83%** até o dia seguinte.

Esse modelo de atuação nos dá agilidade de resposta com uma melhora significativa ano após ano, na interação entre a nossa empresa e o ponto de venda.

Atendimento e resolução como extensão da operação

Na Cielo, o atendimento ao cliente é tratado como parte integrante da operação. Em 2025, a área de Atendimento esteve focada em agilidade, resolutividade e visão unificada do cliente, utilizando os recursos de inteligência artificial para ampliar a base de informação e promoção de respostas qualitativas de todos os segmentos de varejo com os quais nos relacionamos.

Os principais avanços incluem:

- **Unificação das ilhas de atendimento**, permitindo que um único operador resolva diferentes demandas do cliente, reduzindo transferências e retrabalho.
- **Uso de modelos de dados para direcionamento inteligente de chamadas**, priorizando operadores com melhor avaliação pelos clientes, o que contribuiu para o melhor resultado histórico do indicador de satisfação no atendimento.

- **Revisão de processos e plataformas**, tornando o atendimento mais intuitivo e reduzindo gargalos, com aumento de **33% na resolutividade dos canais**.
- **Unidade de Resposta Audível (URA) cognitiva**, capaz de analisar o discurso do cliente e direcionar automaticamente a ligação para a área correta, com **90% de acuracidade** e capacidade de processar **100% do volume de chamadas**.
- **Redução de 41% nas reclamações** e aumento de **24% no número de clientes satisfeitos**, refletindo maior efetividade na resolução das demandas.

Monitoramento operacional integrado

Em 2025, consolidamos um Núcleo de Acompanhamento e Visão da Experiência (NAVE), uma estrutura integrada de monitoramento operacional concebida para acompanhar, em tempo real, a performance da operação e da experiência do cliente.

O monitoramento contínuo permite identificar comportamentos atípicos, variações abruptas de demanda ou indícios de instabilidade antes que gerem impactos relevantes ao cliente final.

Como resultados, destacamos:

- Redução de **mais de 50% no tempo de resposta a incidentes críticos** desde a implementação.
- **R\$ 3 milhões em redução de custos operacionais** acumulados.
- Atuação preventiva em eventos de instabilidade, com contenção de impactos em cerca de uma hora.
- Monitoramento integrado de URA, logística, *hardware*, *software* e atendimento segmentado no ambiente de redes sociais.

Integração entre operações, logística e tecnologia reduz fricções e garante jornadas **mais simples, confiáveis e resolutivas**.



Manutenção preditiva de terminais

A aplicação de inteligência artificial e modelos analíticos avançados tem papel central na eficiência percebida pelo cliente, especialmente na gestão do parque de terminais. Ao longo do ano, evoluímos para uma abordagem cada vez mais preditiva, capaz de antecipar falhas técnicas antes que afetem o funcionamento do ponto de venda.

O uso de IA gerou redução de custos logísticos, além de ganhos de previsibilidade e redução de trocas reativas.

Da eficiência operacional à geração de valor sustentável

A eficiência operacional é monitorada por meio de indicadores estratégicos e operacionais, com acompanhamento sistemático de métricas. Essa gestão orientada por dados permite antecipar riscos, direcionar recursos com maior precisão e fortalecer a geração de valor ao longo de toda a jornada do cliente.

Os impactos dessa atuação se refletem:

- Na economia, ao apoiar a produtividade do varejo e reduzir os custos operacionais.
- No meio ambiente, por meio da logística reversa, reparação de equipamentos, redução de deslocamentos e consumo de insumos.
- Nas pessoas, com atendimento acessível, proteção rigorosa de dados pessoais e mecanismos estruturados de escuta e reparação.



06

Time Cielo

[GRI 2-7; GRI 2-29; GRI 3-3 Atração e desenvolvimento de pessoas; GRI 3-3 Diversidade, equidade e inclusão]

A execução da estratégia e a evolução do modelo de negócio da Cielo são viabilizadas pelas pessoas. Em um contexto de transformação contínua do ecossistema de pagamentos, a gestão de pessoas conecta cultura, desenvolvimento de capacidades e experiência do colaborador à geração de valor sustentável.

Essa abordagem incorpora de forma transversal os compromissos com diversidade, equidade e inclusão, reconhecendo a pluralidade de perspectivas como elemento relevante para a qualidade das decisões e a inovação.

Ao mesmo tempo, o desenvolvimento, a liderança e a gestão de carreira atuam como alavancas para preparar pessoas e equipes para ambientes cada vez mais complexos, regulados e em constante transformação.

Ao fim de 2025, a Companhia contava com

6.924
COLABORADORES
DIRETOS.

Ao longo do período, recebemos reconhecimentos de instituições independentes que evidenciam a **evolução de nossa cultura organizacional, o fortalecimento da experiência do time** e os resultados alcançados na gestão de pessoas.

Great Place to Work (GPTW)

- *Ranking* Nacional – **20º lugar**.
- *Ranking* LATAM – **77º lugar** (Grandes Empresas).
- *Ranking* São Paulo – **15º lugar** (Grandes Empresas – Região Metropolitana).
- *Ranking* Mulheres – **26º lugar**.
- *Ranking* Étnico-Racial – **25º lugar**.

Great People Mental Health

Selo Destaque em Saúde Emocional.

Prêmio Think Work Innovations 2025

Top 3 Empresas Mais Inovadoras em Recursos Humanos do Brasil.

Rankings de atração de jovens talentos

- EFY – Melhores empresas para profissionais até 35 anos (**9º lugar**).
- FirstJob – Melhores empresas para estagiar (**17º lugar**).

Liderança

Prêmio Merco Líderes

Stanislaus Bassols (posição 76).

Pessoas e cultura

Em 2025, avançamos de forma consistente na visão de que pessoas e cultura são parte dos ativos estratégicos para a execução do modelo de negócio e para a transformação contínua da Companhia.

A cultura da Cielo se materializa na forma como as pessoas tomam decisões, priorizam iniciativas e executam o trabalho no dia a dia, sustentando simultaneamente a operação do negócio atual e a construção de novas capacidades para o futuro.

Mais do que valores declarados, a cultura se expressa na forma como as decisões são tomadas, como as prioridades são definidas e como as pessoas executam o trabalho no dia a dia.

Atração e seleção

A atração e a seleção de talentos na Cielo são conduzidas de forma estruturada e alinhada à cultura organizacional e às competências estratégicas da Companhia. O objetivo é atrair profissionais com diversidade de experiências, perfis e perspectivas, capazes de atuar em um ambiente dinâmico, regulado e orientado à transformação.

Os processos de recrutamento e seleção são baseados em:

- **Critérios técnicos e comportamentais claros**, alinhados às Competências Cielo.
- **Entrevistas por competência**, que reduzem vieses e fortalecem a objetividade das decisões.
- **Uso de plataformas digitais e inteligência artificial** que asseguram padronização, rastreabilidade e eficiência ao longo do processo.
- **Participação ativa das lideranças**, reforçando a corresponsabilidade na formação dos times.

Adotamos práticas de atração inclusivas, incluindo vagas afirmativas direcionadas a grupos historicamente sub-representados, contribuindo para decisões de contratação mais equitativas, consistentes e alinhadas à cultura organizacional.



SAIBA MAIS

Para compreender como a cultura da Cielo se conecta à estratégia corporativa, às competências organizacionais e à ambidestria necessária para operar o presente e construir o futuro, consulte o capítulo **Gestão estratégica**.

A Cielo utiliza inteligência artificial de forma estratégica e responsável ao seu processo seletivo, tornando-o mais ágil, justo e orientado por dados. Com fluxos padronizados, governança e uso ético da tecnologia, garantimos a consistência dos processos mesmo em cenários de alta volumetria de vagas, reforçando o nosso compromisso com práticas de recrutamento inclusivas, escaláveis e sustentáveis.

Atuação estratégica

A atuação em gestão de pessoas na Cielo é estruturada com base no modelo de Business Partner, no qual a agenda de pessoas é integrada de forma direta às prioridades do negócio.

O seu papel é apoiar lideranças na tomada de decisões relacionadas a talentos, estrutura organizacional, clima, engajamento e desenvolvimento, assegurando coerência entre estratégia, cultura e execução.

Essa atuação consultiva e próxima contribui para decisões mais qualificadas em gestão de pessoas e para o fortalecimento de uma cultura orientada à responsabilidade, ao diálogo e à performance sustentável.

A gestão de pessoas é estruturada com o modelo de Business Partner e apoiada por People Analytics, ampliando a qualidade das decisões organizacionais.

People Analytics

A gestão de pessoas na Cielo é apoiada por People Analytics, que fornece dados estruturados, análises complexas e modelos de *advanced analytics* para subsidiar decisões organizacionais. A área atua como habilitadora da estratégia de pessoas, conectando informações de diferentes fontes para ampliar a qualidade das decisões e reduzir subjetividades.

O uso de dados em pessoas é realizado com critérios de privacidade, governança e ética, contribuindo para decisões mais justas, transparentes e alinhadas aos objetivos de longo prazo da Companhia.

Experiência do time

Gestão da experiência, clima e engajamento

[SASB TC-SI-330a.2]

A experiência do colaborador é entendida na Cielo como um resultado direto da cultura organizacional, da qualidade da liderança e da forma como as decisões são tomadas no dia a dia.

Em 2025, avançamos na consolidação de um modelo estruturado de gestão da experiência, combinando escuta ativa,

proximidade das lideranças e uso consistente de dados, com foco em engajamento, clareza de direcionamento e equilíbrio entre desempenho e bem-estar.

A experiência do time é monitorada por pesquisas estruturadas e indicadores que permitem acompanhar tendências, identificar riscos e direcionar ações de forma preventiva.

Em 2025, o **índice de recomendação do time (eNPS) registrou 85 pontos**, refletindo alto nível de engajamento e recomendação da Companhia como local para trabalhar.

No mesmo período, o Leadership Net Promoter Score (LNPS), indicador que avalia a percepção dos colaboradores sobre a qualidade da liderança, alcançou 75 pontos.

Índice de recomendação da Cielo (eNPS)

Homens

2023	84
2024	83
2025	85

Mulheres

2023	84
2024	83
2025	86

Total

2023	84
2024	83
2025	85

Principais destaques de favorabilidade:

Orgulho de trabalhar na Cielo

FAVORABILIDADE DE **97%**

MANTENDO-SE ENTRE OS TEMAS MAIS BEM AVALIADOS EM RELAÇÃO A 2024.

Valorização da diversidade e do respeito às diferenças

ÍNDICES ACIMA DE **97%**

REFLETINDO PERCEPÇÃO POSITIVA SOBRE O AMBIENTE INCLUSIVO.

Confiança na estratégia e nos direcionamentos da Companhia

NÍVEL DE **93%**

REFORÇANDO CLAREZA DE PRIORIDADES E ALINHAMENTO ORGANIZACIONAL.

Incentivo ao desenvolvimento e aprendizado

FAVORABILIDADE DE **95%**

INDICANDO CONSISTÊNCIA NA AGENDA DE CAPACITAÇÃO E CRESCIMENTO PROFISSIONAL.

Equilíbrio entre vida pessoal e profissional que reflete no bem-estar

FAVORABILIDADES DE **89% e 90%**

COM DESTAQUE PARA TEMAS RELACIONADOS À SAÚDE EMOCIONAL.

Atuação da liderança

FAVORABILIDADES DE **88%**

EVIDENCIANDO O RECONHECIMENTO E APOIO AO DESENVOLVIMENTO.

Favorabilidade e percepção da experiência

Os indicadores de favorabilidade sintetizam a percepção do time sobre a experiência de trabalho na Cielo e refletem a consistência da cultura, da liderança e das práticas de gestão de pessoas ao longo de 2025.

Saúde, bem-estar e qualidade de vida

A agenda de saúde e bem-estar da Cielo adota uma abordagem integrada, estruturada pela Estratégia de Gestão Integrada de Saúde e pelo programa De Bem com a Vida, com foco no cuidado contínuo da saúde física, mental e social do Time Cielo.

Cultura forte e engajada sustenta resultados: eNPS mostra avanço relevante em *rankings* de clima organizacional.

Em 2025, no campo da saúde, do bem-estar emocional e da experiência do colaborador, ampliamos iniciativas de apoio contínuo e prevenção, com destaque para:

- **Expansão do ambulatório corporativo**, com 811.717 atendimentos realizados.
- **Atendimento psicológico *in company***, com NPS de 95,6.
- **Programa de Mindfulness**, impactando 2.066 pessoas e com 96% de satisfação.
- **Cielo em Movimento**, campeonato esportivo interno com 834 participações e 97% de satisfação.
- **Campanhas de vacinação**, com cobertura para colaboradores e dependências legais, com 2.801 pessoas vacinadas.
- **Ações de apoio à parentalidade**, incluindo capacitação de lideranças, suporte multidisciplinar, curso de acolhimento pós-licença e ampliação de recursos como sala de amamentação e kit de ordenha.

Aprendizagem, liderança e carreira

O desenvolvimento de pessoas na Cielo é tratado como alavanca estratégica para a execução do modelo de negócio e para a sustentação da transformação organizacional, em um ambiente cada vez mais tecnológico, regulado e orientado por dados.

Em 2025, avançamos em uma integração entre aprendizagem contínua, desenvolvimento de lideranças, gestão de carreira e cuidado com a saúde emocional, fortalecendo o capital humano e a capacidade adaptativa da Companhia.

Plataforma de aprendizagem

A Universidade Cielo atua como plataforma transversal de aprendizagem contínua, estruturando trilhas alinhadas à estratégia corporativa, às competências organizacionais e às demandas dos diferentes públicos internos.

Ao longo do ano, totalizamos aproximadamente 190.000 horas de desenvolvimento. A média de capacitação foi de 26,9 horas por colaborador. O investimento médio por colaborador foi de R\$ 937,15.

Em 2025, ampliamos o uso de formatos presenciais e híbridos, combinados a conteúdos digitais.

Essa mudança permitiu maior profundidade, troca de experiências e contextualização dos temas, especialmente em iniciativas relacionadas à liderança, diversidade, inclusão e cultura organizacional.

Indicadores de aprendizagem

Média de horas de treinamentos
[GRI 404-1]



1. A média de horas por categoria funcional voltou a ser divulgada neste ciclo de relato, conforme requisito da Global Reporting Initiative (GRI). Portanto, não há base histórica.

Ampliamos investimentos em capacitação técnica e comportamental, com destaque para **formações em inteligência artificial, novas habilidades digitais e desenvolvimento de lideranças executivas e intermediárias**, alinhando a agenda de pessoas à estratégia de tecnologia e inovação da Companhia.

Consolidamos, assim, uma abordagem de aprendizagem mais intencional e conectada à estratégia, fortalecendo a capacitação dos colaboradores e ampliando a relevância das ações educacionais.

Principais programas e jornadas de aprendizagem em 2025

[GRI 404-2]

Programas institucionais

A2E – Habilidades de Execução

Objetivo estratégico

Programa voltado ao desenvolvimento de habilidades fundamentais para a execução do trabalho diário, como priorização, *feedback* e disciplina de execução, criando uma base comum de linguagem e práticas na organização.

Resultados

1.851 COLABORADORES ATIVOS FORMADOS.

NPS SUPERIOR A **95.**

Comunicação Não Violenta

Objetivo estratégico

Workshops e *offsites* direcionados às lideranças, com foco no fortalecimento da comunicação empática, da qualidade das relações e da tomada de decisão.

Resultados

120 HORAS CARGA HORÁRIA TOTAL.

213 LIDERANÇAS IMPACTADAS, EM **15** TURMAS.

NPS ACIMA DE **92.**

Jornada IA – Futuros Inteligentes

Objetivo estratégico

Iniciativa voltada à elevação da maturidade em inteligência artificial e cultura orientada a dados, preparando lideranças e equipes para a aplicação prática dos temas no contexto do negócio.

Resultados

MAIS DE **2.340** HORAS DE FORMAÇÃO.

1.631 PESSOAS IMPACTADAS.

Oficinas de PDI – Desenvolvendo Aprendedores

Objetivo estratégico

Programa que estimula a reflexão sobre carreira e a prática de aprendizagem contínua, apoiando a elaboração e o acompanhamento dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI).

Resultados

CERCA DE **1.800** PESSOAS IMPACTADAS.

MAIS DE **2.000** HORAS DE FORMAÇÃO.

NPS DE **99.**

Programas institucionais

#AprendeComigo

Objetivo estratégico

Iniciativa de aprendizagem social que promove o compartilhamento interno de conhecimento técnico e prático, conectando interesses individuais aos PDI. O Programa estimula a construção de uma rede colaborativa de aprendizagem, com foco em inteligência artificial e temas técnicos relevantes para o negócio.

Resultados

APROXIMADAMENTE

21 HORAS DE FORMAÇÃO.

840 PESSOAS IMPACTADAS.

NPS SUPERIOR A **92.**

Festival de Aprendizagem

Objetivo estratégico

Evento institucional voltado à inspiração, à transformação cultural e ao fortalecimento de competências, com foco em tecnologia e inteligência artificial.

Resultados

APROXIMADAMENTE

5.000 HORAS DE CONTEÚDO.

2.100 PESSOAS IMPACTADAS.

NPS SUPERIOR A **93.**

Modelo de Business Partner **integra a agenda de pessoas às prioridades do negócio** e qualifica a tomada de decisão das lideranças.

Desenvolvimento da liderança

Além dos programas institucionais, conduzimos jornadas específicas para a preparação de novas lideranças e o fortalecimento da atuação gerencial.

Sou Líder Cielo

Objetivo estratégico

Programa de integração e alinhamento cultural para novas lideranças, com foco em gestão de pessoas, metas, rotinas e modelo comercial, assegurando coerência entre atuação gerencial e diretrizes organizacionais.

Resultados

130 LÍDERES COMERCIAIS IMPACTADOS.

20 HORAS DE FORMAÇÃO.

NPS DE 93.

Líder Lab

Objetivo estratégico

Iniciativa voltada ao desenvolvimento de futuras lideranças e lideranças do varejo, com foco em competências de gestão e aplicação prática no contexto do negócio.

Resultados

CERCA DE 300 LÍDERES IMPACTADOS.

36 HORAS DE TREINAMENTO.

NPS DE 96.

Jornada Ambição Transformadora

Objetivo estratégico

Programa voltado ao desenvolvimento de competências ligadas a inovação, foco no cliente e disciplina de execução.

Resultados

MAIS DE 340 PESSOAS IMPACTADOS.

132 HORAS DE FORMAÇÃO.

NPS DE 93.

Jornada Alavanca

Objetivo estratégico

Iniciativa direcionada ao desenvolvimento de talentos da Vice-Presidência de Finanças, com foco na ampliação de competências técnicas e comportamentais e no fortalecimento de trajetórias profissionais.

Resultados

33 PESSOAS IMPACTADOS.

26 HORAS DE FORMAÇÃO.

NPS DE 78.

Desenvolvimento do time Comercial

No time Comercial, os programas de desenvolvimento ampliam competências além da venda, incorporando conhecimento de portfólio, análise de dados, relacionamento consultivo e ética na atuação com clientes.

Onboarding comercial

Objetivo estratégico

Programas estruturados para a integração de novos profissionais comerciais, com foco em ferramentas, processos e modelo de atuação.

Resultados

2.389 PESSOAS IMPACTADAS (GERENTES DE NEGÓCIOS E PLATAFORMA DE NEGÓCIOS).

184 HORAS DE CONTEÚDO.

Modo Turbo

Objetivo estratégico

Programa de aceleração de carreira para talentos comerciais.

Resultados

55 PARTICIPANTES.

CARGA HORÁRIA
100 DE HORAS.

40 PARTICIPANTES FORAM RECONHECIDOS (73%) POR MEIO DE AJUSTES SALARIAIS E PROMOÇÕES INTERNAS.

NPS DE **98.**

Radar E-commerce

Objetivo estratégico

A iniciativa tem como objetivo ampliar a atuação estratégica e consultiva dos profissionais, apoiando uma abordagem mais qualificada com clientes, com operações digitais e omnicanal.

Resultados

10 HORAS DE FORMAÇÃO.

30 PESSOAS IMPACTADOS.

NPS DE **100.**

Avaliação e carreira

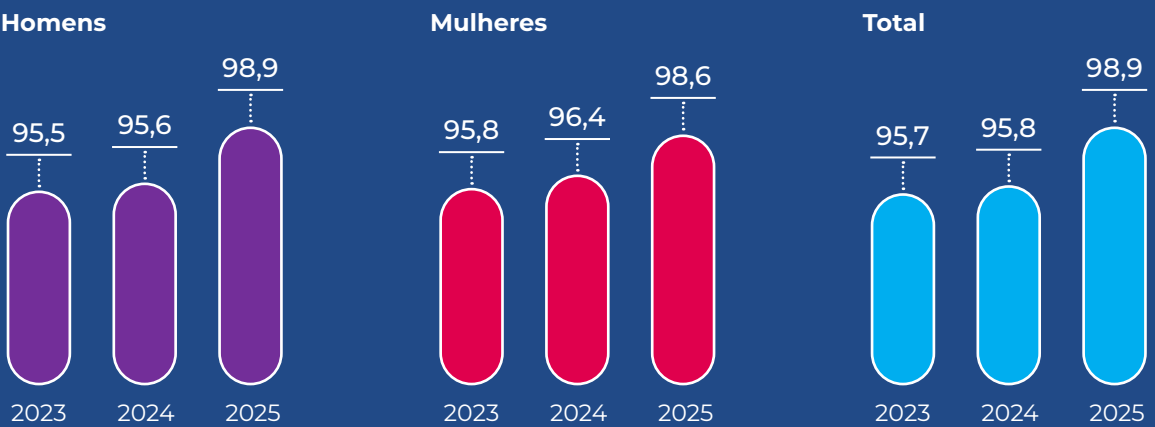
[GRI 404-3]

Em 2025, evoluímos o nosso processo de avaliação de competências, incorporando melhorias que ampliaram a aderência ao modelo cultural, qualificaram a experiência dos participantes e fortaleceram a base para decisões relacionadas ao desenvolvimento e à carreira.

Categoria funcional	2023	2024	2025
Equipe	98,3%	97,4%	99,7%
Força comercial	92,9%	90,4%	97,9%
Consultor/especialista	97,5%	99,2%	99,2%
Gerente	97,3%	97,2%	99%
Superintendente/Diretoria	93,9%	100%	100%
Coordenador	97,6%	99,5%	100%
Diretoria-Executiva	100%	100%	100%
Total	95,7%	95,0%	98,8%

Empregados que recebem avaliação de desempenho e desenvolvimento (%)

[GRI 404-3]



Como resultado, **98,8% do público elegível** recebeu avaliação regular em 2025, reforçando a consistência e a escala do processo em toda a Cielo.

Diversidade, equidade e inclusão

A diversidade, a equidade e a inclusão (DEI) são tratadas na Cielo como eixos estratégicos transversais da gestão de pessoas, integradas à cultura organizacional, aos processos de atração, desenvolvimento e sucessão, bem como às decisões organizacionais e à governança corporativa.

Agenda de diversidade é integrada à estratégia e à gestão de pessoas, orientando decisões, cultura e desenvolvimento de talentos.

Em 2025, a Cielo foi reconhecida como referência em equidade de gênero na alta gestão no estudo Diversidade nas Empresas, realizado pela Folha de São Paulo em parceria com o Datafolha e a Fundação Getulio Vargas (FGV).

O resultado é apresentado como um reflexo das práticas e decisões implementadas ao longo do ciclo, evidenciando a consistência da governança e a evolução dos indicadores, que vêm sendo trabalhados pelas estruturas de governança voltadas à diversidade.



Gestão de diversidade

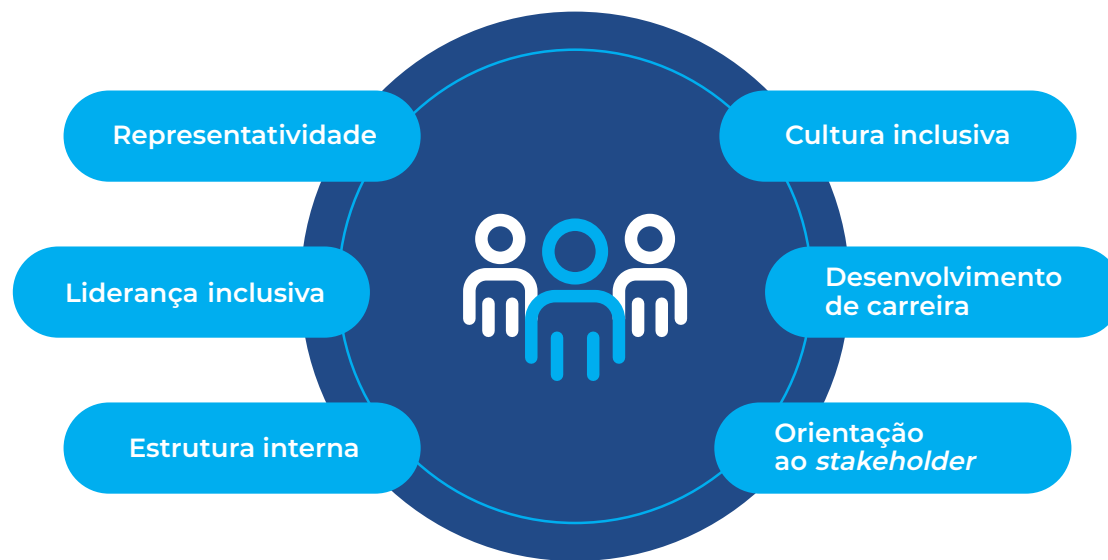
A atuação da Cielo no tema é orientada pela Política de Diversidade, Equidade, Inclusão, aprovada pelo Conselho de Administração, que estabelece princípios, compromissos e diretrizes para a promoção de um ambiente de trabalho inclusivo, baseado no respeito aos direitos humanos, na igualdade de oportunidades e no combate a qualquer forma de discriminação.

Essa atuação é orientada por compromissos que norteiam a nossa atuação em torno de seis eixos complementares, integrando a agenda de diversidade às decisões organizacionais e aos processos de gestão de pessoas.

Em 2025, a agenda de DEI foi fortalecida por meio de uma estrutura dedicada e multidisciplinar, composta de profissionais de

diferentes áreas e níveis hierárquicos, com atuação integrada à Vice-Presidência-Executiva de Gente, Gestão e Performance. Essa estrutura atua como instância tática integrada, apoiada por ritos formais de governança, monitoramento contínuo e processos de tomada de decisão orientados por dados.

A governança é sustentada por ritos formais de acompanhamento, com o uso de *dashboards*, análises periódicas e *checkpoints* executivos, assegurando monitoramento contínuo, transparência e decisões orientadas por dados.

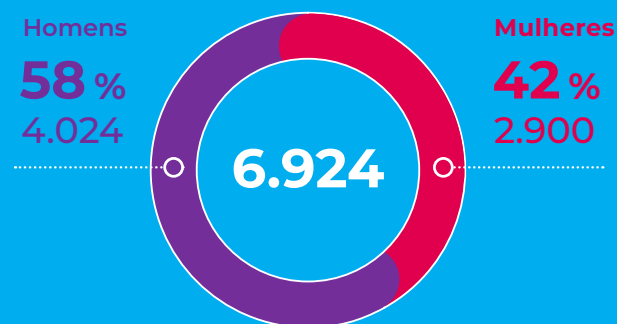


+ SAIBA MAIS
Conheça a nossa **Política de Diversidade, Equidade e Inclusão**.

Indicadores de diversidade¹

[GRI 2-7; GRI 405-1; SASB TC-SI-330a.3]

POR GÊNERO

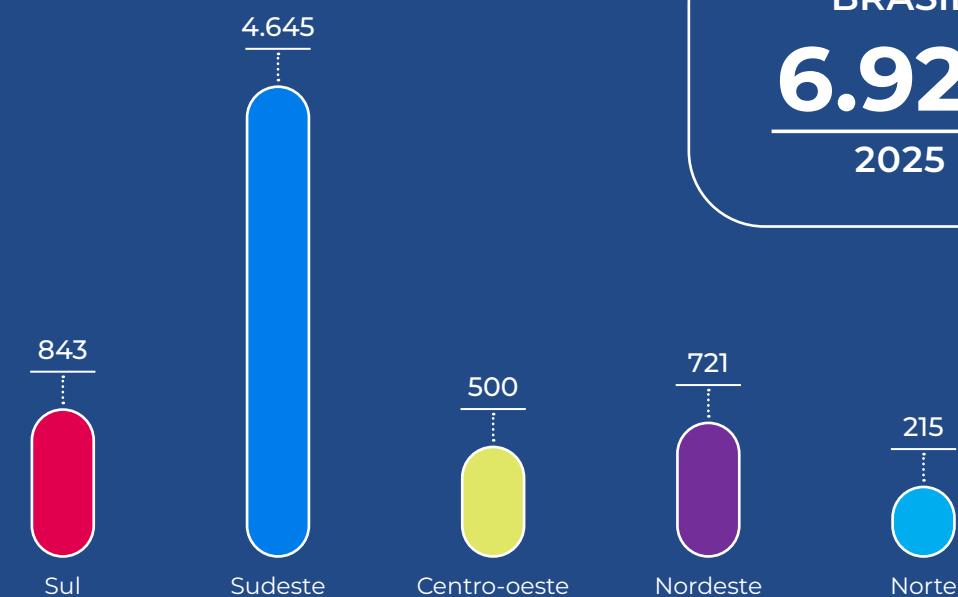


1. Empregados permanentes e que trabalham em tempo integral. A Cielo não tem colaboradores com contratos sem garantia de carga horária, tampouco em período parcial (total de colaboradores em regime CLT em 31 de dezembro de 2025).

RAÇA E ETNIA

	2025
Amarela	2%
Branca	61,1%
Preta	7,5%
Parda e indígena	29,4%

POR REGIÃO



BRASIL
6.924
2025

Metas de representatividade

Em 2021, o Conselho de Administração aprovou metas de representatividade para 2025, com foco na ampliação da diversidade de gênero e étnico-racial no quadro geral e em posições de liderança.

O fechamento do ciclo de metas em 2025 evidencia como avançamos de forma consistente na agenda de diversidade, mesmo diante de desafios estruturais externos à Companhia, relacionados à dinâmica do mercado e à concentração histórica de talentos em determinadas funções.

Esse resultado reforça a complexidade inerente à gestão da diversidade em um contexto de transformações estruturais do negócio e amplia os aprendizados para os próximos ciclos, mantendo a diversidade como eixo relevante da estratégia de pessoas e da sustentabilidade organizacional.

Categoria	Metas para 2025	Apuração em 2025	Evolução em relação ao <i>baseline</i>
Mulheres – quadro geral	45%	42%	+1,8
Mulheres – liderança	42%	40,7%	+2,8
Negros e indígenas quadro geral	35%	38,7%	+11,9
Negros e indígenas liderança	22%	24,5%	+10,1

Notas: Quadro geral: colaboradores com contrato CLT ativos e que não possuem responsabilidade sobre gestão de pessoas.
Liderança: colaboradores com contrato CLT ativos e que possuem responsabilidade sobre gestão de pessoas. Diretoria-Executiva não compõe esse número.
Baseline: dezembro de 2020.



No eixo de gênero, a representatividade feminina apresentou evolução consistente ao longo do ciclo 2021–2025 em relação ao *baseline* de dezembro de 2020, com crescimento de **+1,8 ponto percentual no quadro geral** e **+2,8 pontos percentuais nas posições de liderança**, alcançando **42,0%** e **40,7%**, respectivamente. Apesar desse avanço, as metas estabelecidas para 2025 não foram integralmente atingidas.

O resultado reflete movimentos organizacionais ao longo do período, incluindo a expansão do quadro de colaboradores em áreas com composição historicamente menos diversa em termos de gênero. Esse contexto impactou, no curto prazo, os indicadores de diversidade. A Companhia mantém o compromisso com a promoção de maior equilíbrio

de forma consistente ao longo do tempo, por meio de iniciativas estruturadas e contínuas alinhadas à sua estratégia de gestão de pessoas e diversidade.

Já no eixo étnico-racial, superamos as metas de representatividade, tanto no quadro geral quanto em posições de liderança. Em relação ao *baseline*, o avanço foi de **+11,9 pontos percentuais no quadro geral**, atingindo **38,7%**, e de **+10,1 pontos percentuais na liderança**, alcançando **24,5%**, acima das metas definidas.

Esse desempenho reflete o efeito acumulado de contratações direcionadas e ações estruturadas ao longo do ciclo, com destaque para o fortalecimento da presença de pessoas negras e indígenas em posições de decisão.

Metas de diversidade – 2035

[GRI 405-2]

Os avanços registrados entre 2021 e 2025 demonstram a efetividade das ações implementadas e da governança adotada, mesmo em um contexto de expansão do quadro de colaboradores e de transformações no negócio.

Com base nesse desempenho, a Companhia inicia um novo ciclo de metas para o período de 2026 a 2035, mantendo a diversidade como pilar estratégico de pessoas e sustentabilidade.

As novas metas refletem a continuidade dessa agenda, com foco na consolidação dos resultados alcançados e na evolução consistente dos indicadores ao longo do tempo. Para 2035, as metas são:

MULHERES – QUADRO GERAL

50%

NEGROS E INDÍGENAS – QUADRO GERAL

45%

MULHERES – LIDERANÇA

50%

NEGROS E INDÍGENAS – LIDERANÇA

32%

Esse novo ciclo representa a continuidade da trajetória da Companhia, com foco em crescimento sustentável, fortalecimento da diversidade e alinhamento à estratégia do negócio.

Remuneração, equidade e incentivos

[GRI 405-2]

A gestão de remuneração na Cielo é orientada pela Norma de Remuneração e Reconhecimento, que estabelece diretrizes para a estrutura de cargos e salários, assegurando consistência interna, competitividade externa e alinhamento às práticas de mercado. Essa estrutura apoia a atração, a retenção e o engajamento de talentos, em consonância com os objetivos organizacionais de curto e longo prazos.

Adotamos uma abordagem estruturada para promover equidade interna, reconhecimento por desempenho e coerência entre remuneração, responsabilidades e contribuição individual, integrando a gestão de remuneração à estratégia de pessoas e à sustentabilidade do negócio.

Equidade na remuneração

A equidade salarial é monitorada de forma contínua por meio da análise da proporção entre o salário médio e a remuneração total média de mulheres e homens.

Categoria funcional	Salário médio – mulheres/homens (%)	Remuneração total média – mulheres/homens (%)
C-level	105%	105%
Alta liderança	97%	97%
Média liderança	95%	94%
Nível técnico	93%	92%
Nível operacional	87%	87%
Comercial	102%	101%

Notas: Categorias funcionais consideradas: alta liderança: Superintendentes e Gerentes Executivos; média liderança: Gerentes e Coordenadores; nível técnico: Consultores e Especialistas; nível operacional: Analistas e Assistentes; Comercial: Gerentes de Negócios e Executivos Comerciais.

Remuneração variável e incentivos comerciais

Os modelos de incentivo são periodicamente revisados para assegurar alinhamento entre desempenho, conduta e geração de valor sustentável.

A remuneração variável da força comercial é estruturada em conexão com os nossos pilares estratégicos, com foco na atração e retenção de clientes, na expansão sustentável da base, no aumento de margem e no fortalecimento da comercialização de produtos de prazo, funcionando como um mecanismo de alinhamento entre desempenho, engajamento e qualidade do atendimento ao cliente.



07

Impacto
social

[GRI 2-29]

A nossa atuação social está orientada ao fortalecimento da autonomia econômica e ao desenvolvimento de capacidades que apoiam a geração de renda e a inclusão socioprodutiva.

Nesse contexto, direcionamos os nossos esforços para ações estruturadas de capacitação e investimento social, com foco em públicos e territórios que enfrentam maiores desafios socioeconômicos.

As iniciativas são desenhadas para gerar impacto na operação e no desenvolvimento dos negócios dos empreendedores, por meio do fortalecimento de capacidades, acesso a soluções e ampliação de oportunidades de geração de renda. As ações consideram as especificidades locais e buscam contribuir para o fortalecimento de economias regionais de forma consistente e sustentável.

Educação financeira, empreendedora e digital

[GRI 3-3 Educação, cidadania e inclusão financeira; GRI 203-1; GRI 413-1]

A atuação da Cielo em educação financeira, empreendedora e digital é entendida como alavanca para o fortalecimento do ecossistema de negócios, a inclusão socioprodutiva e a geração de renda de forma sustentável.

Ao ampliar o acesso a conhecimento, ferramentas e capacidades de gestão, contribuimos para o desenvolvimento de empreendedores, o fortalecimento do comércio local e a maior resiliência econômica dos territórios onde atuamos, conectando impacto social, desenvolvimento de clientes e sustentabilidade do modelo de negócio.

Impulsiona Cielo

O Impulsiona Cielo foi concebido como uma tecnologia social que combina plataforma digital, conteúdos estruturados e programas territoriais de capacitação. A plataforma atua como um ambiente digital de aprendizagem, oferecendo conteúdos autorais gratuitos voltados à organização financeira, gestão de negócios, planejamento, marketing aplicado, uso de soluções digitais e desenvolvimento de competências empreendedoras.

Disponibilizada de forma ampla para os clientes Cielo, participantes dos programas territoriais e público em geral, a plataforma amplia o acesso ao conhecimento e permite acompanhar indicadores de engajamento, participação e conclusão, apoiando o aprimoramento contínuo das ações educacionais.

Além da plataforma digital, o Impulsiona Cielo se materializa

em edições territoriais, desenhadas com base nas especificidades socioeconômicas e culturais de cada contexto.

Impulsiona Cielo – Amazônia

A edição Impulsiona Cielo Amazônia foi lançada em 2024 e estruturada como uma jornada de desenvolvimento de 12 meses, com duração até a realização da 30ª Conferência das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (COP30), em 2025, em Belém (PA).

O Programa foi concebido para capacitar mulheres empreendedoras e trabalhadoras do comércio local – especialmente negras e indígenas – por meio de formação gratuita em educação financeira, empreendedorismo digital e língua inglesa, fortalecendo pequenos negócios ligados aos setores de turismo, comércio, hotelaria e serviços e ampliando

a sua capacidade de geração de renda e atendimento no território.

Em parceria com o poder público, o Impulsiona Cielo Amazônia integrou o programa Capacita COP30, coordenado pela Secretaria de Ciência, Tecnologia, Educação Superior, Profissional e Tecnológica (SECTET) do Governo do Estado do Pará. Alinhada aos compromissos da Cielo, a iniciativa governamental teve como objetivo certificar profissionais qualificados para atuar, de forma direta ou indireta, nas cadeias produtivas do turismo, hospitalidade, lazer, eventos de grande porte, infraestrutura e produção de alimentos, a fim de atender às demandas decorrentes da realização da COP30 no estado.

O desenho do Programa busca deixar um legado de desenvolvimento econômico sustentável para a região, fortalecendo competências locais para além do evento climático.

Ao todo, foram disponibilizadas **3.000 vagas, com uma jornada de desenvolvimento** que combina autoestudo digital e etapas de aprofundamento para parte das participantes.



SAIBA MAIS

O Programa também se articula à presença da Cielo na Amazônia no contexto da COP30, aprofundada no subcapítulo **COP30 e atuação na Amazônia**.



Impulsiona Empreendedoras Gaúchas

A edição Impulsiona Empreendedoras Gaúchas foi direcionada à retomada econômica de mulheres empreendedoras impactadas pelas enchentes ocorridas no Rio Grande do Sul em 2024.

O Programa foi desenvolvido em parceria com o Instituto Lojas Renner e com apoio do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, por meio do Comitê Avança Mulher Empreendedora, formado pela Secretaria Extraordinária de Inclusão Digital e Apoio às Políticas de Equidade (SEIDAPE) e pela Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul (JUCISRS), uma união de forças para impulsionar centenas de mulheres no estado, com foco em inclusão produtiva e reconstrução econômica local.

A metodologia contempla etapas progressivas de desenvolvimento, com foco em gestão, vendas, planejamento e sustentabilidade dos negócios liderados por mulheres, contribuindo para a recuperação econômica dos territórios afetados.

Em 2025, o Programa apoiou 242 mulheres, principalmente dos setores de moda e beleza, por meio de trilhas formativas, capacitações presenciais e on-line, mentorias especializadas e acesso a recursos financeiros, fortalecendo negócios existentes e estimulando novas fontes de renda em contextos de crise climática.

Investimento social

[GRI 3-3 Empreendedorismo; GRI 203-1; GRI 413-1]

O investimento social privado da Cielo é realizado por meio de uma combinação de recursos próprios e investimentos via leis de incentivo, direcionados a projetos de interesse público nas áreas social, cultural, esportiva e socioambiental.

Essa atuação busca ampliar o impacto positivo da Companhia sobre a sociedade, apoiando iniciativas alinhadas às prioridades estratégicas, aos temas materiais e às necessidades dos territórios onde estamos presente, com governança, critérios de seleção e acompanhamento estruturados.

**EM 2025,
DESTINAMOS**
R\$ 6,1 milhões **A PROJETOS
INCENTIVADOS.**

Fundo de Impacto Social Cielo

O Fundo de Impacto Social Cielo integra a estratégia de investimento social privado da Companhia e atua como um dos instrumentos para viabilizar aportes estruturados em projetos de interesse público. A sua atuação complementa os programas próprios, como o Impulsiona Cielo, ampliando o alcance e a diversidade das iniciativas apoiadas.

A gestão do Fundo e dos investimentos sociais segue critérios estruturados de governança, avaliação de impacto, acompanhamento e prestação de contas, conforme diretrizes internas da Companhia.

Lei Rouanet

Projeto

Documentário José Sarney

Proponente

Giros Holding

Objetivo

Produção de documentário que explora a trajetória política do ex-presidente José Sarney. O filme revisita momentos-chave da democracia brasileira, tendo como fio condutor a transição presidencial em um dos períodos mais delicados da história do país.

Valor

R\$ **400** mil.

Projeto

Escola de Criadores

Proponente

Instituto Kondzilla

Objetivo

Capacitação de jovens para a atuação na economia criativa e digital, com foco em empregabilidade, desenvolvimento de competências técnicas e estímulo ao empreendedorismo em áreas culturais, tecnológicas e de comunicação.

Valor

R\$ **700** mil.

Projeto

Decadance Avec Elegance

Proponente

Black River
Produções Artísticas

Objetivo

Realização de projeto cultural voltado à valorização da diversidade e à promoção de expressões artísticas contemporâneas, por meio de apresentações de *drag queens*.

Valor

R\$ **100** mil.

Projeto

Documentário Educação Financeira

Proponente

Produtora Brasileira

Objetivo

Produção de documentário com abordagem prática sobre educação financeira aplicada ao empreendedorismo, destacando a importância da organização financeira, do planejamento e da tomada de decisões conscientes para a sustentabilidade dos negócios.

Valor

R\$ **270** mil.

Lei Rouanet

Projeto **Manaós Tech Girls**

Proponente
Manaós Tech

Objetivo
Incentivo ao protagonismo de meninas e jovens mulheres na área de tecnologia na Amazônia, por meio de formação em programação, criação de jogos e inovação tecnológica, promovendo inclusão e ampliação de oportunidades profissionais.

Valor
R\$ 400 mil.

Projeto **Casa Dourada**

Proponente
Instituto Psica

Objetivo
Estruturação de *hub* de inovação cultural voltado à integração entre economia criativa e bioeconomia, promovendo formação, convivência comunitária e valorização de saberes tradicionais da região amazônica.

Valor
R\$ 600 mil.

Esporte

Projeto **Corrida de Rua**

Proponente
Norte Marketing

Objetivo
Realização de eventos esportivos que promovem saúde, bem-estar e convivência comunitária, utilizando o esporte como ferramenta de inclusão social e estímulo a hábitos saudáveis.

Valor
R\$ 800 mil.

Projeto **Craques da Rocinha**

Proponente
Sempre Movimento

Objetivo
Programa socioeducativo que utiliza o futebol como instrumento de desenvolvimento integral de crianças e adolescentes, com foco na permanência escolar, no combate ao sedentarismo e na promoção da inclusão social; nesta edição, direcionado a meninas.

Valor
R\$ 440 mil.

PRONON

Projeto

Implantação de Sala Híbrida no Hospital de Amor

Proponente

Hospital de Amor

Objetivo

Ampliação da capacidade diagnóstica e terapêutica oncológica por meio da implementação de tecnologias avançadas de imagem, beneficiando populações indígenas da Amazônia Ocidental.

Valor

R\$ 620 mil.

PRONAS

Projeto

Ampliação de atendimentos de reabilitação no Instituto Mato-grossense de Apoio aos Autistas (IMAPA)

Proponente

IMAPA

Objetivo

Ampliação de serviços de reabilitação nas áreas de fonoaudiologia, terapia ocupacional, neuropediatria e apoio psicossocial, promovendo inclusão, desenvolvimento e qualidade de vida de crianças com transtorno do espectro autista (TEA) e suas famílias.

Valor

R\$ 620 mil.

Fundo da Infância e Adolescência (FIA)

Projeto

Famílias Fortes, Crianças e Adolescentes Protegidos

Proponente

Instituto Caminho Seguro

Objetivo

Acompanhamento psicossocial, reforço escolar e oficinas de empreendedorismo e habilidades profissionais para crianças, adolescentes e as suas famílias, fortalecendo vínculos e promovendo desenvolvimento social.

Valor

R\$ 295 mil.

Projeto

Projeto Proprietário Elo + Cielo

Proponente

Instituto da Oportunidade Social (IOS)

Objetivo

Formação tecnológica de adolescentes, ampliando o acesso ao mercado de tecnologia e fortalecendo oportunidades de inserção profissional para jovens em situação de vulnerabilidade social.

Valor

R\$ 325 mil.

Idoso

Projeto

Projeto Sonhos Não Envelhecem

Proponente

Giral

Objetivo

Promoção da cidadania, da inclusão social e da autonomia da pessoa idosa por meio de atividades culturais, educativas e de intercâmbio de saberes, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida.

Valor

R\$ 620 mil.

Voluntariado Cielo

[GRI 413-1]

Ao longo de 2025, o Voluntariado Cielo se concretizou por meio de ações estruturadas que mobilizaram colaboradores, fortaleceram parcerias com organizações da sociedade civil e geraram impacto social direto em diferentes frentes.

No McDia Feliz, a mobilização interna resultou na venda de 1.230 tíquetes e na doação direta de outros 250, arrecadando R\$ 24,6 mil destinados à Casa Ronald McDonald.

A ação de apadrinhamento da Instituição Afago mobilizou o interesse de mais de 200 colaboradores, resultando na doação de presentes a 84 crianças no Dia das Crianças.

Na campanha Doe & Ganhe – Médicos Sem Fronteiras, estagiários atuaram diretamente na captação de novos doadores. A ação resultou em 114 doações pontuais e na adesão de 37 doadores mensais, viabilizando o fornecimento de 2.843 sachês de alimento terapêutico de imediato, contribuindo para o combate à desnutrição grave.

Encerrando o ano, o Natal Solidário permitiu que colaboradores destinassem parte ou a totalidade do benefício de fim de ano à campanha, em parceria com a organização não governamental (ONG) Ação Cidadania. A mobilização resultou na arrecadação de R\$ 30.340, complementados por um aporte adicional de R\$ 50.000, via Fundo de Impacto Social Cielo.

COP30 e atuação na Amazônia

A atuação da Cielo no contexto da COP30, realizada em Belém (PA), se conectou às iniciativas sociais já desenvolvidas na região amazônica, em especial ao Impulso Cielo Amazônia.

Ao articular capacitação, infraestrutura de pagamentos e presença institucional, buscamos contribuir para que empreendedores locais estivessem mais preparados para aproveitar as oportunidades econômicas associadas ao aumento do fluxo turístico e à visibilidade internacional da região.

A nossa presença em Belém reforçou o compromisso com a **agenda climática e com a transição para uma economia de baixo carbono**, participando de debates sobre transição justa, descarbonização, economia circular e resiliência climática.

Global Citizen Amazônia

No período que antecedeu a COP30, a Cielo também atuou como maquininha oficial do Global Citizen Amazônia, festival internacional realizado em Belém e integrado à mobilização global por justiça climática e inclusão social.

Para viabilizar a operação do evento, disponibilizamos terminais de pagamento em todos os pontos de venda, garantindo aceitação de diferentes meios de pagamento, incluindo cartões e Pix.

As soluções adotadas permitiram atender comerciantes locais, ambulantes e prestadores de serviços temporários, ampliando oportunidades de geração de renda durante o evento.

Entre os diferenciais operacionais esteve o uso de funcionalidades de conversão automática de mais de 80 moedas nos terminais, possibilitando pagamentos com cartões emitidos no exterior, o que facilitou transações com visitantes estrangeiros e ampliou a capacidade de atendimento do comércio local.



SAIBA MAIS

A funcionalidade é viabilizada pelo Cielo Conversor. Para saber mais, clique **aqui**.

Documentário COP30 e informação climática

Apoiamos o documentário COP30, produção audiovisual brasileira voltada à ampliação do acesso à informação, à educação climática e ao debate público sobre os desafios e as oportunidades da agenda climática no Brasil.

O documentário foi lançado durante o evento, com exibição na Casa da Organização das Nações Unidas (ONU), e contou com distribuição gratuita para emissoras de televisão e canais comunitários, ampliando o seu alcance para além dos espaços institucionais do evento.

Mercado de carbono e transição climática

Acompanhamos e apoiamos lançamento da quarta edição do estudo Oportunidades no Mercado de Carbono no Brasil, conduzido pela International Chamber of Commerce Brasil (ICC Brasil), em parceria com a WayCarbon.

O estudo tem como objetivo analisar oportunidades, desafios e tendências dos mercados de carbono, considerando tanto os mercados voluntários quanto os regulados, à luz da evolução do arcabouço climático nacional e internacional.

A nossa participação nessa iniciativa se insere em uma atuação institucional voltada ao fortalecimento do debate qualificado sobre transição climática e desenvolvimento sustentável.

Compromisso climático avança com descarbonização, projetos na Amazônia e **impacto social em territórios estratégicos.**



08

Atuação ambiental

A nossa atuação ambiental está conectada ao nosso modelo de negócio, considerando os impactos associados à tecnologia, à logística, ao consumo de recursos naturais e às mudanças climáticas.

Nesse contexto, a gestão ambiental é orientada por uma visão integrada, que combina ecoeficiência operacional, uso responsável de recursos e resiliência climática, apoiando a continuidade dos serviços essenciais de pagamento, a proteção dos *stakeholders* e a criação de valor sustentável no longo prazo.



SAIBA MAIS

Veja como eficiência operacional e tecnologia contribuem para a redução de impactos ambientais no subcapítulo **Estrutura operacional**.

Ecoeficiência

[GRI 3-3 Ecoeficiência nas operações]

A nossa gestão ambiental é estruturada por meio de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) certificado pela norma ISO 14.001, que orienta a identificação, a avaliação e o controle dos aspectos e impactos ambientais relacionados às nossas operações, produtos e serviços.

Escopo do SGA

- Atividades administrativas da Matriz.
- Gestão das emissões associadas à frota da força comercial.
- Operações logísticas de terminais de captura.
- Gestão da destinação final de terminais e de seus periféricos.

Governança do SGA

O Sistema conta com procedimentos internos para a identificação de aspectos ambientais e a avaliação da significância dos impactos, de forma preventiva.

O nosso desempenho ambiental é acompanhado por meio de indicadores que refletem os principais impactos associados às nossas operações. Esses indicadores apoiam a tomada de decisão, o acompanhamento da ecoeficiência operacional e a melhoria contínua dos processos.

Os resultados são apresentados em reuniões de análise crítica, assegurando aderência normativa e atualização contínua do Sistema.

Logística reversa e circularidade

[GRI 3-3 Ecoeficiência nas operações; GRI 306-1; GRI 306-2; GRI 306-3; GRI 306-4; GRI 306-5]

Os impactos ambientais mais relevantes associados às operações da Cielo estão relacionados à geração e à destinação de resíduos, em especial os resíduos eletrônicos e periféricos decorrentes do ciclo de vida dos terminais de pagamento.

Mantemos uma operação estruturada de logística reversa, responsável pelo recebimento, triagem e destinação adequada dos equipamentos devolvidos. Os terminais tecnicamente aptos são submetidos a processos de restauração e manutenção, sendo reinseridos na operação. Aqueles que não atendem aos critérios técnicos são descaracterizados,

com reaproveitamento de materiais como matéria-prima em outros setores da economia.

A rastreabilidade dos resíduos segue as exigências legais, incluindo emissão de Manifestos de Transporte de Resíduos (MTR), análise de Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) e verificação de certificados de destinação final.

Os dados de geração de resíduos são consolidados pelo SGA, com coleta mensal com as áreas responsáveis e acompanhamento por meio de *dashboards* operacionais.

Essa abordagem contribui para:



Redução da geração de resíduos eletrônicos.



Ampliação da vida útil dos ativos.



Mitigação de riscos ambientais relacionados ao descarte inadequado.



Fortalecimento da lógica de economia circular nas operações.

Resíduos gerados e destinados à reciclagem (toneladas)

	2023	2024	2025
Resíduos tecnológicos	221,3	15,8	51,9
Suprimentos e itens periféricos	163,2	88,4	27,7
Materiais de marketing	32,5	13,5	0
Total	417,0	117,7	79,6

Resíduos gerados e destinados ao aterro sanitário (toneladas)

	2023	2024	2025
Resíduos recicláveis (Matriz)	13,9	27,1	42,5
Resíduos orgânicos (Matriz)	14,5	25,8	41,8
Total	28,4	52,9	84,3

Resíduos não destinados à disposição final
(reinseridos na cadeia produtiva – toneladas)

	2023	2024	2025
Terminais de captura recuperados	-	224,2	272,4
Total	-	224,2	272,4

Estratégia climática

[GRI 3-3 Mudanças climáticas; GRI 102-1; GRI 102-2; GRI 102-10; GRI 201-2; SASB TC-SI-130a.3]

As mudanças climáticas impõem desafios crescentes à estabilidade das atividades econômicas e à prestação de serviços essenciais. A nossa atuação climática parte do entendimento de que a resiliência diante de cenários adversos é um fator central para a criação de valor sustentável.

Ao considerarmos os impactos físicos das mudanças climáticas e os seus desdobramentos operacionais, buscamos assegurar a estabilidade de nossas operações, a proteção de nossos colaboradores e a manutenção do atendimento aos clientes, mesmo em situações de maior criticidade.

Resposta a eventos climáticos

A nossa resposta aos impactos físicos das mudanças climáticas está estruturada no âmbito das ações de continuidade de negócios e resiliência operacional, que orienta a nossa atuação diante de eventos como chuvas intensas, enchentes, ondas de calor e outros episódios climáticos extremos.

O plano considera os efeitos potenciais desse tipo de ocorrência sobre colaboradores, operações, infraestrutura e atendimento aos clientes, estabelecendo diretrizes para preservar a segurança das pessoas, proteger ativos críticos e assegurar a continuidade dos serviços essenciais de pagamento.



SAIBA MAIS

Essa abordagem está integrada ao Programa de Continuidade de Negócios, certificado na norma ISO 22.301. Para conhecer a estrutura de governança, os mecanismos e os processos que sustentam a continuidade de negócios e a resiliência operacional da Cielo, consulte o subcapítulo **Confiança, segurança e continuidade**.

Gestão de emissões

No contexto da estratégia climática, atuamos de forma estruturada na gestão e compensação das emissões de gases de efeito estufa (GEE), combinando eficiência operacional, monitoramento contínuo e mecanismos de mitigação das emissões não evitadas.

As emissões de GEE são quantificadas com base nas diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol, assegurando a consistência metodológica e a confiabilidade das informações, que são verificadas por terceira parte independente.

Emissões (tCO₂e) [GRI 102-5; GRI 102-6; GRI 102-7]

	2023	2024	2025
Emissões diretas (Escopo 1)	9.130,54	5.815,26	1.602,57
Emissões indiretas (Escopo 2)	69,35	96,86	78,54
Emissões indiretas (Escopo 3)	24.810,60	22.990,04	23.388,61
Total	34.010,49	28.902,16	25.069,71

Compensação de emissões

[GRI 2-25; GRI 3-3 Mudanças climáticas]

As emissões remanescentes dos Escopos 1 e 2 são compensadas por meio da aquisição e do cancelamento de créditos de carbono e certificados de energia renovável provenientes de projetos com validação independente e rastreabilidade assegurada.

A seleção dos créditos de carbono e dos certificados de energia renovável passa por processo estruturado de *due diligence* técnica e avaliação de riscos, assegurando critérios de adicionalidade, permanência, credibilidade e conformidade com padrões reconhecidos, em alinhamento à estratégia climática da Cielo.

Os créditos adquiridos possuem identificadores únicos, são registrados em plataformas reconhecidas internacionalmente e são formalmente aposentados após o uso, assegurando a não dupla contagem e a integridade ambiental das compensações realizadas.

Confira os principais projetos apoiados:

Projeto Ilha do Bananal | REDD+

- **Conservação florestal**, manejo sustentável de terra e proteção de ecossistemas sensíveis.
- Abrange **42 aldeias indígenas** no Norte do Brasil, fortalecendo a governança territorial e o desenvolvimento sustentável das comunidades.
- **Estima-se evitar aproximadamente de 27,3 milhões de tCO₂e** ao longo de seu período de implementação (2019 a 2048).
- **Adota metodologia REDD+**, reconhecida internacionalmente, com validação e verificação independentes.
- **Os créditos são emitidos pela Cercarbono**, com identificadores únicos e aposentadoria após uso, assegurando rastreabilidade e integridade ambiental.

Projeto Kamiranga

- Redução estrutural de emissões por meio da **substituição de biomassa não renovável por biomassa renovável** em processo industrial do setor cerâmico.
- **As reduções são certificadas com base na metodologia AMS-I.E.**, com créditos emitidos pela Verra (VSC), mediante auditorias independentes.
- Contribui para maior eficiência energética e para a **diminuição da pressão sobre recursos florestais nativos**, com ganhos ambientais permanentes no processo produtivo e cobenefícios para trabalhadores e comunidades locais.

Certificados de Energia Renovável – Lagoa do Barro IX (I-REC)

- Aquisição e cancelamento de certificados I-REC, **compensando integralmente as emissões de Escopo 2** associadas ao nosso consumo de energia elétrica.
- Certificados vinculados ao empreendimento eólico Lagoa do Barro IX, com emissão pelo Instituto Totum, assegurando a **rastreabilidade da origem renovável da energia utilizada**.

Gestão de energia

[GRI 3-3 Ecoeficiência nas operações; GRI 3-3 Mudanças climáticas; GRI 302-1; GRI 302-4; SASB TC-SI-130a.1]

O consumo de energia é monitorado na Matriz e na infraestrutura tecnológica, com foco na eficiência operacional.

Acompanhamos indicadores de desempenho energético e adotamos práticas voltadas à otimização dos sistemas, à redução de desperdícios e à compensação das emissões via compra de I-RECs, em alinhamento à estratégia de ecoeficiência e à gestão climática.

	2023	2024	2025
Energia elétrica consumida (SIN)	6.508,71	6.467,90	6.366,46
Combustíveis de fontes renováveis	54.045,73	129.702,18	106.528,75
Combustíveis de fontes não renováveis	157.974,99	99.384,72	24.317,92
Total	218.529,43	235.554,80	137.213,15

Nota: Os dados de consumo de energia são referentes aos Escopos 1 e 2 do inventário GEE e incluem informações da Cielo (Aliança, Servinet e Stelo).

Eficiência no uso de energia em *data centers*

Os *data centers* representam o principal consumo energético direto da operação. A redução do índice de eficiência energética (PUE) ao longo do período indica maior eficiência no uso de energia.

	2023	2024	2025
Índice de eficiência no uso de energia – PUE	1,54	1,51	1,47
Consumo total de energia em <i>data centers</i> (MWh)	69.847	66.998	69.117
Percentual de energia renovável ¹	100%	100%	100%

1. Por questões regulatórias, a transmissão de energia elétrica é feita pelo Sistema Interligado Nacional (SIN).

09

Gestão corporativa



[GRI 3-3 Governança, integridade, ética e transparência]

A gestão corporativa da Cielo é estruturada para sustentar a criação de valor no curto, médio e longo prazos, assegurando decisões responsáveis, integridade nas relações e resiliência do negócio em um setor baseado em confiança.

Atuamos em um ambiente altamente regulado, intensivo em tecnologia e dados, com interação constante com múltiplos atores do sistema financeiro e do varejo. Nesse contexto, governança, ética e gestão da cadeia de valor constituem uma infraestrutura institucional essencial para a continuidade dos serviços, a proteção dos *stakeholders* e a perenidade do negócio.

Governança corporativa

Adotamos um sistema de governança corporativa estruturado para assegurar decisões responsáveis, supervisão efetiva da gestão e alinhamento às melhores práticas de mercado. A governança corporativa orienta a condução estratégica da Companhia, assegurando disciplina decisória, transparência, integridade e prestação de contas. O modelo de governança corporativa é baseado em instâncias colegiadas, estruturas formais de assessoramento

e processos definidos, com o objetivo de proteger os interesses da Companhia e de seus *stakeholders*, garantir a observância regulatória e sustentar a perenidade do negócio.

Para o fortalecimento da governança corporativa da Cielo, há uma área de Governança Corporativa instituída, que responde funcionalmente ao Conselho de Administração, e fica responsável por apoiar os órgãos de governança da Companhia e as suas controladas.

Estrutura de governança

[GRI 2-9; GRI 2-13]

A nossa governança corporativa é sustentada por uma estrutura organizada em diferentes instâncias, com atribuições complementares e responsabilidades claramente definidas.

- **Conselho de Administração**, órgão responsável pela orientação geral dos negócios da Companhia, composto de no mínimo sete e no máximo 12 membros, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral, com mandato unificado de dois anos, permitida a reeleição.
- **Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração**, com atuação consultiva e técnica, observadas as competências definidas em seus respectivos regimentos internos.
- **Conselho Fiscal**, com funcionamento não permanente, composto de três a cinco membros titulares e suplentes em igual número, quando instalado por deliberação da Assembleia Geral.
- **Diretoria-Executiva**, responsável pela condução dos negócios e pela execução das diretrizes estratégicas.
- **Fóruns de Assessoramento à Diretoria-Executiva**, que apoiam a gestão em temas específicos.

○ **Presidente do Conselho de Administração não exerce função executiva na Companhia**, assegurando independência entre supervisão estratégica e gestão operacional. [GRI 2-11]



Os Comitês de Assessoramento apoiam tecnicamente o Conselho de Administração na análise aprofundada de temas relevantes, sem prejuízo da competência deliberativa do colegiado. Em 2025, o Conselho contou com os seguintes comitês:

Comitê de Auditoria

Órgão estatutário e de funcionamento permanente, responsável por assessorar o Conselho na supervisão dos processos e políticas contábeis, emissão de relatórios financeiros, controles internos, gerenciamento de riscos, trabalhos de auditoria interna e independente, bem como no monitoramento da conformidade regulatória.

Comitê de Pessoas, Remuneração e Governança Corporativa

Responsável por assessorar o Conselho em temas relacionados ao desenvolvimento organizacional, ao planejamento e desenvolvimento de pessoas, à remuneração dos colaboradores e membros dos órgãos de governança da Companhia, bem como à adoção das melhores práticas de governança corporativa.

Comitê de Finanças e Sustentabilidade

Atua no assessoramento ao Conselho em matérias relacionadas à gestão financeira e ao desempenho econômico-financeiro da Companhia, bem como à integração entre desenvolvimento econômico-financeiro e as responsabilidades socioambiental e climática, por meio do estabelecimento de diretrizes e ações corporativas.

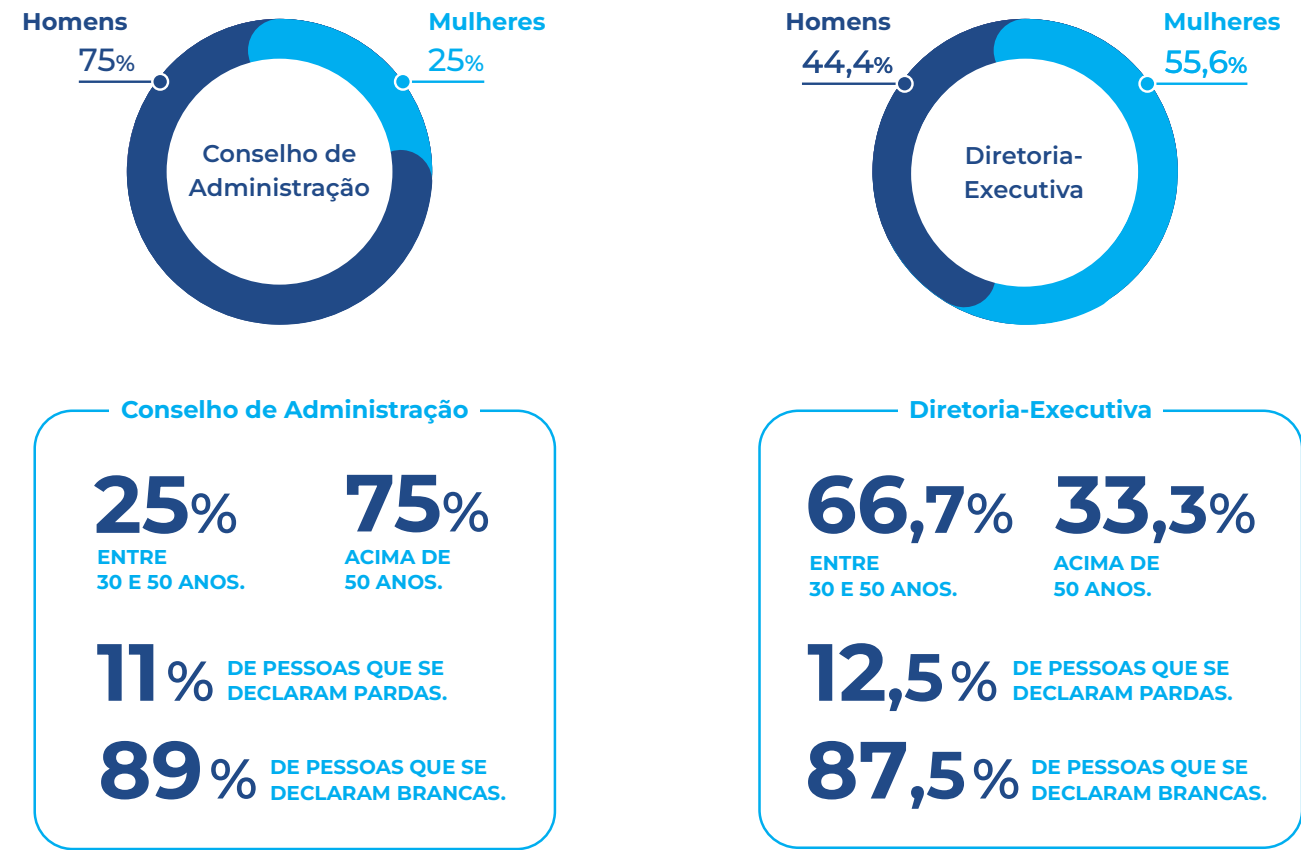
Comitê de Riscos

Assessora o Conselho no acompanhamento, monitoramento, controle e gerenciamento dos riscos e dos requerimentos mínimos de patrimônio aos quais a Companhia está exposta.

Diversidade nos órgãos de governança

[GRI 405-1; SASB TC-SI-330a.3]

A diversidade de gênero, faixa etária e perfis na governança amplia a pluralidade de perspectivas e qualifica o debate, contribuindo para decisões mais consistentes. Nesse contexto, os indicadores de diversidade refletem não apenas representatividade, mas a efetividade da governança e a robustez das decisões ao longo do tempo.



Estrutura societária

A Cielo apresenta uma estrutura societária formada por dois acionistas controladores e conta com mecanismos de governança capazes de assegurar equilíbrio no relacionamento entre os acionistas, decisões técnicas isentas e proteção permanente do interesse da Companhia.

Conflitos de interesse e transações com partes relacionadas [GRI 2-15]

A gestão de conflitos de interesse e de transações com partes relacionadas na Cielo é orientada por diretrizes formais, critérios técnicos e processos estruturados, definidos na Política de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflitos de Interesses.

Pessoas envolvidas em situações reais ou potenciais de conflito devem comunicar formalmente as instâncias responsáveis e se abster de participar de qualquer processo decisório relacionado ao tema.



+ SAIBA MAIS

Conheça a nossa **Política de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflitos de Interesses.**

Nomeação, seleção e remuneração dos membros [GRI 2-10; GRI 2-19; GRI 2-20]

A nomeação, a seleção e a remuneração dos membros dos órgãos de governança seguem critérios estabelecidos na Política de Indicação e Remuneração dos Membros dos Órgãos de Governança Corporativa, que reúne as premissas e os processos destinados a assegurar a composição adequada desses órgãos e o alinhamento às melhores práticas de governança.

A indicação de membros para o Conselho de Administração pode ser realizada pelos administradores ou pelos acionistas da Companhia e deve ser baseada em análise prévia estruturada das habilidades, experiências e complementariedade dos perfis, de forma a garantir a eficiência do colegiado. Nesse processo são considerados critérios de diversidade, incluindo gênero, faixa etária e etnia, bem como competências relevantes para os impactos da organização.

A mesma Política estabelece as diretrizes aplicáveis à remuneração do Conselho de Administração, da Diretoria-Executiva, do Conselho Fiscal e dos Comitês de Assessoramento.

O Comitê de Pessoas, Remuneração e Governança Corporativa é responsável por analisar periodicamente a estratégia e as práticas de remuneração, com base em pesquisas de mercado conduzidas com o apoio de consultorias especializadas, e por formular recomendações ao Conselho de Administração, a quem compete a deliberação final.

Os membros do Conselho de Administração recebem remuneração fixa mensal, sem componente variável. A remuneração da Diretoria-Executiva é composta de parcela fixa e variável de curto e longo prazo, alinhada ao desempenho, à estratégia da Companhia e à criação de valor de longo prazo.

A remuneração global anual dos órgãos de governança é submetida à deliberação da Assembleia Geral, instância responsável por sua análise e aprovação.



+ SAIBA MAIS

Conheça a nossa **Política de Indicação e Remuneração de Membros dos Órgãos de Governança Corporativa.**



Supervisão estratégica e gestão de impactos

[GRI 2-12; GRI 2-13; GRI 2-17]

Compete ao Conselho de Administração definir as diretrizes estratégicas da Companhia, considerando os impactos de suas atividades na economia, no meio ambiente e nas pessoas.

A supervisão da gestão desses impactos é realizada com o apoio da Diretoria-Executiva e monitorada pelos Comitês de Assessoramento, em especial o Comitê de Finanças e Sustentabilidade, que acompanha a execução do plano estratégico de sustentabilidade.

Os altos executivos são responsáveis pela gestão dos impactos em suas respectivas áreas de atuação e pela disseminação das diretrizes corporativas, com reportes periódicos aos Comitês e ao Conselho de Administração.

Comunicação de temas relevantes

[GRI 2-16]

O Conselho de Administração reúne-se ordinariamente de forma bimensal e, extraordinariamente, sempre que necessário. Esse fluxo assegura a comunicação tempestiva, o acompanhamento contínuo e a deliberação adequada sobre temas estratégicos e preocupações relevantes relacionadas à condução dos negócios.

Reuniões periódicas e fluxo contínuo de reportes asseguram acompanhamento próximo e **decisões ágeis sobre temas estratégicos.**

Avaliação de competências e desempenho [GRI 2-17; GRI 2-18]

Mantemos uma Matriz de Competências para assegurar o equilíbrio de experiências, habilidades e conhecimentos entre os membros do Conselho de Administração e apoiar o planejamento de sucessão. Essa ferramenta permite mapear a aptidão dos conselheiros para temas estratégicos específicos e é continuamente atualizada, de modo a refletir as prioridades do negócio e assegurar a efetividade do colegiado na tomada de decisão.

Realizamos avaliações periódicas do desempenho do Conselho de Administração e de seus Comitês de Assessoramento, por meio de processos estruturados de autoavaliação. Os resultados são consolidados e analisados pelo Comitê de Pessoas, Remuneração e Governança Corporativa, que propõe planos de ação e aprimoramento a serem deliberados pelo Conselho de Administração, conforme aplicável.

Ética, integridade e conformidade

[GRI 2-23; GRI 2-24, GRI 3-3]

A ética, a integridade e a conformidade orientam a forma como conduzimos os nossos negócios, tomamos decisões e nos relacionamos com os nossos públicos de interesse.

Como instituição de pagamento autorizada pelo Banco Central do Brasil, atuamos em um ambiente altamente regulado, diverso em *stakeholders* e em constante evolução tecnológica, o que exige padrões elevados de conduta, controle e responsabilização.

Esses compromissos estão formalmente estabelecidos no Código de Conduta Ética, na Política de Compliance, na Política Anticorrupção e na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD/FT), todas aprovadas pelas instâncias máximas de governança.



SAIBA MAIS

Mantemos todas as políticas disponíveis publicamente na página de **Ética e Integridade**.

Código de Conduta Ética [GRI 2-23]

O **Código de Conduta Ética da Cielo** estabelece os princípios, valores e padrões de comportamento esperados de todas as pessoas que atuam em nome da Companhia, incluindo administradores, conselheiros, colaboradores, estagiários, aprendizes, fornecedores, parceiros e demais partes relacionadas.

O Código funciona como o marco central do **Programa Cielo de Conformidade**, traduzindo em linguagem acessível os compromissos institucionais com ética, legalidade, transparência, respeito aos direitos humanos e prevenção

a qualquer forma de corrupção, fraude, discriminação ou abuso de poder. Ele é complementado por políticas corporativas específicas que detalham regras, responsabilidades e controles.

Os compromissos previstos no Código e nas políticas associadas estão alinhados a instrumentos internacionalmente reconhecidos, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, os Princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), as Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



SAIBA MAIS

A versão revisada foi aprovada pelo Conselho de Administração, com vigência a partir de 1º de março de 2026. Acesse [aqui](#).

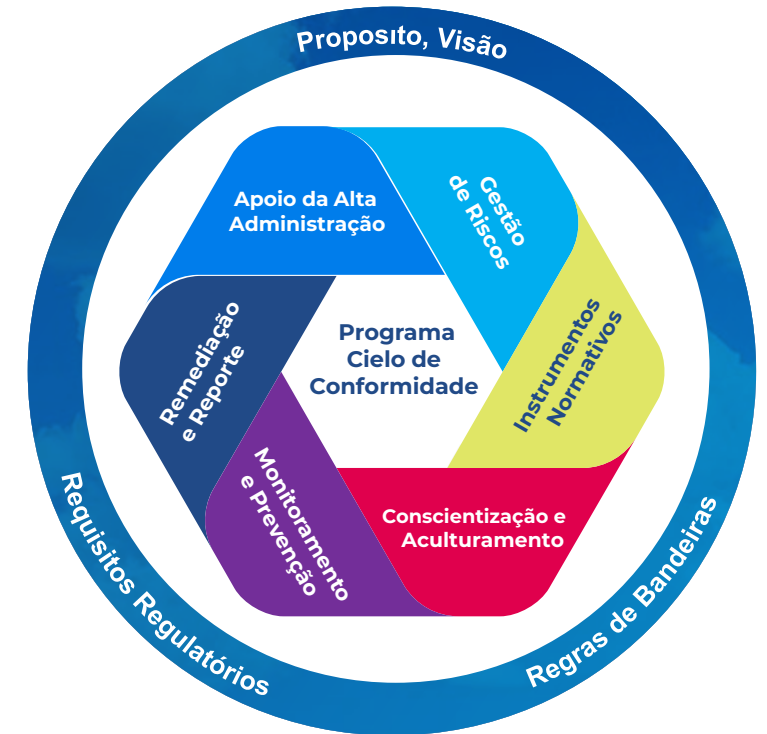
Em 2025, o Código de Conduta Ética passou por um processo de reformulação e modernização, com o objetivo de torná-lo mais claro, direto e conectado ao papel da liderança e à vivência prática da ética no dia a dia.

Programa Cielo de Conformidade [GRI 2-24]

O Programa Cielo de Conformidade organiza de forma integrada a gestão da ética, da integridade e da conformidade regulatória na Companhia e está estruturado em linha com as diretrizes estabelecidas na Política de Compliance.

O seu objetivo é prevenir, detectar, mitigar e responder a riscos de não conformidade, assegurando o alinhamento às exigências legais e regulatórias, às regras das bandeiras, às políticas internas e às melhores práticas de mercado.

O Programa é estruturado em seis pilares interdependentes:



SAIBA MAIS

Conheça a nossa Política de Compliance.

Prevenção e combate à corrupção

[GRI 205-1; GRI 205-3]

Avaliamos e gerenciamos os riscos relacionados à corrupção de forma contínua. Esses riscos incluem, entre outros, práticas como suborno, oferta ou recebimento de vantagem indevida, favorecimentos indevidos, manipulação de processos e condutas inadequadas no relacionamento com terceiros e com a Administração Pública.

Em 2025, não foram registrados casos de corrupção envolvendo agentes públicos nem casos de corrupção privada.

Capacitação e comunicação em ética e combate à corrupção

[GRI 205-2]

A disseminação da cultura ética e de integridade é sustentada por uma Trilha de Treinamentos Regulatórios, obrigatória e aplicável à Diretoria-Executiva, colaboradores, estagiários e aprendizes, com conteúdo sobre Código de Conduta Ética, anticorrupção, aspectos regulatórios, prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, segurança da informação, privacidade e proteção de dados, gestão de riscos e continuidade de negócios.

Em 2025:

100% DOS COLABORADORES ELEGÍVEIS

FORAM COMUNICADOS SOBRE AS POLÍTICAS ANTICORRUPÇÃO.

96,42% DOS COLABORADORES ELEGÍVEIS

CONCLUÍRAM OS TREINAMENTOS OBRIGATÓRIOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO.

100% DOS MEMBROS DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA

TIVERAM CIÊNCIA FORMAL DE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO.

100% DOS MEMBROS DA DIRETORIA-EXECUTIVA

RECEBERAM CAPACITAÇÃO.

Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo

Adotamos uma abordagem robusta e baseada em riscos para a prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e à proliferação de armas de destruição em massa (PLD/FT), em conformidade com a Circular BCB nº 3.978/2020 e demais normas aplicáveis.

Os processos de PLD/FT abrangem toda a jornada de relacionamento com clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores, desde a fase de ingresso até o monitoramento contínuo do vínculo.

Essa atuação é sustentada por um conjunto estruturado de diligências, aplicável a diferentes públicos e etapas do relacionamento, incluindo Know Your Customer (KYC),

Know Your Supplier (KYS), Know Your Partner (KYP) e Know Your Employee (KYE). No âmbito dessas diligências e controles, são realizadas, entre outras atividades:

- Identificação, qualificação e classificação de risco dos clientes, com análise da estrutura societária e do perfil das contrapartes.
- Verificação de condição de pessoa exposta politicamente (PEP), com aplicação de critérios reforçados quando aplicável.
- Checagens sistemáticas em listas restritivas nacionais e internacionais, listas socioambientais e monitoramento de mídias negativas.

- Monitoramento transacional contínuo, com registro das operações, identificação da origem e destino de recursos e seleção automatizada de transações com indícios de atipicidade.

As transações são analisadas por equipe especializada e, quando aplicável, reportadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), podendo resultar também no encerramento do relacionamento.

A eficácia do sistema é monitorada por indicadores periódicos, grupos de trabalho mensais e testes anuais de auditoria interna e avaliação de efetividade.

Mantemos processos estruturados para impedir que o nosso ecossistema de pagamentos seja utilizado para fins ilícitos. Em 2025, avançamos no aprimoramento tecnológico dos processos de PLD/FT, com investimentos em automação e ferramentas digitais para a gestão e análise de alertas.

Canal de Ética

[GRI 2-25; GRI 2-26]

O Canal de Ética representa um mecanismo de acolhimento e possibilita que colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço, parceiros e demais partes interessadas busquem orientação e reportem preocupações relacionadas à conduta ética e ao cumprimento de políticas internas.

Todas as manifestações recebidas são tratadas com confidencialidade, sigilo e possibilidade de anonimato, por meio de uma empresa independente responsável pela operação do Canal. Não toleramos qualquer forma de retaliação contra denunciante que atuem de boa-fé.

As manifestações registradas no Canal de Ética são analisadas e investigadas pela Auditoria Interna, que conduz as apurações de forma independente. Os casos considerados procedentes são encaminhados ao Grupo de Trabalho de Ética, responsável por deliberar sobre a aplicação das medidas disciplinares cabíveis, conforme a Política de Gestão de Consequências da Companhia.

O Comitê de Auditoria acompanha mensalmente os registros, indicadores e desdobramentos do Canal de Ética e reporta essas informações ao Conselho de Administração.

Disponível 24 horas, os registros podem ser feitos de forma anônima. Acesse o **Canal de Ética pelo [site](#) ou pelo número 0800 775 0808.**

Indicadores do Canal de Ética [GRI 406-1]

Em 2025, o Canal de Ética da Cielo registrou:

- **532 denúncias recebidas**, um aumento de 7% em relação a 2024.
- **27% das denúncias identificadas e 73% anônimas.**
- **154 denúncias consideradas procedentes**, correspondendo a 29% do total.
- **395 medidas disciplinares aplicadas.**
- Média de **29 dias** para a conclusão dos casos.

O aumento no número de registros reflete o fortalecimento da comunicação sobre o Canal de Ética, a atuação em *staffs* e treinamentos, e o aumento da confiança das pessoas colaboradoras no mecanismo. Mesmo com o maior volume de relatos, o índice de procedência foi inferior ao do ano anterior.

Medidas disciplinares aplicadas:

- Conversa orientativa: **4.**
- Advertência verbal: **29.**
- Advertência formal: **287.**
- Desligamento sem justa causa: **39.**
- Desligamento por justa causa: **36.**

Gestão integrada de riscos

[GRI 3-3 Gestão de riscos e continuidade de negócios]

Adotamos uma abordagem integrada de gestão de riscos, alinhada ao nosso modelo de negócio, à governança corporativa e à dinâmica de um ecossistema de pagamentos intensivo em tecnologia, dados e escala operacional.

A gestão de riscos é entendida como um elemento estruturante da tomada de decisão e da condução responsável dos negócios, apoiando a continuidade das operações e a criação de valor.

Gestão de riscos como suporte ao negócio

A gestão de riscos na Cielo está diretamente conectada à condução do negócio e à forma como sustentamos a nossa operação em um ambiente de alta complexidade e transformação contínua.

Em um ecossistema de pagamentos operado em escala, a compreensão estruturada das incertezas, limites e exposições é fundamental para orientar a atuação do negócio de maneira consistente e responsável.

Ao incorporar a análise de riscos aos processos de planejamento, inovação e operação, fortalecemos a nossa capacidade de expandir soluções, testar novos modelos e responder às transformações do mercado de forma disciplinada, preservando a estabilidade das operações, a confiança dos clientes e a sustentabilidade do modelo de negócio.

Em 2025, aperfeiçoamos o nosso mapeamento integral de riscos e controles.

A metodologia de avaliação de riscos foi aprimorada ao longo do ano, com foco em maior precisão e aderência à complexidade do negócio. Nesse contexto, a incorporação da inteligência artificial representou um avanço relevante, com a criação de um grupo de trabalho dedicado ao mapeamento de riscos associados ao seu uso, aliada à capacitação da Diretoria-Executiva no tema.

Analytics e modelagem de riscos

[GRI 3-3]

O uso intensivo de dados, *analytics* e modelagem preditiva é um pilar central da gestão integrada de riscos da Cielo. Adotamos abordagem preventiva, estruturada e orientada por dados, com foco na redução da probabilidade e da severidade desses eventos.

Com a aplicação de tecnologias analíticas avançadas, fortalecemos a nossa capacidade de avaliar, monitorar e antecipar riscos de forma dinâmica, ampliando a assertividade das análises e apoiando decisões mais ágeis e fundamentadas.

Em 2025, avançamos na aplicação de modelos baseados em inteligência artificial, complementados por validações independentes, com o objetivo de assegurar robustez, transparência e confiabilidade dos modelos utilizados.

Dessa maneira, fortalecemos mecanismos de monitoramento, prevenção a fraudes e controles regulatórios, com foco na proteção de clientes, parceiros e do próprio negócio.

Governança, estrutura e eficácia

[GRI 2-24]

A gestão integrada de riscos da Cielo é orientada pela Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos – alinhada às normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (BCB) – e estruturada com base no conceito das três linhas de responsabilidade, garantindo segregação de funções, independência e clareza de papéis:

- **1ª linha:** Áreas de negócio e operacionais, responsáveis pela identificação e gestão dos riscos no dia a dia.
- **2ª linha:** Funções de riscos, controles internos, compliance, privacidade, prevenção a fraudes, continuidade de negócios e modelagem analítica, responsáveis por definir metodologias, monitorar exposições e apoiar a tomada de decisão.
- **3ª linha:** Auditoria Interna, que avalia de forma independente a efetividade da estrutura, dos processos e dos controles.

A eficácia da gestão é continuamente acompanhada por meio de monitoramento das exposições, revisões periódicas de processos e metodologias, e reporte regular à Diretoria-Executiva, aos Comitês de Assessoramento e ao Conselho de Administração, para fins informativos ou deliberativos, conforme aplicável.

Situações de risco são acompanhadas por meio de registros estruturados, com definição de responsáveis, planos de ação e prazos para mitigação. Quando identificados riscos com potencial de impacto elevado, real ou iminente, são acionadas metodologias e instâncias específicas para o tratamento coordenado, assegurando resposta tempestiva e alinhada à governança.



A atuação integrada entre as linhas de defesa reforça o entendimento de que **a gestão de riscos é responsabilidade compartilhada**, cabendo às áreas de negócio a condução dos riscos e à segunda linha o papel de apoio, avaliação e provimento das melhores ferramentas e práticas de mercado.

Fornecedores e cadeia de valor

[GRI 2-6; GRI 2-29; GRI 3-3 Cadeia de valor responsável e sustentável]

Buscamos estabelecer relações comerciais estruturadas, transparentes e alinhadas a princípios éticos, de integridade e de responsabilidade. A nossa cadeia é composta de fornecedores de tecnologia, equipamentos, serviços operacionais, consultorias, logística, infraestrutura e demais insumos necessários ao funcionamento das atividades. Essa estrutura foi desenhada para viabilizar a aquisição de bens e serviços estratégicos, assegurando competitividade, qualidade, agilidade, sustentabilidade e aderência às diretrizes corporativas.

A gestão da cadeia de fornecedores é orientada por instrumentos normativos corporativos que disciplinam todo o ciclo de relacionamento – desde o entendimento da demanda e a prospecção até a homologação, contratação, monitoramento contínuo e gestão de riscos –, assegurando segregação de funções, rastreabilidade das decisões e mitigação preventiva de riscos operacionais, financeiros, legais, reputacionais e socioambientais.

Adotamos um processo estruturado e mandatório de qualificação de fornecedores, que contempla avaliações administrativas, financeiras, fiscais, trabalhistas, técnicas e socioambientais, assim como verificações de integridade, prevenção à lavagem de dinheiro e aceite formal às políticas corporativas, assegurando controle e mitigação de riscos desde a entrada do fornecedor na cadeia de valor.

Abordagem baseada em performance e risco

Os fornecedores são classificados de acordo com o seu impacto potencial ao cliente, o risco à continuidade dos negócios e a relevância estratégica do fornecimento, por meio de um modelo de *tiers*.

Essa classificação orienta o nível de diligência, a periodicidade de monitoramento, o grau de acompanhamento e as exigências aplicáveis ao longo de todo o ciclo de relacionamento comercial, de forma proporcional ao risco e à criticidade do fornecimento.

Como condição para o início e a manutenção do relacionamento comercial, os fornecedores devem aceitar formalmente os princípios

e as diretrizes corporativas da Companhia, incluindo o Código de Conduta Ética, a Política Anticorrupção e os compromissos institucionais relacionados à diversidade, equidade, inclusão, práticas trabalhistas responsáveis e conduta ética nos negócios.

Esses aceites integram o processo de *onboarding* e estabelecem um patamar mínimo de conformidade esperado ao longo da relação comercial.

Após a contratação, realizamos o monitoramento contínuo de desempenho e risco, por meio de avaliações periódicas, aplicação dos programas Vendor Performance (desempenho) e Vendor Risk (risco), além do

tratamento estruturado de eventuais não conformidades, fortalecendo a resiliência da cadeia de suprimentos.

Adicionalmente, adotamos procedimentos de diligência e investigação, como o KYS, que incluem verificações em listas restritivas nacionais e internacionais, análise de mídia negativa e avaliação de riscos relacionados a práticas ilícitas, corrupção, lavagem de dinheiro e violações de direitos humanos.

Já para os fornecedores com avaliações inferiores ao mínimo requerido, desenvolvemos conjuntamente planos de ação suportando os fornecedores para melhorias dos serviços.

Em 2025, ao fim do ciclo anual, reconhecemos, no **evento Direto ao Ponto com Fornecedores**, os parceiros que se destacaram nos pilares de inovação, qualidade, velocidade e atitude competitiva, assim como ESG e *startup*.

Avaliação socioambiental

[GRI 308-1; GRI 308-2; GRI 408-1; GRI 409-1; GRI 414-1; GRI 414-2]

O processo de contratação e relacionamento com fornecedores da Cielo inclui a aplicação de questionários estruturados, a consolidação dos resultados e a avaliação formal de aspectos socioambientais como parte integrante do modelo de gestão de riscos da cadeia de valor.

Essa avaliação é obrigatória para 100% dos fornecedores, independentemente de sua classificação por *tier*, refletindo a atuação preventiva da Companhia e o compromisso com práticas responsáveis ao longo de toda a cadeia de suprimentos.

Assim, em 2025:

713 FORNECEDORES

FORAM AVALIADOS QUANTO A ASPECTOS SOCIAIS E AMBIENTAIS.

1,78% DOS AVALIADOS

TIVERAM PLANOS DE MELHORIA ACORDADOS COMO RESULTADO DAS ANÁLISES REALIZADAS.

nenhum RELACIONAMENTO COMERCIAL FOI ENCERRADO EM DECORRÊNCIA DESSAS AVALIAÇÕES.

A atuação prioriza o engajamento dos fornecedores, a correção de desvios e a melhoria contínua, de forma proporcional ao risco identificado.



10

Caderno de indicadores



Sumário de conteúdo da GRI

Declaração de uso	A Cielo relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021.
Padrões Setoriais GRI aplicável(eis)	Não houve.

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	Páginas 3, 12 e 121.					
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Página 3.					
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Páginas 3 e 121.					
	2-4 Reformulações de informações	-		Não houve.			
	2-5 Verificação externa	Páginas 3 e 119.					
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Páginas 12, 14 e 105.					
	2-7 Empregados	Páginas 55 e 69.				6	8 e 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Em 31 de dezembro de 2025, a Companhia mantinha 1.727 terceiros com cadastro ativo, conforme a relação de profissionais contratados para apoio às suas operações.					
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Página 93.	2-9.c	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.			5 e 16

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta	Omissão		Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Página 95.	2-10.b	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.		5 e 16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Página 93.				16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Páginas 22 e 96.				
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Páginas 22 e 96.	2-13.b	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.		
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 3.				
	2-15 Conflitos de interesse	Página 95.	2-15.b	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.		16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Página 96.	2-16.a, 2-16.b	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.		
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Páginas 96 e 97.	2-17.a	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.		
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 97.	2-18.a, 2-18.b, 2-18.c	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.		

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta	Omissão		Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-19 Políticas de remuneração	Página 95.	2-19.a	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.		
	2-20 Processo para determinação da remuneração	Página 95.	2-20.a, 2-20.b	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.		
	2-21 Proporção da remuneração total anual	Em 2025, a relação entre a remuneração total do CEO e a remuneração média dos colaboradores foi de 52,85 vezes.				
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 4.				
	2-23 Compromissos de política	Páginas 22, 40 e 98.				
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Páginas 22, 43 e 103.				
	2-25 Processos de remediação dos impactos negativos	Páginas 42, 43, 88 e 101.				
	2-26 Mecanismos para orientações e preocupações referentes à ética	Página 101.				
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Em 2025, não houve casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos.				
	2-28 Participação em associações	Página 13.				
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	Páginas 13, 37, 40, 55, 74 e 105.	2-29.a	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.		
	2-30 Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva.			3	8

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação		
Temas materiais							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	Página 23.	3-1.b	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.			
	3-2 Lista de temas materiais	Página 23.					
Tema material: Governança, Integridade, Ética e Transparência							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 92.	3-3.a, 3-3.b	Não foram identificados impactos negativos significativos.		6 e 10	5, 8, 9 e 16
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Página 99.	205-2.a, 205-2.b, 205-2.c, 205-2.d, 205-2.e	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.		10	16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 99.				10	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página 99.				10	16
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não houve ações judiciais, pendentes ou encerradas em 2025, relacionadas à concorrência desleal ou a violações de leis antitruste e antimonopólio.					16
GRI 207: Tributos 2019	207-1 Abordagem tributária	Página 16.					
	207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal	Página 16.					

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta	Omissão		Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo		
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Página 101.		Das 532 denúncias recebidas pelo Canal de Ética em 2025, 28 foram relacionadas a casos de discriminação. Destas, quatro foram consideradas procedentes ou parcialmente procedentes. Em dois casos procedentes, foram aplicadas medidas de desligamento. Nos dois casos classificados como parcialmente procedentes, foram aplicadas medidas disciplinares, incluindo advertência e desligamento. Não foram identificados casos que demandaram a adoção de ações judiciais ou outras medidas externas.	6	5 e 8
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	-	Todos.	Não aplicável.	Não realizamos doações ou contribuições monetárias a partidos, candidatos, eleitos ou representantes públicos.	10 16
Tema material: Gestão de Riscos e Continuidade de Negócios						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 30.	3-3.a, 3-3.b	Não foram identificados impactos negativos significativos.		
Tema material: Segurança da Informação e Prevenção a Fraude						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 30.	3-3.a, 3-3.b	Não foram identificados impactos negativos significativos.		

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação		
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	A Cielo não registrou violações de dados em 2025, bem como nenhum vazamento, furto ou perda de dados relacionados aos nossos clientes.					16
Tema material: Tecnologia, Inovação e Disponibilidade de Sistemas							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 25.	3-3.a, 3-3.b	Não foram identificados impactos negativos significativos.			
Tema material: Cadeia de Valor Responsável e Sustentável							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 105.	3-3.a, 3-3.b	Não foram identificados impactos negativos significativos.			2, 4, 5 e 8 5, 8 e 16
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Página 107.					8
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Página 107.		Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.			8
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Página 107.		Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.			5 8 e 16
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Página 107.		Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.			4 8
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Página 107.		Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.			2 5, 8 e 16
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Página 107.		Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.			2 5, 8 e 16

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta	Omissão		Pacto Global	ODS	
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo			Explicação
Tema material: Empreendedorismo							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 77.	3-3.a, 3-3.b	Não foram identificados impactos negativos significativos.			
Tema material: Relacionamento com o Cliente							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 37.	3-3.a, 3-3.b	Não foram identificados impactos negativos significativos.			
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Página 50.		Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.			
Tema material: Atração e Desenvolvimento de Pessoas							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 55.	3-3.a, 3-3.b	Não foram identificados impactos negativos significativos.		6	4, 5, 8 e 10
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Páginas 61 e 66.					
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Página 62.	404-2.b	Não há programas de continuidade de carreira.		6	4, 5, 8 e 10
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 66.				6	8
Tema material: Diversidade, Equidade e Inclusão							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 55 e 67.	3-3.a, 3-3.b	Não foram identificados impactos negativos significativos.		6	5, 8 e 10
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 69 e 94.				6	5 e 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página 72.	405-2.b	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.		6	5, 8 e 10

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta	Omissão		Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo		
Tema material: Educação, Cidadania e Inclusão Financeira						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 74.	3-3.a, 3-3.b	Não foram identificados impactos negativos significativos.	1	5, 9 e 11
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Páginas 74 e 77.				5, 9 e 11
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Páginas 74, 77 e 81.	413-1.a	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.	1	
Tema material: Ecoeficiência nas Operações						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 85, 86 e 90.	3-3.a, 3-3.b	Não foram identificados impactos negativos significativos.	7 e 8	3, 7, 11, 12, 13, 14 e 15
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Página 90.			7 e 8	7, 8, 12 e 13
	302-4 Redução do consumo de energia	Página 90.			7 e 8	7, 8, 12 e 13
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	306-1 Descarte de água por qualidade e destinação	Página 86.			8	3, 6, 11 e 12
	306-2 Resíduos por tipo e método de disposição	Página 86.	306-2.b	Devido a restrições de confidencialidade, a Companhia optou por não divulgar integralmente as informações solicitadas.	8	3, 6, 11 e 12
	306-3 Derramamentos significativos	Página 86.			8	3, 6, 11 e 12
	306-4 Transporte de resíduos perigosos	Página 86.			8	3, 6, 11 e 12
	306-5 Corpos d'água afetados por descartes e/ou escoamento de água	Página 86.			8	3, 6, 11 e 12

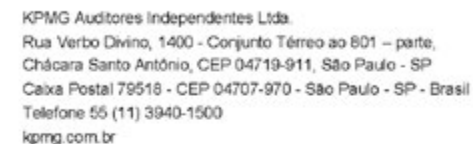
Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação		
Tema material: Mudanças Climáticas							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 87, 88 e 90.	3-3.a, 3-3.b	Não foram identificados impactos negativos significativos.		7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
GRI 102: Mudanças Climáticas 2025	102-1 Plano de transição para mitigação das mudanças climáticas	Página 87.				7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	102-2 Plano de adaptação às mudanças climáticas	Página 87.				7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	102-5 Emissões de GEE do Escopo 1	Página 88.				7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	102-6 Emissões de GEE do Escopo 2	Página 88.				7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	102-7 Emissões de GEE do Escopo 3	Página 88.				7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	102-10 Créditos de carbono	Página 87.				7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades de correntes de mudanças climáticas	Página 87.				7 e 8	13

Sumário de conteúdo do SASB

Tema	Código	Métrica contábil	Localização/resposta	Omissão
Pegada Ambiental da Infraestrutura de Hardware	TC-SI-130a.1	(1) Energia total consumida, (2) porcentagem da rede elétrica, (3) porcentagem renovável	Página 90.	
	TC-SI-130a.3	Discussão da integração de considerações ambientais no planejamento estratégico para as necessidades do <i>data center</i>	Página 87.	
Privacidade de Dados e Liberdade de Expressão	TC-SI-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas a publicidade comportamental e privacidade do usuário	Página 33.	
	TC-SI-220a.2	Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários	Página 33.	
	TC-SI-220a.3	Total de perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à privacidade do usuário	Página 33.	
	TC-SI-220a.4	(1) Número de solicitações de aplicação da lei para informações de usuários, (2) número de usuários cujas informações foram solicitadas, (3) porcentagem resultante em divulgação		Em 2025, atendemos integralmente às solicitações de informações por parte de órgãos governamentais e reguladores, totalizando 1.006 demandas, entre reportes periódicos e solicitações sob demanda, todas realizadas em conformidade com obrigações legais e normativas. Essas solicitações estão majoritariamente associadas ao cumprimento de exigências regulatórias, como o envio de declarações e relatórios a autoridades fiscais e ao Banco Central do Brasil. O percentual de atendimento foi de 100%, com compartilhamento restrito às finalidades legais e sem divulgação pública das informações, exceto em casos institucionais específicos.
	TC-SI-220a.5	Países onde os produtos ou serviços estão sujeitos a monitoramento, bloqueio, filtragem de conteúdo ou censura	Página 33.	

Tema	Código	Métrica contábil	Localização/resposta	Omissão
Segurança de Dados	TC-SI-230a.1	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de usuários afetados	Página 33.	
	TC-SI-230a.2	Abordagem para identificar e abordar riscos de segurança de dados	Página 33.	
Recrutamento e Gestão de uma Força de Trabalho Global, Diversificada e Qualificada	TC-SI-330a.1	Empregados estrangeiros e localizados no exterior	Não mantemos colaboradores fora do Brasil, e apenas 0,2% do nosso quadro funcional é composto de estrangeiros.	
	TC-SI-330a.2	Engajamento dos colaboradores	Página 58.	
	TC-SI-330a.3	Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico para (1) gestão, (2) equipe técnica e (3) todos os outros funcionários	Páginas 69 e 94.	
Proteção da Propriedade Intelectual e Conduta Competitiva	TC-SI-520a.1	Perdas monetárias como resultado de processos judiciais associado a regulamentações de comportamento anticompetitivo	Não houve ações judiciais, pendentes ou encerradas em 2025, relacionadas à concorrência desleal ou a violações de leis antitruste e antimonopólio.	
Gerenciando Riscos Sistêmicos decorrentes de Interrupções Tecnológicas	TC-SI-550a.1	Número de (1) problemas de desempenho e (2) interrupções de serviço, além do (3) tempo total de indisponibilidade para os clientes	Por restrições de confidencialidade, a Cielo optou por não reportar as informações solicitadas.	
	TC-SI-550a.2	Descrição dos riscos de continuidade de negócios relacionados a interrupções de operações	Página 32.	

[GRI 2-5]



Ao Conselho de Administração e Acionistas da
Cielo S.A. - Instituição de Pagamento
Banqueiro - SP

Conclusão

Realizamos um trabalho de assegurar a limitação sobre as informações Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) constantes no Relatório Anual Integrado 2025 ("Relatório") da Cielo S.A. - Instituição de Pagamento ("Companhia") para o exercício findo em 31 de dezembro de 2025 preparadas de acordo com as Normas do Global Reporting Initiative (GRI) - GRI Standards, do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e da Estrutura Conceitual Internacional para Relatório Anual Integrado sob responsabilidade da IFRS Foundation ("Critérios").

Com base nos procedimentos executados e nas evidências obtidas, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) constantes no Relatório Anual Integrado 2025 da Cielo S.A. - Instituição de Pagamento para o exercício findo em 31 de dezembro de 2025 não foram preparadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Normas do Global Reporting Initiative (GRI) - GRI Standards, do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e da Estrutura Conceitual Internacional para Relatório Anual Integrado sob responsabilidade da IFRS Foundation.

Nossa conclusão está restrita às informações Ambientais, Sociais e de Governança identificadas como objeto deste trabalho, conforme descrito neste relatório, e não se estende a outras informações que acompanhem ou estejam referenciadas no Relatório, incluindo conteúdos acessíveis por meio de links eletrônicos, materiais complementares ou comunicações dos responsáveis pela Companhia.



Base para a conclusão

Conduzimos nosso trabalho de acordo com a NBC TO 3000 (revisada) - Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão e *International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised), Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*, respectivamente. Nossas responsabilidades em relação a essas normas estão descritas mais detalhadamente na seção "Nossas responsabilidades" do relatório.

Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética Profissional do Contador e das Normas Profissionais (incluindo as Normas de Independência) emitidos pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Nossa firma aplica a NBC PA 01 Gestão de Qualidade para Firms (Pessoas Jurídicas e Físicas) de Auditores Independentes e o *International Standard on Quality Management (ISQM) 1, Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services Engagements*, emitidas pelo CFC e IAASB, respectivamente. Essas normas requerem que a firma elabore, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relativos ao cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Acreditamos que as evidências obtidas são suficientes e apropriadas para fundamentar a nossa conclusão.

Outro assunto: Informações do período anterior asseguradas por auditor independente antecessor

As informações Ambientais, Sociais e de Governança (ESG) constantes no Relatório da Companhia apresentadas de forma comparativa, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 e preparadas de acordo com as Normas do *Global Reporting Initiative (GRI) - GRI Standards*, do *Sustainability Accounting Standard – Software & IT Services* do *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* e com base na Orientação Técnica 09, emitida pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), correlata com a estrutura Conceitual Básica do Relatório de Sustentabilidade elaborada pelo *International Integrated Reporting Council (IIRC)*, foram objeto de um trabalho de asseguração limitada, conduzido por outro auditor, cujo relatório, datado de 29 de maio de 2025, expressou uma conclusão não modificada sobre tais informações. Nossa conclusão não está modificada em relação a esse assunto.

Responsabilidades pelo Relatório Anual Integrado 2025

A Administração da Companhia é responsável pelo(a):

- desenho, a implementação e a manutenção dos controles internos relevantes para a preparação das informações constantes do Relatório para que estejam livres de distorção relevante, independente se devido a fraude ou erro;

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e integrante da organização global KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas da KPMG network, member firm, is a private English company limited by guarantee.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company, and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with the KPMG network, member firm, is a private English company limited by guarantee.

3



- seleção dos Critérios como sendo adequados para a preparação das informações constantes do Relatório e a referência apropriada aos Critérios utilizados ou descrição desses Critérios; e
- preparação e apresentação adequada das informações constantes no Relatório de acordo com os Critérios.

Nossas responsabilidades

Somos responsáveis por:

- planejar e executar o trabalho para obter uma asseguração limitada sobre se o Relatório está livre de distorções relevantes, independente se devido a fraude ou erro;
- formar uma conclusão independente, de acordo com os procedimentos executados e nas evidências obtidas; e
- reportar nossa conclusão ao Conselho de Administração e acionistas da Companhia.

Resumo do trabalho que executamos como base para nossa conclusão

Exercemos julgamento profissional e mantivemos o ceticismo profissional ao longo do trabalho. Desenhamos e executamos nossos procedimentos para obter evidência sobre o Relatório que é suficiente e apropriada para fornecer uma base para nossa conclusão. Nossos procedimentos selecionados dependem do nosso entendimento do Relatório e de outras circunstâncias do trabalho, além de nossa consideração das áreas em que é provável que surjam distorções materiais. Ao realizar o trabalho, nós realizamos os seguintes procedimentos:

- planejamos os trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório;
- obtivemos o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações e entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- aplicamos procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório; e
- avaliamos os processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, de acordo com os Critérios.

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e integrante da organização global KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas da KPMG network, member firm, is a private English company limited by guarantee.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company, and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with the KPMG network, member firm, is a private English company limited by guarantee.

3



Os procedimentos realizados em um trabalho de asseguração limitada variam em termos da natureza e época, e sua extensão é restrita (menos extensa) do que de um trabalho de asseguração razoável. Assim, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que a segurança que teria sido obtida caso um trabalho de asseguração razoável tivesse sido realizado.

São Paulo, 29 de maio de 2026

KPMG Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP-014428/O-6

Flavio Guzzoli Gonçalves
Contador CRC 1SP290557/O-2

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e integrante da organização global KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas da KPMG network, member firm, is a private English company limited by guarantee.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company, and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with the KPMG network, member firm, is a private English company limited by guarantee.

4

SEDE CIELO [GRI 2-1]

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

EXPEDIENTE [GRI 2-3]

Coordenação-geral do projeto:
Gerência Executiva de
Sustentabilidade e Negócios de Impacto
Contato: sustentabilidade@cielo.com.br

Consultoria GRI, redação,
diagramação e revisão: TheMediaGroup

Materialidade: Baanko

Fotos: Banco de imagens da Cielo, Getty Images

Auditoria: KPMG – Auditores Independentes

Data de publicação: 03 de junho de 2026

A elaboração e a apresentação deste Relatório Anual Integrado tiveram como princípio a aplicação do pensamento coletivo. Não há omissões em relação às diretrizes do Relato Integrado.

cielo

The background of the image consists of three large, overlapping circles in various shades of blue. Within these circles, there are faint, stylized white cloud patterns. The overall effect is a layered, celestial theme.

cielo