

<b>Título:</b>	<b>PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS</b>	<b>Código:</b>	<b>PLT_017</b>
<b>Diretoria:</b>	Diretoria de Riscos, <i>Compliance</i> e Prevenção	<b>Versão:</b>	04

**Histórico de Revisões**

<b>Versão:</b>	<b>Data de Revisão:</b>	<b>Histórico:</b>
01	26/06/2015	Elaboração do Documento.
02	07/07/2017	Inclusão do item IV. Conceitos e Siglas e do subitem 1.1.10 das VI. Diretrizes; Atualização dos itens II. Abrangência, III. Documentação Complementar e V. Responsabilidades.
03	29/10/2019	Atualização dos itens II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 1.1, 1.3, 2.4, 2.5, 3.1, 4.1, 5.1 e 6.1, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar, VII. Conceitos e Siglas e VIII. Disposições Gerais; Inclusão no item III. Diretrizes dos subitens 4.2, 4.3 e 4.4.
04	23/04/2020	Atualização dos itens I. Objetivo, II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 1, 1.1, 2, 2.1, 2.2, 2.2.1, 2.2.2, 2.3, 3, 3.1, 4, 4.1, 5, 5.1, 6 e 6.1, IV. Gestão de Consequências, V. Responsabilidades, e VIII. Conceitos e Siglas. Inclusão dos itens 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 2.1.1, 2.1.2, 3.2, 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6, 3.2.7, 3.2.8, 3.3, 3.4, 3.5, 5.2, 5.3, 5.4, 7 e 7.1 no item III. Diretrizes. Exclusão dos subitens 1.2, 1.2.1, 1.2.2, 1.3, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7, 2.2.8, 2.4, 2.5, 4.2, 4.3 e 4.4 no item III. Diretrizes.

**Índice**

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

**I. Objetivo**

Orientar quanto às diretrizes aplicáveis à privacidade e proteção dos dados pessoais dos clientes, colaboradores e parceiros os quais a Cielo tem acesso em função do desempenho de suas atividades, estabelecendo as regras aplicáveis sobre a coleta, registro, armazenamento, uso, compartilhamento, enriquecimento e eliminação dos dados coletados, de acordo com as leis em vigor.

Título:	PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS	Código:	PLT_017
Diretoria:	Diretoria de Riscos, <i>Compliance</i> e Prevenção	Versão:	04

## II. Abrangência

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., Braspag Tecnologia em Pagamentos Ltda., Aliança Pagamentos e Participações Ltda. e Stelo S.A., devorante denominadas (“Cielo” ou “Companhia”), assim como terceiros, prestadores de serviço e/ou fornecedores que tiverem acesso a informações dos clientes destas empresas.

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. Disposições iniciais

1.1. Esta Política visa demonstrar o compromisso da Cielo em:

- 1.1.1. Zelar pela privacidade e proteção dos dados pessoais coletados dos clientes, dos colaboradores e dos parceiros da Cielo, em função do desempenho de suas atividades;
- 1.1.2. Adotar diretrizes que assegurem o cumprimento, de forma abrangente, de normas e boas práticas relativas à privacidade e proteção de dados pessoais;
- 1.1.3. Promover a transparência sobre a forma pela qual a Cielo trata dados pessoais; e
- 1.1.4. Adotar medidas de proteção em relação a risco de incidente de segurança que envolva dados pessoais.

### 2. Informações sujeitas à Política

2.1. Estão sujeitas à esta Política:

- 2.1.1. Todas as informações fornecidas ou coletadas no contexto da prestação dos serviços pela Cielo aos seus clientes para aceitação de meios eletrônicos de pagamento, compreendendo a captura, transporte, processamento de informações e liquidação de transações, bem como a oferta de outros serviços e produtos correlatos; e
- 2.1.2. Todas as informações de colaboradores e parceiros coletadas no contexto de obrigação contratual ou legal.

2.2. Quanto à sua natureza, as informações podem ser classificadas em 2 (dois) grupos:

- 2.2.1. **Informações fornecidas pelo titular do dado:** São aquelas inseridas ou encaminhadas pelo titular do dado ou seu representante legal, decorrentes do contato ou cadastro junto à Cielo, como: nome completo, CPF, data de nascimento, endereço completo, dados bancários, endereço de *e-mail* e número de telefone.

Título:	PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS	Código:	PLT_017
Diretoria:	Diretoria de Riscos, <i>Compliance</i> e Prevenção	Versão:	04

- 2.2.2. **Informações coletadas a partir do uso dos nossos serviços pelo titular do dado:**  
São aquelas relacionadas à utilização de meios eletrônicos de pagamento, capturadas pela Cielo e transmitidas e/ou compartilhadas com terceiros no contexto e limite necessário para o processamento e liquidação de transações eletrônicas de pagamento ou para a transmissão de informações relativas a transações não financeiras objeto de serviço prestado pela Cielo.
- 2.3. As práticas de privacidade específicas em relação a outros produtos e serviços que a Cielo vier a disponibilizar aos seus clientes estarão associadas à aceitação pelo cliente ou terceiro de cada produto ou serviço.
- 3. Dados Coletados, forma e finalidade da coleta**
- 3.1. As informações serão coletadas por meios éticos e legais e armazenadas em ambiente seguro e controlado, pelo prazo exigido na regulamentação vigente. A Cielo se compromete a tomar todas as medidas cabíveis para manter o absoluto sigilo e a estrita confidencialidade de todas as informações, dados pessoais ou especificações a que tiver acesso ou que porventura venha a conhecer ou ter ciência sobre as transações, portadores, dados de cartões e meios de pagamento, de seus clientes, bem como dos indivíduos diretamente relacionados aos clientes, a que venha a ter acesso em razão da prestação dos serviços pela Cielo (quais sejam, a captura, o transporte, processamento de informações e liquidação de transações, dentre outros serviços), sendo-lhe vedado ceder e/ou permitir acesso por terceiros a tais informações, ressalvadas as hipóteses descritas nesta Política.
- 3.2. O acesso de terceiros às informações coletadas pela Cielo se dá exclusivamente para atendimento das finalidades informadas nesta Política e dentro do limite necessário ao desempenho das atividades relativas ao curso normal dos seus negócios, incluindo, mas não se limitando:
- 3.2.1. Instituidoras de arranjos de pagamento e membros de tais arranjos;
- 3.2.2. Redes de transferência eletrônica de fundos;
- 3.2.3. Bancos de compensação e liquidação;
- 3.2.4. Prestadoras de serviços que executam operações comerciais e/ou de processamento de informações para a Cielo;
- 3.2.5. Parceiros da Diretoria de *Marketing*;
- 3.2.6. Auditores independentes;
- 3.2.7. Agências de cobrança, serviços de proteção ao crédito e assemelhados;
- 3.2.8. Órgãos reguladores competentes.
- 3.3. A utilização das informações coletadas pela Cielo, em qualquer das hipóteses previstas no item 3.1 acima, é feita exclusivamente para atendimento das finalidades informadas nesta Política no desempenho das atividades da Cielo ou no oferecimento ao cliente de conteúdo específico a partir da utilização da informação de forma anonimizada e agregada sobre a sua área de atuação.
- 3.4. A Cielo poderá compartilhar informações de forma agregada, publicamente e/ou com seus parceiros, desde que tais informações não sejam pessoalmente identificáveis. Por exemplo, poderá compartilhar publicamente informações para demonstrar tendências sobre o uso geral dos produtos e serviços da Cielo.

Título:	<b>PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS</b>	Código:	PLT_017
Diretoria:	Diretoria de Riscos, <i>Compliance</i> e Prevenção	Versão:	04

- 3.5. Sempre que se fizer necessário a utilização das informações coletadas pela Cielo para outros fins que não os definidos nesta Política ou aquele expressamente autorizado pelo titular dos dados, a Cielo informará diretamente ao titular dos dados sobre esta nova finalidade e, quando necessário, coletará uma nova autorização.
- 4. Relacionamento com terceiros**
- 4.1. A Cielo exige a todos os terceiros que mantenham a confidencialidade das informações a eles compartilhadas ou que tenham acesso em virtude do exercício da sua atividade, bem como que utilizem tais informações exclusivamente para os fins expressamente permitidos. No entanto, a Cielo não se responsabilizará pelo uso indevido de tais informações, seja pelos terceiros ou por seus colaboradores, em virtude do descumprimento desta Política e das obrigações contratuais assumidas por referidos terceiros com a Cielo por meio de instrumentos próprios.
- 5. Segurança das informações**
- 5.1. Visando a segurança das informações fornecidas pelos clientes, a Cielo dispõe de processos de segurança físicos, lógicos, técnicos e administrativos compatíveis com a sensibilidade das informações coletadas, cuja eficiência é periodicamente avaliada por auditoria independente.
- 5.2. A Cielo implementa novos procedimentos e melhorias tecnológicas contínuas para proteger todos os dados pessoais coletados dos clientes.
- 5.3. Não obstante às medidas de segurança adotadas, a Cielo não se responsabiliza por prejuízos decorrentes da violação da confidencialidade das informações em virtude da ocorrência de qualquer fato ou situação que não lhe seja imputável.
- 5.4. No tratamento das informações coletadas a Cielo utiliza de sistemas estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança e transparência, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais estabelecidos na Lei nº 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”).
- 5.5. Todas as tecnologias utilizadas respeitarão sempre a legislação vigente e os termos desta Política.
- 6. Cooperação com autoridades reguladoras**
- 6.1. Nas hipóteses em que se fizerem necessárias a divulgação dos dados pessoais de clientes, colaboradores ou parceiros, seja em razão de cumprimento de lei, determinação judicial ou de órgão competente fiscalizador das atividades desenvolvidas pela Cielo e/ou terceiros, tais informações deverão ser reveladas somente nos estritos termos e nos limites requeridos para a sua divulgação, sendo que os titulares das informações divulgadas, na medida do possível, serão notificados sobre tal divulgação, para que tomem as medidas protetivas ou reparadoras apropriadas.
- 7. Alterações**
- 7.1. A presente Política de Privacidade e Proteção de Dados poderá ser modificada a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade para adequação e conformidade de disposição de lei ou sempre que a Cielo julgar necessário. As alterações serão divulgadas por meio do *websites* [www.cielo.com.br](http://www.cielo.com.br) e <https://ri.cielo.com.br/>. A continuidade do uso dos serviços Cielo ou da prestação de serviços para a Cielo, conforme o caso, após divulgação das alterações será considerada aceitação do cliente e terceiros quanto aos novos termos e condições.

Título:	PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS	Código:	PLT_017
Diretoria:	Diretoria de Riscos, <i>Compliance</i> e Prevenção	Versão:	04

#### 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 ([www.canaldeetica.com.br/cielo](http://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.

Quando um incidente reportado ao Canal de Ética envolver dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, o Canal de Ética deve informar prontamente a denúncia ao *Data Protection Officer* (“DPO”) / Encarregado em Privacidade e Proteção de Dados.

#### V. Responsabilidades

- **Administradores, colaboradores e terceiros:**
  - Observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, acionar o Encarregado em Privacidade e Proteção de Dados (DPO) para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política ou mediante a ocorrência de situações nela descritas.
- **Diretoria de Riscos, *Compliance* e Prevenção (DPO):**
  - Manter atualizada esta Política, de forma a garantir que quaisquer alterações regulatórias/legais das diretrizes e regras gerais aqui estabelecidas sejam observadas;
  - Esclarecer dúvidas relativas a esta Política e à sua aplicação;
  - Aceitar reclamações e comunicações dos titulares dos dados, prestar esclarecimentos e adotar providências;
  - Receber comunicações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”) e adotar providências;
  - Orientar os colaboradores e os terceiros da Cielo a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e
  - Adotar iniciativas para compartilhamento de informações sobre incidentes contendo dados pessoais com a ANPD e com os titulares dos dados, quando necessário.
- **Diretoria Jurídica:**
  - Esclarecer dúvidas relativas à legislação e regulamentação pertinente.

#### VI. Documentação Complementar

- Artigo 5º da Constituição Federal de 1988;
- [Código de Conduta Ética da Cielo](#);
- Contrato de Credenciamento ao sistema Cielo;
- Lei Complementar nº 105/2001;
- Lei nº 13.709/2018;
- Normas e procedimentos internos aperfeiçoados constantemente, aprovados pelas alçadas competentes e disponibilizadas a todos os colaboradores.

#### VII. Conceitos e Siglas

- **Clientes:** Pessoa natural, que tenha se cadastrado no sistema da Cielo, a quem se referem os dados pessoais que são objeto de trabalho;

Título:	PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS	Código:	PLT_017
Diretoria:	Diretoria de Riscos, <i>Compliance</i> e Prevenção	Versão:	04

- **Dado pessoal:** Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, como: nome, sobrenome, data de nascimento, documentos pessoais (CPF, RG, CNH, Carteira de Trabalho, passaporte, título de eleitor, dentre outros), endereço residencial ou comercial, telefone, e-mail, cookies e endereço IP;
- **Dado pessoal sensível:** Qualquer dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- **Informações:** Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e para transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;
- **Privacidade e Proteção de Dados:** Possibilidade de o titular determinar, de forma autônoma, a utilização que é feita de seus próprios dados pessoais, em conjunto com o estabelecimento de uma série de garantias para evitar que estes dados pessoais sejam utilizados de forma a causar discriminação ou danos de qualquer espécie.
- **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 algum tipo de risco, direto ou indireto, em face da sociedade. 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.
- **Terceiros:** Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que presta serviços à Cielo, em suas dependências ou remotamente, e no exercício de suas atividades possam vir a ter acesso às informações referentes ao negócio da Cielo ou de seus Clientes.

#### 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, 23 de abril de 2020.

Cielo S.A.