

Título:	RELACIONAMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i>	Código:	PLT_010
VP:	Gente, Gestão e Performance	Versão:	05

Histórico de Revisões

Versão:	Data Aprovação:	Histórico:
01	03/06/2013	Elaboração do Documento
02	29/04/2014	Inclusão dos itens 2, 3, 4 e 5.
03	26/06/2015	Mudança no nome da política de Relacionamento com as Partes Interessadas para Relacionamento com <i>Stakeholders</i> ; Substituição do termo "partes interessadas" por " <i>Stakeholders</i> "; Inclusão dos itens Abrangência (II), Documentação Complementar (III), Conceitos e Siglas (IV), Responsabilidades (V), Gestão de Consequências (VII), Disposições Gerais (VIII) e Comunidades (17); Inclusão dos tipos de impactos no item 5; Adequação da descrição dos itens 1.0, 7.2, 9.1, 12.1, 14.1, 16 e 16.1.
04	25/08/2017	Atualização dos itens I. Objetivo, II. Abrangência, III. Documentação Complementar, IV. Conceitos e Siglas, V. Responsabilidades e os seguintes subitens das VI. Diretrizes: 1, 5, 10, 12.1, 14.1, 16 e 16.1.
	07/10/2019	O documento foi revalidado por mais 2 anos pela Diretoria Executiva, e, portanto, não será gerada uma nova versão.
05	25/11/2021	Atualização geral do Documento.

Índice

I. Objetivo	1
II. Abrangência.....	2
III. Diretrizes.....	2
IV. Gestão de Consequências	5
V. Responsabilidades	5
VI. Documentação Complementar.....	6
VII. Conceitos e Siglas.....	7
VIII. Disposições Gerais	8

I. Objetivo

Estabelecer diretrizes de engajamento e comunicação com os *Stakeholders*, construindo relacionamentos de longo prazo, materializando resultados positivos e ancorados nos

Título:	RELACIONAMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i>	Código:	PLT_010
VP:	Gente, Gestão e Performance	Versão:	05

princípios que norteiam a atuação institucional da Cielo e contribuindo para o desenvolvimento sustentável.

II. Abrangência

Todos os administradores (diretores membros do Conselho de Administração, membros do Conselho Fiscal, membros dos Comitês de assessoramento) e demais gestores e colaboradores da Cielo S.A., Servinet Serviços Ltda., Aliança Pagamentos e Participações Ltda. e Stelo S.A., doravante denominadas (“Grupo Cielo” ou “Companhia”).

Todas as Sociedades Controladas da Companhia devem definir 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 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. As ações da Diretoria-Executiva e dos demais gestores e colaboradores devem conduzir para o equilíbrio no atendimento das necessidades de todos *Stakeholders*, promovendo o desenvolvimento da Cielo de forma sustentável.
2. As informações divulgadas pela Cielo publicamente representam o compromisso da Companhia com a prestação de contas aos *Stakeholders* e com o recebimento de *feedback*.
3. A Cielo faz gestão ativa dos impactos e relacionamentos decorrentes de sua atividade usual por meio de diversos canais e ações.
4. A Companhia gerencia crises ou situações de conflito com os *Stakeholders*.
5. A Companhia realiza a avaliação dos riscos e impactos junto aos *Stakeholders*, bem como seus interesses, no lançamento ou alteração de produtos ou serviços.

Título:	RELACIONAMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i>	Código:	PLT_010
VP:	Gente, Gestão e Performance	Versão:	05

6. **Investidores**

6.1. A Cielo assegura aos Investidores, incluindo acionistas, e ao mercado em geral transparência, integridade e exatidão na divulgação de informações relativas ao seu desempenho econômico, financeiro, socioambiental, preservando a equidade e a tempestividade.

7. **Parceiros**

7.1. A Cielo atua em conjunto com os seus Parceiros buscando as melhores oportunidades para consolidar um ambiente favorável à entrega de produtos e serviços necessários ao seu mercado de atuação.

7.2. As relações de parcerias são valorizadas, baseadas na ética, transparência e no comprometimento com os resultados.

8. **Fornecedores**

8.1. Os Fornecedores são envolvidos por meio de processos que buscam estabelecer relacionamentos de confiança, garantindo modelos de negócios transparentes que trazem melhor qualidade nos produtos e serviços, com preços competitivos e que gerem resultados adequados e sustentáveis para ambos.

9. **Concorrentes**

9.1. A Cielo respeita os Concorrentes, cumpre com a legislação concorrencial e acredita que a concorrência leal contribui para o aperfeiçoamento do mercado.

10. **Companhia**

10.1. A necessidade de aprimorar cada vez mais o modelo de negócio é reconhecida e desenvolvida, permitindo o alinhamento dos seus objetivos econômicos às demandas socioambientais de seus principais públicos de relacionamento e da sociedade.

11. **Associações e Entidades de Classe**

11.1. A importância das Associações e Entidades de Classe é respeitada e reconhecida, apoiando e participando ativamente das iniciativas que promovam o crescimento e fortalecimento setorial.

12. **Governo e Órgãos Reguladores**

Título:	RELACIONAMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i>	Código:	PLT_010
VP:	Gente, Gestão e Performance	Versão:	05

12.1. A Cielo atua para atender a legislação e regulamentação vigentes e busca contribuir com o desenvolvimento social e econômico do país, desempenhando um papel importante no combate à evasão fiscal, na prevenção de fraudes e na prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

12.2. A Cielo colabora com o processo de elaboração das políticas públicas, por meio da ABECS (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços) para o fortalecimento do segmento de credenciadoras.

13. **Imprensa**

13.1. A comunicação clara e transparente, pautada em nossos valores, é realizada de forma proativa aos meios de imprensa, preservando a imagem e a reputação da Companhia.

14. **Clientes**

14.1. A Companhia tem por objetivo construir um de relacionamentos de longo prazo com os Clientes, respeitando seus interesses, solucionando suas necessidades, por meio de seus produtos/serviços e fortalecendo o relacionamento entre as partes.

15. **Usuários de Meios Eletrônicos de Pagamentos**

15.1. A Cielo trabalha para que os Usuários de Meios Eletrônicos de Pagamentos a reconheçam como a melhor empresa de serviços e optem pelos meios eletrônicos como a sua forma de pagamento preferencial.

16. **Colaboradores**

16.1. Acreditamos que nossos colaboradores são o maior ativo da Companhia e peças fundamentais para garantir os nossos resultados. Por isso a Companhia possui mecanismos para valorizar os atributos culturais que julgamos essenciais aos nossos colaboradores: Espírito de servir; Execução simples e ágil; Influência sistêmica; Colaboração e confiança; Autonomia com responsabilidade.

17. **Comunidades Locais**

17.1. Ao impulsionar negócios em todo o Brasil, a Cielo tem um impacto direto no desenvolvimento social e no crescimento econômico. Por isso a Companhia promove iniciativas e apoia projetos sociais que possibilitam a geração de renda, contribuem para o desenvolvimento social e apoiam os grupos mais vulneráveis.

Título:	RELACIONAMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i>	Código:	PLT_010
VP:	Gente, Gestão e Performance	Versão:	05

17.2. Por meio de nossa estratégia de investimento social privado, a Cielo busca promover o desenvolvimento nas regiões em que atua.

IV. Gestão de Consequências

Colaboradores, fornecedores ou outros *Stakeholders* que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política, poderão relatar o fato ao Canal de Ética (www.canaldeetica.com.br/cielo ou 0800 775 0808), podendo ou não se identificar.

Internamente, o descumprimento das diretrizes desta Política enseja a aplicação de medidas de responsabilização dos agentes que a descumprirem conforme a respectiva gravidade do descumprimento.

V. Responsabilidades

- **Administradores e Colaboradores:** Observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e demais políticas e normas da Companhia, dentre elas as listadas no item VI (Documentação Complementar), quando assim se fizer necessário, acionar áreas específicas para atuar mediante a ocorrência de situações nela descritas.
- **Fórum de Produtos e Serviços:** Avaliar riscos envolvidos no lançamento ou alteração produtos e serviços, bem como inovação junto aos *Stakeholders*.
- **Diretoria Executiva de Gente, Gestão e Performance :** Estabelecer um modelo de gestão que conecte a cultura organizacional à estratégia da Companhia.
- **Superintendência de Eficiência e Compras:** Envolver fornecedores em modelos de negócios transparentes e sustentáveis, levando em consideração questões socioambientais e de direitos humanos.
- **Superintendência de Relações com Investidores:** Assegurar aos investidores e ao mercado em geral, tempestivamente, transparência, integridade e exatidão na divulgação de informações.
- **Gerência de Marketing (Relações Públicas):** Realizar de forma proativa comunicação clara e transparente aos meios de imprensa, preservando a imagem e a reputação da Companhia.
- **Gerência de Relações Institucionais:** Defender os interesses da Cielo em políticas públicas junto aos poderes executivos e legislativos, além de associações de classe. Desenvolver relacionamento interno com os colaboradores da Companhia para a criação

Título:	RELACIONAMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i>	Código:	PLT_010
VP:	Gente, Gestão e Performance	Versão:	05

de estratégias de defesa de interesses, bem como dar suporte para o relacionamento da Companhia como um todo e seus representantes frente ao governo.

- **Gerência de Sustentabilidade, Diversidade e Responsabilidade Corporativa:** estabelecer diretrizes e ações corporativas, conciliando as questões de desenvolvimento econômico com as de responsabilidade social, assegurando o sucesso do negócio a longo prazo, com o propósito de potencializar negócios sustentáveis e inclusivos com todos.
- **VP Varejo e Empreendedor e VP Comercial Grandes Contas:** Manter o comportamento ético em todas as relações comerciais, respeitando os princípios da livre concorrência.
- **Fórum de Divulgação:** Rever, supervisionar e formalizar procedimentos para a preparação de informações a serem divulgadas ao mercado.

VI. Documentação Complementar

- Legislações vigentes no âmbito federal, estadual e municipal.
- Resoluções do Conselho Monetário Nacional (CMN) e Circulares do Banco Central do Brasil (BACEN) que tratam de Instituições de Meios de Pagamentos (IP);
- Instruções da Comissão de Valores Mobiliários (CVM);
- Normas internas aperfeiçoadas constantemente, aprovadas pelas alçadas competentes e disponibilizadas a todos os colaboradores.
- [Código de Conduta Ética da Cielo](#)
- [Política Anticorrupção](#)
- [Política de Compras](#)
- [Política Financeira](#)
- [Política de Gestão Corporativa](#)
- [Política de Produtos e Serviços](#)
- [Política de Relacionamento com o cliente](#)
- [Política de Sustentabilidade](#)
- [Política Concorrencial](#)
- [Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários](#)
- [Política de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflitos de Interesses](#)

Título:	RELACIONAMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i>	Código:	PLT_010
VP:	Gente, Gestão e Performance	Versão:	05

VII. Conceitos e Siglas

- **ABECS:** Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços
- **Associações e Entidades de Classe:** Sociedade de empresas ou pessoas com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, sem fins lucrativos e não sujeita a falência, constituída para prestar serviços aos seus associados.
- **Clientes:** Pessoa física ou jurídica que utiliza os produtos e/ou serviços oferecidos pela Companhia.
- **Colaboradores:** Funcionários da Companhia e demais integrantes da força de trabalho, tais como trainees, estagiários, menores aprendizes.
- **Companhia:** Refere-se a Cielo S.A., Servinet Serviços Ltda., Aliança Pagamentos e Participações Ltda. e Stelo S.A.
- **Comunidades Locais:** Grupo específico de pessoas que reside na mesma área geográfica que a Companhia.
- **Concorrentes:** Pessoa física ou jurídica que fornece serviços ou produtos semelhantes ao da Companhia com finalidade de lucro ou não.
- **Desenvolvimento Sustentável:** Desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das futuras gerações de suprir suas próprias necessidades (Fonte: ABNT NBR ISO 26000 Diretrizes sobre Responsabilidade Social).
- **Engajamento de partes relacionadas:** Atividade realizada para criar oportunidades de diálogo entre uma organização e uma ou mais de suas partes interessadas, visando fornecer uma base sólida para as decisões da organização (Fonte: ABNT NBR ISO 26000 Diretrizes sobre Responsabilidade Social).
- **Fornecedores:** Pessoa física ou jurídica que fornece insumos (produto, serviço, tecnologia ou informação) para Companhia.
- **Governo, Órgãos reguladores e autorreguladores:** Governo Federal, B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Banco Central do Brasil e Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e demais órgãos que podem editar regulamentações para o setor.
- **Imprensa:** Veículos de comunicação que exercem funções de comunicação informativa sobre a Companhia.
- **Investidores:** Pessoa física ou jurídica que possui ações da Companhia.
- **Investimento Social Privado:** Investimento social privado é o repasse voluntário de recursos privados de forma planejada, monitorada e sistemática para projetos sociais,

Título:	RELACIONAMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i>	Código:	PLT_010
VP:	Gente, Gestão e Performance	Versão:	05

ambientais e culturais de interesse público. (Fonte: GIFE – Grupo de Institutos Fundações e Empresas).

- **Parceiros:** Pessoa física ou jurídica que estabelece um acordo de cooperação com a Companhia.
- **Stakeholders:** Todos os públicos relevantes com interesses pertinentes à Companhia, ou ainda indivíduos ou entidades que assumam algum tipo de risco, direto ou indireto, em face da Companhia. Entre outros, destacam-se: acionistas, investidores, colaboradores, sociedade, clientes, fornecedores, credores, governos, órgãos reguladores, concorrentes, imprensa, associações e entidades de classe, usuários dos meios eletrônicos de pagamento e organizações não governamentais.
- **Usuários de Meios Eletrônicos de Pagamentos:** Pessoa física ou jurídica que utiliza os sistemas e procedimentos relacionados com o processamento e a liquidação de operações de transferência de fundos, de operações com moeda estrangeira ou com ativos financeiros e valores mobiliários.
- **VP:** Vice-Presidência.

VIII. 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 normas e procedimentos em contrário.

Barueri, 25 de novembro de 2021.

Cielo S.A.