

Título:	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código:	PLT_008
VP:	Experiência do Cliente	Versão:	06

Histórico de Revisões

Versão:	Data Aprovação:	Histórico:
01	03/06/2013	Elaboração do Documento.
02	29/04/2014	Inclusão do item 6 e adequação no item 8.
03	08/06/2015	Inclusão dos itens Abrangência (II), Documentação Complementar (III), Conceitos e Siglas (IV), Responsabilidades (V) e Gestão de Consequências (VII). Adequação do Objetivo (I) quanto ao conceito de sustentabilidade. Atualização do texto do item Diretrizes (VI) com a inclusão dos itens 2.4, 10, 11 e 12 e adequações dos itens 1, 6, 7 e 9.
04	01/08/2017	Atualização dos itens I. Objetivo, III. Documentação Complementar e do subitem 2.2 das VI. Diretrizes.
05	29/10/2019	Atualização dos itens II. Abrangência, III. Diretrizes subítemes 1, 2.2, 2.4, 3, 5, 6, 7, 9, 10 e 12, VII. Conceitos e Siglas e VIII. Disposições Gerais.
06	17/12/2021	Atualização dos itens: I. Objetivo, II. Abrangência, IV. Gestão de Consequências, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar e VII. Conceitos e Siglas, além dos subítemes 2.4, 2.5, 2.6, 6 e 8 do item III. Diretrizes .

Índice

I. Objetivo	1
II. Abrangência.....	2
III. Diretrizes.....	2
IV. Gestão de Consequências	4
V. Responsabilidades	4
VI. Documentação Complementar.....	5
VII. Conceitos e Siglas.....	5
VIII. Disposições Gerais.....	6

I. Objetivo

A presente Política de Produtos e Serviços (“Política”) tem por objetivo estabelecer as diretrizes para oferecer produtos e serviços que promovam o crescimento sustentável da Cielo S.A., suas controladas e coligadas, parceiros e Clientes, promovendo impactos positivos para a sociedade, bem como para as gerações presentes e futuras.

Título:	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código:	PLT_008
VP:	Experiência do Cliente	Versão:	06

II. Abrangência

Todos os administradores (diretores-executivos, membros do Conselho de Administração e dos Comitês de Assessoramento), membros do Conselho Fiscal e colaboradores das empresas Cielo S.A., Servinet Serviços Ltda., Aliança Pagamentos e Participações Ltda. e Stelo S.A., doravante denominadas como 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. A Companhia tem como foco principal atender as necessidades dos Clientes com qualidade, confiabilidade, disponibilidade e eficiência, bem como promover o crescimento sustentável do negócio, impactando positivamente a sociedade.
2. O desenvolvimento de produtos e serviços e a aprovação dos modelos de negócios respeitam as metodologias internas de avaliação, nos quais são considerados principalmente:
 - 2.1. A otimização dos recursos da Companhia, sejam eles financeiros, processuais e/ou organizacionais, a fim de garantir a maior eficiência de atuação.
 - 2.2. A garantia da relação de ganho entre todos os agentes de mercado (emissores de cartões, bandeiras, acionistas e empresas parceiras) e, principalmente, o Cliente, seja ele uma grande instituição, um microempreendedor ou profissional liberal ou autônomo.
 - 2.3. A consideração dos impactos macroeconômicos, sociais e ambientais.
 - 2.4. O cumprimento da legislação e regulação aplicáveis aos produtos e serviços e uma atuação em conformidade com aspectos legais e regulatórios.
 - 2.5. Avaliação e mitigação dos eventuais riscos envolvidos identificados por meio da emissão de pareceres técnicos pelas áreas pareceristas e/ou impactadas, formalizados e submetidos ao Fórum de Produtos e Serviços.

Título:	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código:	PLT_008
VP:	Experiência do Cliente	Versão:	06

- 2.6. As diretrizes estratégicas e os atributos culturais da Companhia, estabelecidos no Código de Conduta Ética.
3. Para o desenvolvimento de produtos e serviços é levado em consideração o papel da Companhia como parceira dos negócios de seus Clientes, buscando o aumento de vendas, a maior facilidade no recebimento e o melhor entendimento do portfólio. Além de tornar acessível ao consumidor o pagamento de suas compras.
 4. A Companhia desenvolve produtos e serviços que possibilitam ao Cliente ofertar aos consumidores campanhas ou ações de fidelização.
 5. A Companhia, ao desenvolver seus produtos e serviços considera a facilidade, simplicidade e a plena usabilidade pelo Cliente em todos os canais existentes na Companhia, bem como promove a criação de novas soluções de captura visando a sua capilaridade e presença abrangente no mercado de meios de pagamento.
 6. Para o planejamento e análise dos impactos de novos serviços e/ou produtos ou para realização de significativas modificações em produtos e serviços já existentes, são avaliados, dentre outras questões: otimização de recursos da Companhia, garantia de relação de ganho entre todos os agentes de mercado (emissores, bandeiras, acionistas e empresas parceiras), principalmente, o Cliente,, os aspectos legais e regulatórios aplicáveis e os riscos envolvidos, que devem ser devidamente aprovados, conforme a governança de produtos e serviços da Companhia.
 7. A Companhia planeja, desenvolve, inova, e reposiciona seus produtos e serviços, e modelos de negócio correspondentes, considerando os impactos sociais, ambientais e macroeconômicos de curto, médio e longo prazos. Neste sentido, busca otimizar o uso de recursos naturais, reduzir a emissão de agentes poluentes e adaptar-se às mudanças climáticas. Aspectos de inclusão social são considerados, além do mínimo exigido por lei, incentivando a inclusão financeira de classes menos favorecidas e de segmentos de clientes com forte impacto social, como Organizações não Governamentais ("ONGs"). Com o desenvolvimento de produtos e serviços e a criação de soluções de pagamento, a Companhia contribui com o fortalecimento da economia brasileira, atendendo iniciativas governamentais, promovendo o crescimento e o desenvolvimento da sociedade.
 8. A inovação, associada ao desenvolvimento de novos produtos e serviços, busca manter a Companhia como referência em serviços de rede e pagamentos, além de criação de valor e diferenciação nas entregas utilizando a metodologia ágil como apoio. O referido modelo consiste no conjunto de boas práticas que proporcionam o gerenciamento e

Título:	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código:	PLT_008
VP:	Experiência do Cliente	Versão:	06

execução das iniciativas de forma adaptativa ao contexto e necessidade de negócios, que sofrem mudanças conforme o mercado. As entregas são estruturadas em ciclos curtos permitindo a constante ativação de valor ao cliente.

9. Todos os colaboradores, outras partes interessadas e as unidades de negócios da Companhia têm canal aberto para propor ideias e sugerir melhoria em processos e produtos, estimulando o processo de inovação. Com este fim, são disponibilizados diferentes canais de comunicação para encaminhamento de sugestões, reclamações e opiniões.
10. A Companhia divulga aos Clientes informações claras sobre seus produtos e sobre o uso dos seus serviços, por meio de múltiplos canais de comunicação.
11. As percepções, opiniões e a satisfação dos clientes são sistematicamente monitoradas, visando compreender suas necessidades e orientar o desenvolvimento de produtos e serviços de forma que conciliem o bom atendimento destas necessidades.
12. Os produtos e serviços são analisados ao longo da totalidade de seu ciclo de vida, buscando um desempenho sustentável. As externalidades ambientais e sociais dos produtos e serviços da Companhia são avaliadas, com foco em minimizar os impactos socioambientais e identificar alternativas sinérgicas com a sustentabilidade.

IV. 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
- 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.

V. Responsabilidades

- **Administradores e Colaboradores:** observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, acionar a Vice-Presidência de Experiência do Cliente para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política, bem como mediante a ocorrência de situações nela descritas.

Título:	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código:	PLT_008
VP:	Experiência do Cliente	Versão:	06

- **Vice-Presidência de Experiência do Cliente:** cumprir e fazer cumprir as diretrizes estabelecidas nesta Política, mantê-la atualizada de forma a garantir que quaisquer alterações no direcionamento da Companhia sejam incorporadas e esclarecer dúvidas relativas ao seu conteúdo e a sua aplicação.
- **Fórum de Produtos e Serviços:** assessorar a Diretoria-Executiva com foco na qualidade e eficiência das atividades desempenhadas pela Companhia relacionadas ao desenvolvimento e acompanhamento de seus produtos e serviços, zelando pelos seus objetivos estratégicos e valores em coerência com os princípios básicos de governança corporativa. Além disso, caberá ao Fórum de Produtos e Serviços recomendar à Diretoria-Executiva, bem como monitorar, as melhores práticas adotadas ou a serem adotadas pela Companhia no tocante ao modelo operacional adotado referente aos seus produtos e serviços.

VI. Documentação Complementar

- [Código de Conduta Ética da Cielo](#)
- Legislação e regulamentação vigentes.
- Regimento Interno do Fórum de Produtos e Serviços.
- Normas internas aperfeiçoadas constantemente, aprovadas pelas alçadas competentes e disponibilizadas a todos os colaboradores.

VII. Conceitos e Siglas

- **Diretoria-Executiva:** é o órgão responsável pela gestão dos negócios da sociedade, executando a estratégia e as diretrizes gerais aprovadas pelo Conselho de Administração. Por meio de processos e políticas formalizados, a Diretoria-Executiva viabiliza e dissemina os propósitos, princípios e valores da organização.
- **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):** são todos os públicos relevantes com interesses pertinentes à Companhia, ou ainda, indivíduos ou entidades que assumam

Título:	PRODUTOS E SERVIÇOS	Código:	PLT_008
VP:	Experiência do Cliente	Versão:	06

algum tipo de risco, direto ou indireto, em face da Companhia. Entre outros, destacam-se: investidores, colaboradores, sociedade, clientes, fornecedores, parceiros, credores, governos e órgãos reguladores, concorrentes, imprensa, associações e entidades de classe, usuários dos meios eletrônicos de pagamento e organizações não governamentais.

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 documentos em contrário.

Barueri, 17 de dezembro de 2021.

Cielo S.A.