

Título:	COMUNICAÇÃO	Código:	PLT_003
Superintendência:	Superintendência de Marketing e Ouvidoria	Versão:	05

Histórico de Revisões

Versão:	Data Aprovação:	Histórico:
01	03/06/2013	Elaboração do Documento
02	26/06/2015	Inclusão dos itens Abrangência (II), Documentação Complementar (III), Conceitos e Siglas (IV), Responsabilidades (V), Gestão de Consequências (VII), Exceções (VIII) e Disposições Gerais (IX). Atualização do item Diretrizes (VI): substituição da expressão "partes interessadas" por "stakeholders" e inclusão dos itens 3, 4, 5, 6 e 11.
03	25/08/2017	Atualização dos itens II. Abrangência, III. Documentação Complementar, e dos subitens 4, 5, 6, 8 e 9 das VI. Diretrizes e do item VII. Gestão de Consequências.
04	29/10/2019	Atualização dos itens I. Objetivo, II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 2,5,10 e 11, IV. Exceções, V. Responsabilidades, VIII. Conceitos e Siglas, IX. Disposições Gerais.
05	25/11/2021	Atualização dos itens I. Objetivo, II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 2, 3, 4, 6, 10 e 11, IV. Exceções, V. Gestão de Consequências, VI. Responsabilidades, VII. Documentação Complementar, VIII. Conceitos e Siglas.

Índice

I. Objetivo	1
II. Abrangência.....	2
III. Diretrizes.....	2
IV. Exceções	3
V. Gestão de Consequências	3
VI. Responsabilidades	4
VII. Documentação Complementar.....	4
VIII. Conceitos e Siglas.....	5
IX. Disposições Gerais	5

I. Objetivo

Estabelecer diretrizes para preservar a imagem e a reputação da Cielo S.A., suas controladas e coligadas, junto aos *Stakeholders*, engajando-os de forma proativa em uma comunicação clara, tempestiva e transparente, pautada nos nossos valores da Cielo S.A.

Título:	COMUNICAÇÃO	Código:	PLT_003
Superintendência:	Superintendência de Marketing e Ouvidoria	Versão:	05

II. Abrangência

A presente Política de Comunicação (“Política”) é aplicada a todos os administradores (diretores, membros do Conselho de Administração e membros dos Comitês de Assessoramento), membros do Conselho Fiscal e colaboradores das empresas Cielo S.A., Servinet Serviços Ltda., Aliança Pagamentos e Participações Ltda. doravante denominadas de “Companhia”.

Todas as Sociedades Controladas da Companhia devem definir os seus direcionamentos a partir das orientações previstas na presente Política, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

Em relação às Sociedades Coligadas, os representantes da Companhia que atuem na administração das Sociedades Coligadas devem envidar esforços para que elas definam os seus direcionamentos a partir das orientações previstas na presente Política, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

III. Diretrizes

1. Processos, recursos, relações com *Stakeholders* e identidade da marca são administrados pela Companhia, com a ciência de que todos esses fatores impactam em sua imagem e consistem em uma forma de comunicação.
2. O processo de comunicação da Companhia prevê o alinhamento de ações a fim de promover os valores, a cultura e os objetivos de negócio permitindo a Companhia desenvolver, manter ou transformar a sua reputação.
3. As ferramentas de marketing utilizadas pela Companhia devem seguir os preceitos éticos estabelecidos em seu Código de Conduta Ética, respeitar os clientes e os demais públicos envolvidos, os espaços públicos e o meio ambiente, garantindo uma comunicação que não seja enganosa ou abusiva. As ações de marketing são pautadas pelas boas práticas de mercado e por órgãos reguladores da comunicação publicitária.
4. A Gerência de Marketing Institucional, *Branding* e *Social Media* se pauta pelo conjunto de atributos culturais da marca estabelecidos no Código de Conduta Ética, que são imprescindíveis para garantir a construção de uma visão compartilhada sobre os objetivos organizacionais e o foco necessário para atingi-los. Os atributos culturais são: I. Espírito de servir, II. Execução Simples e Fácil, III. Atuação Sistêmica e Inovadora, IV. Colaboração e Confiança e V. Autonomia com responsabilidade.

Título:	COMUNICAÇÃO	Código:	PLT_003
Superintendência:	Superintendência de Marketing e Ouvidoria	Versão:	05

5. Todos os gestores da Companhia, incluindo a Diretoria-Executiva, são responsáveis por fomentar o engajamento dos colaboradores em relação às mensagens institucionais e canais internos de comunicação.
6. Canais de comunicação devem ser disponibilizados aos colaboradores, com o intuito de promover um ambiente em que a informação possa trafegar de acordo com os cinco atributos culturais da Cielo S.A..
7. O diálogo aberto, transparente, tempestivo, íntegro e relevante com os *Stakeholders* deve ser praticado e valorizado na Companhia.
8. Nos termos da regulamentação em vigor, a Companhia reserva-se no direito de manter a confidencialidade dos assuntos que considera estratégicos, respeitando as exigências legais aplicáveis à comunicação, em especial a regulamentação aplicável às companhias abertas.
9. Os porta-vozes autorizados podem representar a Companhia, interna ou externamente, junto aos diferentes públicos de interesse ou indicar outro colaborador para tanto, de acordo com as diretrizes de comunicação.
10. A Companhia não autoriza a divulgação de seu nome, marca ou a vinculação de sua imagem sem a prévia aprovação da Superintendência de Marketing e Ouvidoria, em conformidade com as suas diretrizes de comunicação.
11. A Companhia mantém perfis institucionais no *Twitter, Facebook, LinkedIn, Youtube e Instagram*, além de canais de atendimento ao cliente. Para garantir que os canais sejam corretamente utilizados, a Companhia definiu um Guia de Conduta nas Redes Sociais ("Guia"), disponível na intranet da Companhia. Para casos não especificados no Guia, os colaboradores devem procurar a Superintendência de Marketing e Ouvidoria.

IV. Exceções

As exceções à essa Política deverão ser aprovadas pelo Diretor-Presidente e pela Superintendência de Marketing e Ouvidoria.

V. Gestão de Consequências

Colaboradores, fornecedores ou outros *stakeholders* (públicos de interesse) que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política, poderão relatar o fato ao Canal de Ética nos canais abaixo, podendo ou não se identificar:

- www.canaldeetica.com.br/cielo

Título:	COMUNICAÇÃO	Código:	PLT_003
Superintendência:	Superintendência de Marketing e Ouvidoria	Versão:	05

- Telefone, ligação gratuita: 0800 775 0808

Internamente, o não cumprimento das diretrizes desta Política enseja a aplicação de medidas de responsabilização dos agentes que a descumprirem conforme a respectiva gravidade do descumprimento, e de acordo com os normativos internos.

VI. Responsabilidades

- **Administradores e Colaboradores:** Observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, acionar a Superintendência de Marketing e Ouvidoria para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política, bem como mediante a ocorrência de situações nela descritas.
- **Superintendência de Marketing e Ouvidoria (Gerência de Marketing Institucional, Branding e Social Media):** Manter essa Política atualizada, garantir que as diretrizes de comunicação da Companhia sejam seguidas e definir as ações de gestão de consequência referentes à não observância do determinado nesta Política.
- **Fórum de Divulgação:** Analisar e deliberar acerca da divulgação de informações a serem disponibilizadas junto aos órgãos reguladores do mercado de capitais e bolsa de valores a partir da publicação de fatos relevantes, comunicados ao mercado, aviso aos acionistas, atas de reuniões do Conselho de Administração, dentre outros.
- **Porta-vozes:** Presidente, Vice-Presidentes, Diretores-Executivos, Superintendentes e Gerentes da Companhia devidamente treinados pela Gerência de Marketing Institucional, *Branding e Social Media* e autorizados formalmente para falar em nome da Companhia.

VII. Documentação Complementar

- [Código de Conduta Ética da Cielo](#);
- Guia de Conduta nas Redes Sociais;
- Normas internas aperfeiçoadas constantemente, aprovadas pelas alçadas competentes e disponibilizadas a todos os colaboradores;
- Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários;
- Política de Relacionamento com Stakeholders; e
- Regimento Interno do Fórum de Divulgação.

Título:	COMUNICAÇÃO	Código:	PLT_003
Superintendência:	Superintendência de Marketing e Ouvidoria	Versão:	05

VIII. Conceitos e Siglas

- **Sociedades Coligadas:** são as sociedades em que a Companhia detenha 10% (dez por cento) ou mais do seu capital, sem, contudo, controlá-las, nos termos do artigo 243, §1º da Lei das Sociedades por Ações.
- **Sociedades Controladas:** são as sociedades nas quais a Companhia, direta ou indiretamente, é titular de direitos de sócia ou acionista que lhe assegurem, de modo permanente, preponderância nas deliberações sociais e o poder de eleger a maioria dos administradores, nos termos do artigo 243, §2º da Lei das Sociedades por Ações.
- **Stakeholders (públicos de interesse):** Todos os públicos relevantes com interesses pertinentes à Companhia, bem como indivíduos ou entidades que assumam algum tipo de risco, direto ou indireto, em face da Companhia. Entre outros, destacam-se: investidores, colaboradores, sociedade, clientes, fornecedores, parceiros, credores, governos, órgãos reguladores, concorrentes, imprensa, associações e entidades de classe, usuários dos meios de eletrônicos de pagamento e organizações não governamentais.

IX. Disposições Gerais

É competência do Conselho de Administração da Companhia alterar esta Política sempre que se fizer necessário.

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração e revoga quaisquer documentos em contrário.

Barueri, 25 de novembro de 2021.

Cielo S.A.