

Título:	RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	Código:	PLT_009
VP/Diretoria:	Diretoria de Produtos e Negócios	Versão:	06

Histórico de Revisões

Versão:	Data Aprovação:	Histórico:
01	03/06/2013	Elaboração do Documento
02	08/06/2015	Inclusão dos campos Abrangência (II), Documentação Complementar (III), Conceitos e Siglas (IV), Responsabilidades (V), Gestão de Consequências (VII) e do item 4.3. Alteração dos itens 2.2 e 2.4.
03	20/07/2017	Atualização dos itens II. Abrangência, III. Documentação Complementar, V. Responsabilidades e subitens 3.2, 3.3 e 5.2 das VI. Diretrizes.
04	30/12/2019	Atualização no item II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 1.1, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2, 4.2, 4.3, 5.3, 5.4, 8.1, 8.2 V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar, VII. Conceitos e Siglas e VIII. Disposições Gerais.
05	17/12/2021	Atualização dos itens: I. Objetivo, II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 1, 1.1, 2.1, 2.3, 2.4, 3.2, 3.3, 3.5, 8.2, IV. Gestão de Consequências, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar e VII. Conceitos e Siglas.
06	28/09/2022	Atualização dos itens: I. Objetivo, II. Abrangência, III. Descrição subitens 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.3, 4.2, 4.3, 5.1, 6.1, 6.2, 8.1, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar, VII. Conceitos e Siglas, VIII. Disposições Gerais.

Índice

I. Objetivo	2
II. Abrangência.....	2
III. Diretrizes.....	2
1. Planejamento Estratégico e Cultura Organizacional.....	2
2. Transparência e Ética	2
3. Credenciamento/Mercado.....	3
4. Canais de Relacionamento.....	3
5. Atendimento, Retenção e Fidelização	3
6. Prevenção à Fraude.....	4
7. Suporte Operacional	4
8. Qualidade e Eficiência na Prestação de Serviços.....	4
IV. Gestão de Consequências	4
V. Responsabilidades	5
VI. Documentação Complementar	5
VII. Conceitos e Siglas.....	5
VIII. Disposições Gerais	6

Título:	RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	Código:	PLT_009
VP/Diretoria:	Diretoria de Produtos e Negócios	Versão:	06

I. Objetivo

A presente Política de Relacionamento com o Cliente (“Política”) tem por objetivo dispor sobre os deveres de condução do relacionamento com os Clientes da Cielo S.A. – Instituição de Pagamento, Servinet Serviços Ltda., Aliança Pagamentos e Participações Ltda. e Stelo S.A. a fim de garantir o atendimento das necessidades dos Clientes, bem como fortalecer a relação entre as partes, abrangendo as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços e em observância dos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência.

II. Abrangência

Todos os membros do Conselho de Administração, dos Comitês de Assessoramento e da Diretoria-Executiva (“Administradores”), membros do Conselho Fiscal e colaboradores, independente de cargo ou função exercidos, das empresas Cielo S.A. – Instituição de Pagamento, Servinet Serviços Ltda., Aliança Pagamentos e Participações Ltda. e Stelo S.A., doravante denominadas 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 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. Planejamento Estratégico e Cultura Organizacional

- 1.1. A Companhia tem como elementos principais de sua estratégia: o portfólio de produtos mais completo do mercado, atendimento de excelência aos Clientes e precificação sistemática e eficaz.
- 1.2. Faz parte também da Cultura Organizacional da Companhia o treinamento periódico dos colaboradores e prestadores de serviços envolvidos em toda a cadeia de relacionamento com o Cliente, ou seja, pré-venda, venda e pós-venda, garantindo a melhor experiência do Cliente.

2. Transparência e Ética

- 2.1. A Companhia busca manter um relacionamento com os seus Clientes de forma transparente, honesto, claro, justo e ético, em consonância com o [Código de Conduta Ética](#).
- 2.2. Todos os colaboradores devem garantir a confidencialidade das informações dos Clientes da Companhia, inclusive dos seus dados pessoais, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), visando construir e preservar uma relação de confiança e sintonia, cumprindo à risca o que for contratado e buscando, constantemente, a excelência na prestação dos serviços.

Título:	RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	Código:	PLT_009
VP/Diretoria:	Diretoria de Produtos e Negócios	Versão:	06

- 2.3. A Companhia mantém um controle rigoroso na coleta, tratamento e manutenção das informações dos seus Clientes, de forma a preservar sua integridade, disponibilidade e confidencialidade, obedecendo os rigorosos padrões de segurança e privacidade, sempre em consonância com a [Política de Segurança da Informação e Cibernética](#), [Política de Privacidade e Proteção de Dados](#) e legislação vigente no País.
- 2.4. Os colaboradores devem estar comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos dos Clientes, além de observar os princípios de ética, conduta e integridade, responsabilidade, transparência, conduzindo suas atividades de acordo com as normas e políticas internas da Companhia.

3. Credenciamento/Mercado

- 3.1. O credenciamento de Clientes é realizado pela Companhia em âmbito nacional, com agilidade, segurança e acurácia das informações.
- 3.2. São praticados preços competitivos aos diferentes mercados de atuação e aos diferentes perfis de Clientes, estimulando a aceitação de cartões como meio eletrônico de pagamento, inclusive o ingresso de pequenos empreendedores, contribuindo com o Sistema de Pagamentos Brasileiro ("SPB") e o desenvolvimento da economia.
- 3.3. A Companhia disponibiliza informações, regras e condições de forma clara que permitem a tomada de decisão e livre escolha do Cliente.
- 3.4. A Companhia trabalha focada na manutenção dos mercados atuais e na expansão e conquista de novos mercados.
- 3.5. A participação em novos mercados deve proporcionar à Companhia a imagem de uma empresa inovadora e comprometida com a geração de soluções que atendam às necessidades dos Clientes.

4. Canais de Relacionamento

- 4.1. Para que os Clientes tenham fácil e constante acesso às informações sobre os produtos e serviços oferecidos pela Companhia, são disponibilizados Canais de Relacionamento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações.
- 4.2. Os Canais de Relacionamento maximizam o uso das informações dos Clientes, distribuindo às áreas responsáveis conforme as necessidades dos Clientes, sempre seguindo os padrões de segurança mencionados no item 2.4.
- 4.3. Faz parte também do escopo dos Canais de Relacionamento prestar informações sobre contratos e outras informações pertinentes ao produto, operações e serviços.

5. Atendimento, Retenção e Fidelização

- 5.1. O atendimento ao Cliente e a boa relação Companhia-Cliente são essenciais para a efetiva resolução de qualquer dificuldade ou problema que venha a ser

Título:	RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	Código:	PLT_009
VP/Diretoria:	Diretoria de Produtos e Negócios	Versão:	06

enfrentado pelas partes. Os contatos recepcionados por meio dos Canais de Atendimento serão devidamente registrados e tratados.

- 5.2. Ações de atendimento, retenção e fidelização estão sempre em desenvolvimento e são constantemente aperfeiçoadas para o melhor relacionamento com o Cliente.
- 5.3. A Companhia realiza periodicamente pesquisa de satisfação com os Clientes para aprimorar a eficiência operacional da Companhia como um todo.
- 5.4. Ainda, a Companhia realiza Pesquisa de Recomendação com seus Clientes, resultando no indicador *Net Promoter Score* ("NPS"), cuja apuração influencia diretamente a Remuneração Variável de todos seus colaboradores.

6. Prevenção à Fraude

- 6.1. Os riscos de fraude e perdas financeiras dos Clientes são mitigados por meio de medidas de prevenção, conscientização, consultoria, monitoramento e ações imediatas em relação às ocorrências identificadas.
- 6.2. A segurança do *onboarding* e das transações dos Clientes é mantida permanentemente aderente aos requerimentos e padrões do mercado de meios de pagamento.

7. Suporte Operacional

- 7.1. As adequações dos serviços e das soluções de captura são sustentadas pelo legítimo interesse no Cliente, atendendo às necessidades atuais e futuras do mercado em que a Companhia atua.
- 7.2. As atividades de suporte operacional asseguram a qualidade, agilidade e adequação aos diversos segmentos de Clientes, prezando pela eficiência, minimização de custos e melhoria dos processos.

8. Qualidade e Eficiência na Prestação de Serviços

- 8.1. A Companhia tem como premissa oferecer produtos e serviços inovadores que permitam o desenvolvimento e atendam às necessidades de cada perfil de Cliente. Para tal, a Companhia pode coletar informações que julgue relevantes para cada produto ou serviço, observando os limites legais e regulatórios.
- 8.2. A Companhia adota o *Supplier Relationship Management* ("SRM"), programa de monitoria e avaliação dos fornecedores, com o objetivo de garantir a qualidade, continuidade e eficiência nos serviços prestados aos Clientes.

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 podendo ou não se identificar, nos canais abaixo:

- www.canaldeetica.com.br/cielo

Título:	RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	Código:	PLT_009
VP/Diretoria:	Diretoria de Produtos e Negócios	Versão:	06

- 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 normativos internos.

V. Responsabilidades

- **Administradores e Colaboradores:** Observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, acionar a área Comercial para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política, bem como mediante a ocorrência de situações nela descritas.
- **Conselho de Administração:** Analisar, alterar e aprovar a presente Política de acordo com a periodicidade prevista nas normas internas da Companhia, e sempre que julgar necessário.
- **Vice-Presidência de Grandes Contas, Vice-Presidência Varejo e Empreendedores e Diretoria Produtos e Negócios:** Garantir o atendimento dos Clientes, divididos por segmento via canais disponíveis, prezando pela ética e bom relacionamento, assegurando o resultado da Companhia, de acordo com seus objetivos e resguardando sempre o sigilo das informações.
- **Vice-Presidência de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança:** Garantir a proteção dos dados, o monitoramento e a segurança das transações dos Clientes, conforme descritos nesta Política, na [Política de Segurança da Informação e Cibernética](#), na [Política de Privacidade e Proteção de Dados](#) e na legislação vigente no País.

VI. Documentação Complementar

- [Código de Conduta Ética](#).
- [Política de Produtos e Serviços](#).
- [Política de Segurança da Informação e Cibernética](#).
- [Política de Privacidade e Proteção de Dados](#).
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.
- Resolução BCB nº 155, de 14 de outubro de 2021.
- Legislações vigentes no âmbito federal, estadual e municipal.
- Normas internas aperfeiçoadas constantemente, aprovadas pelas alçadas competentes e disponibilizadas a todos os colaboradores.

VII. Conceitos e Siglas

- **Canais de Relacionamento:** são os meios que a Companhia disponibiliza para trocar informações com os seus Clientes, tais como: Centrais de Atendimento, Mídias Sociais, Área Comercial, Fale Conosco, Ouvidoria, Aplicativo, Site e Canal de Ética, sendo este último somente quando se tratar de questões de condutas éticas que divergem do dispostos no [Código de Conduta Ética](#) da Companhia

Título:	RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	Código:	PLT_009
VP/Diretoria:	Diretoria de Produtos e Negócios	Versão:	06

- **Clientes:** toda e qualquer pessoa física ou jurídica, que adquira ou contrate, que tenha contratado ou adquirido qualquer produto ou serviço oferecido pela Companhia.
- **NPS (Net Promoter Score):** indicador que permite às companhias medirem a probabilidade de um Cliente recomendar à Companhia como uma boa prestadora de serviços.
- **Sociedades Coligadas:** são as sociedades nas quais a Companhia tenha influência significativa, sendo que, nos termos do artigo 243, §4º e §5 da Lei das Sociedades por Ações, (i) há influência significativa quando a Companhia detém ou exerce o poder de participar nas decisões das políticas financeira ou operacional de uma sociedade, sem, contudo, controlá-la; e (ii) a influência significativa será presumida quando a Companhia for titular de 20% (vinte por cento) ou mais do capital votante da respectiva sociedade, sem, contudo, controlá-la.
- **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.
- **SRM (Supplier Relationship Management):** programa de monitoria e avaliação dos fornecedores.
- **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 sociedade. Entre outros, destacam-se: acionistas, investidores, colaboradores, sociedade, Clientes, fornecedores, credores, governos e órgãos reguladores, concorrentes, imprensa, associações e entidades de classe, usuários dos meios eletrônicos de pagamento e organizações não governamentais.
- **VP:** Vice-Presidência Executiva.

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, 28 de setembro de 2022.

Cielo S.A. – Instituição de Pagamento