

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

Histórico de Revisões

Versão:	Data Aprovação:	Histórico:
01	20/04/2017	Elaboração do Documento. Esta política substitui a antiga PLT_007 Gestão de Riscos Corporativos.
02	20/02/2018	Alteração do título de "Gerenciamento integrado de riscos corporativos, controles internos e compliance" para "Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos"; Atualização de todo conteúdo da política em consonância com as atuais práticas da Cielo.
03	19/02/2020	Inclusão da Servinet Serviços Ltda, Aliança Pagamentos e Participações Ltda e Stelo S.A na abrangência desta Política. Inclusão das diretrizes 1.4 de controles internos, 3.5 e 3.6 de risco operacional, 5.1 e 5.2 de risco estratégico, 6.1 e 6.2 de risco de reputação. Inclusão do item 8 sobre risco de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo e do item 9 sobre o risco de conformidade. Revisão textual das diretrizes 1.1, 1.3, 1.5, 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.5, 3.6, 4.1, 4.2, 5.6 e 6.4. Revisão do item responsabilidades.
04	25/02/2021	Ajustes redacionais nos itens: Objetivo (I), Abrangência (II), Diretrizes (III), Responsabilidades (V), Documentação Complementar (VI) e Conceitos e Siglas (VII). Ajustes relevantes nos itens: Diretrizes (III): Inclusão da diretriz 1 sobre a gestão do apetite a riscos; junção dos riscos não financeiros na diretriz 4; junção das diretrizes e responsabilidades presentes na Política de Gerenciamento de Risco de Crédito, Liquidez e Mercado. Responsabilidades (V): inclusão novas responsabilidades para a Diretoria de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança. Documentação Complementar (VI): Inclusão da Política Anticorrupção e remoção da Política de Gerenciamento de Riscos de Crédito, Liquidez e Mercado. Conceitos e Siglas (VII): Inclusão das definições: comitê de riscos; riscos não financeiros; default; plano de contingência de liquidez; reserva financeira; riscos e oportunidades emergentes; risco de crédito, risco de liquidez; risco de mercado; sistema de controles; sociedades coligadas; sociedades controladas; subcredenciador; e, vendas diferidas.
05	08/04/2022	Atualização dos itens: I. Objetivo, II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 1, 1.2, 1.3, 2, 2.1, 2.2, 3, 3.1, 3.2, 3.3, 4, 4.1, 5.6, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9, 7.4, 8.8, 10.1, 11.1, 12.1, 13, 13.1, 14, 14.1, V. Gestão de Consequências, VI. Responsabilidades, VII. Documentação Complementar, VIII. Conceitos e Siglas e IX. Disposições Gerais

Índice

I.	Objetivo	2
II.	Abrangência.....	2
III.	Diretrizes	2

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

IV.	Exceções	8
V.	Gestão de Consequências	8
VI.	Responsabilidades	8
VII.	Documentação Complementar.....	12
VIII.	Conceitos e Siglas	13
IX.	Disposições Gerais.....	18

I. Objetivo

Estabelecer as principais diretrizes relacionadas ao gerenciamento de riscos corporativos e aos controles internos, em atendimento às regulamentações aplicáveis e boas práticas de mercado, com vistas à proteção dos negócios, a situação econômico-financeira da Cielo S.A. e a preservação do valor e da liquidez das moedas eletrônicas emitidas.

II. Abrangência

Todos os membros do Conselho de Administração, dos Comitês de Assessoramento e da Diretoria-Executiva (“Administradores”), 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 (“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. Sobre a gestão corporativa de riscos, a Companhia:

- 1.1. Revisa anualmente, ou extraordinariamente quando se demonstrar necessário, sua declaração de apetite a riscos, incluindo as métricas utilizadas para os limites

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

estabelecidos, bem como monitora e reporta os indicadores de apetite e tolerância a riscos à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Riscos.

- 1.2. Revisa anualmente, ou extraordinariamente quando se demonstrar necessário, o seu inventário de riscos corporativos considerando fatores internos e externos que possam afetar adversamente a realização dos objetivos estratégicos.
- 1.3. Avalia anualmente, ou extraordinariamente quando se demonstrar necessário, os riscos corporativos sob os aspectos de probabilidade e impacto, mantendo assim o seu inventário atualizado, contemplando possíveis riscos não abordados em períodos anteriores.
- 1.4. Busca o aperfeiçoamento contínuo de suas práticas e respectivas ações relacionadas à identificação, mensuração e avaliação, monitoramento, mitigação e reporte dos riscos corporativos.
2. Sobre a gestão de riscos em produtos e serviços, a Companhia:
 - 2.1. Possui processo para identificar e avaliar riscos em produtos e serviços (novos ou em alteração), bem como a necessidade de implantação de controles mínimos para seu funcionamento adequado.
 - 2.2. Mantém estrutura de governança corporativa de assessoramento à Diretoria Executiva.
3. Sobre o processo de deliberações de riscos, a Companhia:
 - 3.1. Mantém regras de alçadas para avaliação da criticidade de risco, observando o nível de risco incorrido e o grau de responsabilidade da alçada indicada.
 - 3.2. Define os prazos máximos para implantação de ações mitigatórias ou corretivas.
 - 3.3. Avalia a aplicação de penalidades em caso de descumprimento dos prazos acordados e reporta às instâncias de governança de gestão de riscos.
4. Sobre a gestão dos requerimentos mínimos de patrimônio, a Companhia:
 - 4.1. Monitora mensalmente o nível de suficiência do seu patrimônio líquido ajustado pelas contas de resultado considerando o maior valor entre 2% (dois por cento) da média mensal das transações de pagamento executadas nos últimos 12 (doze) meses ou do saldo das moedas eletrônicas emitidas, apurado diariamente.
5. Sobre a gestão dos Controles Internos, a Companhia:
 - 5.1. Possui uma metodologia interna baseada em modelos e guias de boas práticas de mercado ("método") que fornece subsídios para (a) identificar; (b) mensurar e avaliar; (c) monitorar; (d) mitigar; e (e) reportar os riscos aos quais à Companhia está exposta.

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

- 5.2. Reporta os resultados obtidos na avaliação do ambiente de controles internos da Cielo à Diretoria Executiva, ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Riscos e, quando aplicável, aos órgãos reguladores para fins informativos ou deliberativos, conforme o caso.
- 5.3. Alinha a estrutura de controles internos aos seus objetivos, aos normativos internos, às estratégias do negócio, à complexidade e aos riscos das operações realizadas.
- 5.4. Identifica e avalia os controles e os riscos inerentes aos processos a partir de critérios qualitativos e/ou quantitativos, os quais consideram aspectos relacionados à imagem, aos requisitos regulatórios e impactos: aos clientes, financeiro e operacionais.
- 5.5. Estrutura o seu sistema de controles internos de forma compatível com as atividades da Companhia, garantindo as segregações e controles necessários para mitigar eventuais conflitos na condução de seus negócios.
- 5.6. Avalia continuamente os riscos no ambiente de controles quanto aos aspectos de impacto potencial e, com base na avaliação da vulnerabilidade do ambiente de controle (que compõe a análise de probabilidade de materialização do risco), define o risco residual.
- 5.7. Endereça planos de ação mitigatórios para reduzir os riscos identificados nos processos.
6. Sobre a gestão dos riscos não financeiros, a Companhia:
 - 6.1. Possui uma metodologia para (a) identificar, (b) mensurar e avaliar, (c) monitorar, (d) mitigar e (e) reportar aspectos relacionados aos riscos não financeiros à Diretoria-Executiva e ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Riscos, para fins informativos ou deliberativos, conforme o caso.
 - 6.2. Realiza a gestão do risco operacional por meio do monitoramento dos limites estabelecidos e da evolução das perdas operacionais, com o objetivo de endereçar planos de ação para adequação do ambiente de controles e reduzir a exposição a este risco.
 - 6.3. Realiza o acompanhamento de riscos relacionados à Tecnologia da Informação e, dentre outros monitoramentos, aplica questionários de avaliação, que têm como base os critérios de decisão quanto à terceirização de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, para seleção de seus fornecedores, conforme as diretrizes estabelecidas na [Política de Compras](#) e em consonância com a regulação em vigor.

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

- 6.4. Avalia, gerencia e monitora o risco decorrente de serviços terceirizados de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem relevantes, para seu funcionamento regular, conforme os normativos específicos sobre o tema.
- 6.5. Realiza o acompanhamento dos riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticos. Esses riscos e oportunidades são associados a fatores Ambientais, Sociais e de Governança (ASG ou, em inglês, ESG - *Environmental, Social and Governance*), além dos fatores associados às mudanças climáticas. Nesse sentido, avalia, gerencia e monitora os aspectos e impactos sociais, ambientais e climáticos de seus processos, operações, produtos e serviços, incluindo colaboradores, clientes, comunidades, fornecedores e parceiros, buscando atingir os objetivos descritos na [Política de Sustentabilidade](#) e [Código de Conduta Ética](#).
- 6.6. Homologa, contrata e avalia fornecedores, considerando as regras estabelecidas pelo Programa SRM (*Supplier Relationship Management*) no qual são analisados os aspectos de segurança da informação e proteção de dados, continuidade dos negócios, desempenho (programa BSC), financeiro, trabalhista, socioambiental e reputacionais que possam representar potenciais riscos para a Cielo e seus clientes. Os resultados das avaliações são acompanhados e reportados à Administração.
- 6.7. Realiza ciclos anuais de revisão do planejamento estratégico para identificar os principais riscos e oportunidades estratégicas do negócio.
- 6.8. Identifica, monitora e reporta os riscos e oportunidades emergentes, de longo prazo, que podem afetar o cumprimento da sua estratégia e dos seus objetivos de negócio.
- 6.9. Monitora continuamente sua imagem e seu risco de reputação por meio de uma metodologia interna desenvolvida para capturar exposições relacionadas ao tema.
7. Sobre a gestão do risco de crédito, a Companhia:
 - 7.1. Possui uma metodologia para (a) identificar, (b) mensurar e avaliar, (c) monitorar, (d) mitigar e (e) reportar aspectos relacionados ao risco de crédito à Diretoria-Executiva e ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Riscos, para fins informativos ou deliberativos, conforme o caso.
 - 7.2. Identifica e avalia o risco de crédito dos emissores de cartão, subcredenciadores e eventuais outros participantes ou estabelecimentos comerciais nos termos das regras das bandeiras, definindo os volumes de garantias que devem ser apresentados.

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

- 7.3. Identifica e avalia o risco de crédito de clientes com ou sem vendas diferidas, definindo a reserva financeira e elegibilidade para contratação do produto Aquisição de Recebíveis de Venda ("ARV") e serviço Receba Rápido.
- 7.4. Pratica os atos que se fizerem necessários com o objetivo de realizar a recuperação de créditos, conforme regras abaixo:
- Executa as garantias em caso de descumprimento de obrigação (*default*) de emissor de cartão, bem como atua junto ao interventor de emissores de cartão sob intervenção, com o intuito de recuperar eventuais valores inadimplidos.
 - Executa as garantias de subcredenciadores, bem como de outros participantes ou estabelecimentos comerciais em situações de falta de liquidez.
 - Realiza a recuperação de valores da carteira de aplicações financeiras acionando o Fundo Garantidor de Crédito, o interventor e/ou o liquidante de emissor em descumprimento de obrigação (*default*), conforme o caso.
 - Realiza os demais procedimentos aplicáveis para recuperação de créditos de clientes inadimplentes.
8. Sobre o gerenciamento do risco de liquidez, a Companhia:
- 8.1. Possui uma metodologia que fornece subsídios para (a) identificar, (b) mensurar e avaliar, (c) monitorar, (d) mitigar e (e) reportar aspectos relacionados ao risco de liquidez à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Riscos, para fins informativos ou deliberativos, conforme o caso.
- 8.2. Realiza a avaliação do fluxo de caixa frente às principais métricas definidas no Plano de Contingência de Liquidez.
- 8.3. Respeita os limites de endividamento estabelecidos pelo Conselho de Administração.
- 8.4. Respeita as metas de liquidez das aplicações financeiras estabelecidas na norma interna de Aplicações Financeiras.
- 8.5. Garante nível de liquidez adequado para o cumprimento das obrigações da Companhia e para a continuidade das operações do produto ARV e do serviço Receba Rápido nos níveis ofertados aos clientes, inclusive com a prévia contratação de linhas de crédito de acesso imediato.
- 8.6. Assegura a liquidação da grade por bandeira, domicílio, emissores e as moedas apropriadas para a gestão do risco de liquidez, bem como captura possíveis exposições contingentes e inesperadas em sua mensuração.

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

- 8.7. Mantém o Plano de Contingência de Liquidez atualizado e aprovado nas instâncias de governança corporativa competentes e o aciona de acordo com as regras previamente estabelecidas na norma interna de Gestão de Risco de Liquidez.
- 8.8. Preserva o valor e a liquidez das moedas eletrônicas emitidas.
9. Sobre o gerenciamento do risco de mercado, a Companhia:
 - 9.1. Possui uma metodologia que fornece subsídios para (a) identificar, (b) mensurar e avaliar, (c) monitorar, (d) mitigar e (e) reportar aspectos relacionados ao risco de mercado à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Riscos, para fins informativos ou deliberativos, conforme o caso.
10. Sobre a gestão do risco de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo (LD/FT), a Companhia:
 - 10.1. Mantém revisada e atualizada [Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo](#) que estabelece as diretrizes, os papéis e responsabilidades para a gestão destes riscos.
11. Sobre a gestão do risco de conformidade, a Companhia:
 - 11.1. Mantém revisada e atualizada a [Política de Compliance](#) que estabelece as diretrizes, os papéis e responsabilidades para a gestão deste risco.
12. Sobre a gestão do risco de corrupção, a Companhia:
 - 12.1. Mantém revisada e atualizada a [Política Anticorrupção](#) que estabelece as diretrizes, os papéis e responsabilidades para a gestão deste risco.
13. Sobre a gestão da continuidade do negócio e gerenciamento de crises, a Companhia:
 - 13.1. Mantém revisada e atualizada [Política Gestão Corporativa de Continuidade de Negócios](#) que estabelece as diretrizes, os papéis e responsabilidades para a gestão deste risco e processo de gestão de crises.
14. Sobre a Segurança Cibernética, a Companhia:
 - 14.1. Mantém revisada e atualizada [Política de Segurança da Informação e Cibernética](#) que estabelece as diretrizes, os papéis e responsabilidades para a gestão deste risco.
15. Sobre a divulgação informações relevantes aos investidores e às partes interessadas, a Companhia:
 - 15.1. Mantém revisadas e atualizadas as diretrizes, os papéis e responsabilidades nas seguintes políticas:
 - 15.1.1. [Política de Relacionamento com Stakeholders](#);

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

- 15.1.2. [Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários](#);
- 15.1.3. [Política de Comunicação](#);
- 15.1.4. [Política de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesses](#).

IV. Exceções

As situações de exceção não previstas na presente política devem ser submetidas à Diretoria-Executiva para deliberação e posteriormente informadas ao Comitê de Riscos.

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
- 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.

VI. Responsabilidades

A Cielo adota o conceito de 3 (três) linhas de responsabilidade para operacionalizar sua estrutura de gerenciamento de Riscos Corporativos e Controles Internos, de forma a assegurar o cumprimento das diretrizes definidas.

- **1ª linha de responsabilidade:** É representada por todos os gestores das áreas de negócio e suporte, os quais devem assegurar a efetiva gestão de riscos dentro do escopo das suas responsabilidades organizacionais diretas, incluindo a melhoria ou implementação de novos controles para mitigar riscos identificados e a comunicação tempestiva à governança adequada de: (i) problemas na operação, (ii) situações de não conformidade com os padrões de conduta definidos e (iii) violações das políticas da instituição ou de disposições legais e regulamentares.

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

- **2º linha de responsabilidade:** É representada pela Vice-Presidência de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança, que atua de forma consultiva e independente junto às áreas de negócio e suporte, com avaliação e reporte à Presidência e ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Riscos da Cielo, sobre o gerenciamento dos riscos, compliance, gestão da continuidade de negócios, da gestão de crises, da segurança da informação, da prevenção à lavagem de dinheiro, à fraude e ao financiamento ao terrorismo, bem como a qualidade do ambiente de controles. A atuação da 2ª linha de responsabilidade é segregada e independente das atividades e da gestão das áreas negócio e suporte e da Auditoria Interna.
- **3º linha de responsabilidade:** É representada pela Auditoria Interna e tem como objetivo fornecer opiniões independentes ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Auditoria, sobre o processo de gerenciamento de riscos, a efetividade dos controles internos e a governança corporativa.
- **Conselho de Administração:**
 - Assegurar a segregação e definição de funções, atribuições de responsabilidades e delegação de autoridades que subsidiem a efetiva administração dos riscos;
 - Aprovar as diretrizes, estratégias e políticas de gestão de riscos;
 - Aprovar os limites e níveis de riscos estabelecidos na Declaração de Appetite a Riscos;
 - Autorizar, quando necessário, exceções às estratégias, diretrizes, políticas e níveis de riscos fixados na Declaração de Appetite a Riscos;
 - Deliberar sobre riscos com impacto alto nas situações definidas na governança de deliberações de risco;
 - Assegurar que a estrutura remuneratória adotada pela Cielo não interfira na independência de atuação das áreas e incentive comportamentos em desacordo com os níveis de apetite a riscos considerados aceitáveis pela Cielo;
 - Promover a disseminação da cultura de gerenciamento de riscos e o compromisso com a ética e com a integridade na Cielo.
- **Diretoria-Executiva:**
 - Assegurar a aderência da Cielo às estratégias, diretrizes e políticas de gestão de riscos, assim como os limites e níveis de risco estabelecidos na Declaração de Appetite a Riscos, aprovados pelo Conselho de Administração;
 - Deliberar sobre riscos com impacto alto nas situações definidas na governança de deliberações de risco;

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

- Assegurar os recursos adequados e suficientes para o exercício das atividades de gerenciamento de riscos;
- Disseminar e endossar a cultura de gerenciamento de riscos na Cielo.
- **Vice-Presidência de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança:**
 - Monitorar o cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta política, revisá-la anualmente, mantê-la atualizada para refletir em seu conteúdo quaisquer alterações no direcionamento da Cielo, do apetite a riscos e suportar eventuais dúvidas relativas ao conteúdo e sua aplicação;
 - Monitorar o cumprimento do apetite a riscos, revisá-lo anualmente, mantê-lo atualizado para refletir em seu conteúdo quaisquer alterações no direcionamento da Cielo e suportar eventuais dúvidas relativas ao conteúdo e sua aplicação, bem como reportar os indicadores de apetite e tolerância às instâncias de governança de gestão de riscos;
 - Identificar, mensurar e avaliar, monitorar, mitigar e reportar de forma integrada e periódica os riscos corporativos, assegurando a governança dos temas da 2ª linha de responsabilidade e subsidiando o processo de tomada de decisões estratégicas;
 - Avaliar e certificar a suficiência e eficácia dos controles internos, considerando os objetivos estratégicos e normativos internos e regulatórios, bem como manter a matriz de riscos e controles atualizada;
 - Manter atualizada a relação dos principais riscos corporativos, bem como avaliar e monitorar os impactos e probabilidade para subsidiar a priorização e tratamento deles;
 - Executar as garantias, em conjunto com a Superintendência Jurídica e de Relações Governamentais, em caso de descumprimento de obrigação (*default*) dos Emissores de Cartão, bem como atuar junto ao interventor de Emissores de Cartão, com o intuito de recuperar os valores inadimplidos;
 - Executar as garantias, em conjunto com a Superintendência Jurídica e de Relações Governamentais, dos subcredenciadores em situações de falta de liquidez;
 - Elaborar, revisar e solicitar o acionamento do plano de contingência de liquidez;
 - Desenvolver e reportar relatório anual sobre o gerenciamento de riscos corporativos;
 - Identificar e avaliar riscos em produtos e serviços (novos ou em alteração), sistemas e processos da Cielo;
 - Realizar o processo de avaliação do risco de contágio por sociedades controladas e coligadas;

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

- Disseminar a cultura de Gestão de Riscos, Controles Internos, Compliance, Prevenção, Segurança da Informação e Continuidade de Negócios na Cielo, por meio da manutenção de um programa de capacitação dos colaboradores.
- **Sociedades controladas e coligadas:**
 - Prover respostas aos questionários de avaliação de forma tempestiva;
 - Refletir, efetivamente, quais elementos compõe seu ambiente de controles e processos de gerenciamento de riscos, durante o prazo de avaliação.
- **Superintendência de Tesouraria:**
 - Realizar e controlar as aplicações financeiras da Companhia em acordo com a Política de Aplicações Financeiras;
 - Controlar os níveis de liquidez da Companhia, assegurando a existência de recursos e linhas de crédito imediatas suficientes para a cobertura de suas obrigações financeiras e controlando a exposição ao risco de liquidez em diferentes horizontes de tempo;
 - Monitorar indexadores atrelados aos instrumentos financeiros detidos pela Companhia para fins de gestão de risco;
 - Acionar o plano de contingência de liquidez.
- **Gerência de Cadastro e Cobrança:**
 - Realizar procedimentos de cobrança e recuperação de créditos para clientes que possuam débitos em aberto com a Cielo (inadimplentes).
- **Gerência de Sustentabilidade, Diversidade e Responsabilidade Corporativa:**
 - Identificar os riscos sociais, ambientais e climáticos incorridos pela Cielo, considerando diretrizes estabelecidas na política de sustentabilidade;
 - Subsidiar e participar no processo de tomada de decisões estratégicas relacionadas ao gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos;
 - Assegurar a governança da gestão de aspectos sociais, ambientais e climáticos por meio de reporte periódico nas instâncias competentes, conforme estabelecido pela política de sustentabilidade.
- **Gerência de Planejamento Estratégico:**
 - Subsidiar e participar no processo de tomada de decisões estratégicas relacionadas à gestão da estratégia;
 - Assegurar a governança do acompanhamento da estratégia por meio de reporte periódico nas instâncias competentes.

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

▪ **Superintendência de Marketing:**

- Monitorar mídias sociais e identificar potenciais detratores da imagem da Cielo e de suas controladas monitoradas;
- Subsidiar e participar no processo de tomada de decisões estratégicas relacionadas à gestão da imagem;
- Assegurar a governança da gestão da imagem por meio de reporte periódico nas instâncias competentes.

▪ **Superintendência Jurídica e de Relações Governamentais:**

- Reportar ao Banco Central do Brasil ("BCB"), em conjunto com a Vice-Presidência de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança, os casos envolvendo descumprimento de obrigação (*default*) de emissores de cartão ou outros participantes e estabelecimentos comerciais que representam riscos de crédito e liquidez.
- Executar extra e/ou judicialmente as garantias de emissores de cartão em caso de descumprimento de suas obrigações, após o acionamento da Vice-Presidência de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança.
- Atuar, em conjunto com a Vice-Presidência de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança, junto ao interventor, Fundo Garantidor de Crédito e/ou o liquidante de emissores de cartão sob intervenção, com o intuito de recuperar os valores inadimplidos.
- Executar extra e/ou judicialmente as garantias dos de subcredenciadores e eventuais outros participantes ou estabelecimentos comerciais em caso de descumprimento de suas obrigações, após o acionamento da Vice-Presidência de Riscos, *Compliance*, Prevenção e Segurança, em situações de falta de liquidez.

VII. Documentação Complementar

- Circular BCB nº 3.681/13.
- Circular BCB nº 3.909/18.
- Resolução CMN nº 4.968/21.
- Resolução CMN nº 4.943/21.
- Resolução BCB nº 85/2021.
- [Código de Conduta Ética.](#)
- [Política de Governança Corporativa.](#)
- [Política de Gestão Corporativa de Continuidade de Negócio.](#)

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

- [Política de Sustentabilidade.](#)
- [Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo.](#)
- [Política de Compliance.](#)
- [Política de Compras.](#)
- [Política Anticorrupção.](#)
- [Política de Aplicações Financeiras.](#)
- [Política de Segurança da Informação e Cibernética.](#)
- [Política de Relacionamento com Stakeholders.](#)
- [Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários.](#)
- [Política de Comunicação.](#)
- [Política de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesses.](#)
- Normas internas aperfeiçoadas constantemente, aprovadas pelas alçadas competentes e disponibilizadas a todos os colaboradores.

VIII. Conceitos e Siglas

- **Ambiente de controles:** Consiste em um conjunto de controles representativo para um determinado risco.
- **Banco Central do Brasil (BCB):** Órgão responsável por disciplinar a constituição, o funcionamento e a fiscalização das instituições de pagamento, bem como a descontinuidade na prestação de seus serviços.
- **Balance Scorecard de Fornecedores (BSC):** Avaliação periódica da performance do fornecedor, realizada pelas áreas gestoras e Superintendência de Eficiência e Compras, utilizado como instrumento de melhoria contínua dos serviços prestados pelo mesmo.
- **Programa SRM (*Supplier Relationship Management*):** Programa de relacionamento com o fornecedor que engloba e mede diversos níveis de interação, tais como Financeiros, Fiscais, Tributários, Trabalhistas de Performance, Segurança da Informação e Cyber, Continuidade de Negócios, Reputacionais e Socioambientais.
- **Comitê de Riscos:** Órgão de assessoramento do Conselho de Administração que tem como objetivo monitorar a qualidade e eficiência do gerenciamento de riscos e dos requerimentos

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

mínimos de patrimônio aplicáveis à Companhia, zelando pelos seus objetivos sociais e valores em coerência com os princípios básicos de governança corporativa.

- **Contraparte:** No contexto deste documento são os emissores de cartão, estabelecimentos comerciais, Subcredenciadores e Instituições Financeiras e Assemelhadas.
- **Controles internos:** Políticas, normas, procedimentos, métodos e mecanismos criados com o objetivo de proporcionar um grau de confiança razoável na eficácia e eficiência das operações, nos relatórios financeiros e no cumprimento das exigências regulatórias, além do atingimento dos objetivos de negócio, prevenindo ou detectando e corrigindo eventos indesejáveis.
- **Default:** Situação de descumprimento das obrigações da contraparte, incluindo sua inadimplência total ou parcial.
- **Declaração de Appetite ao Risco (RAS):** Documento que contempla a formalização dos níveis de riscos que a Cielo suporta para atingir seus objetivos estratégicos e de negócio.
- **Governança de Gestão de Riscos:** Definição utilizada nesta política para indicar as instâncias de governança (i) Diretoria Executiva, (ii) Comitê de Riscos e (iii) Conselho de Administração.
- **Ocorrência de Riscos:** Incidente ou evento relacionado a falhas em processos, sistemas ou pessoas que tenha ocorrido na Cielo, com impactos negativos (diretos ou indiretos) para a operação tais como financeiros, estratégicos, reputacionais, regulatórios, de segurança, ambiental, trabalhista e de continuidade.
- **Plano de Contingência de Liquidez:** é um documento elaborado conjuntamente entre a Superintendência de Tesouraria e a Vice-Presidência de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança, aprovado pelo Conselho de Administração, que apresenta um conjunto de procedimentos que tem como principais objetivos: i) Assegurar a não interrupção do fluxo de caixa da Cielo e mitigar perdas decorrentes do risco de liquidez; ii) Definir procedimentos de Contingência de Liquidez, priorizando fontes e usos de recursos que prezem pela eficiência financeira; iii) Restaurar o nível de liquidez desejado pela Cielo; iv) Estabelecer uma clara divisão de papéis e responsabilidades para os objetivos descritos no documento; v) Definir a composição financeira da Reserva de Liquidez.
- **Reserva financeira:** Montante em valor ou em percentual, calculado conforme metodologia específica e cadastrado no sistema de ARV, com o objetivo de impedir a contratação do ARV para

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

além do valor pré fixado, como forma de proteção contra eventuais chargebacks/cancelamentos de vendas que possam ocorrer sobre as operações realizadas.

- **Risco:** Possibilidade de que eventos aconteçam e prejudiquem a realização da estratégia e dos objetivos da Cielo.
- **Riscos inerentes:** risco ao qual a Companhia está suscetível, independentemente de seu ambiente de controles internos.
- **Riscos não financeiros:** os riscos não financeiros, no contexto desta política, são compostos pelo (i) risco operacional; (ii) riscos sociais, ambientais e climáticos risco; (iii) risco estratégico; (iv) risco emergente; e (v) risco de reputação.
- **Risco operacional:** Possibilidade de ocorrência de perdas resultantes dos seguintes eventos: a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento; b) falhas na identificação e autenticação do usuário final; c) falhas na autorização das transações de pagamento; d) fraudes internas; e) fraudes externas; f) demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho; g) práticas inadequadas relativas a usuários finais, produtos e serviços de pagamento; h) danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição; i) ocorrências que acarretem a interrupção das atividades da instituição de pagamento ou a descontinuidade dos serviços de pagamento prestados; j) falhas em sistemas, processos ou infraestrutura de tecnologia da informação; k) falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades envolvidas em arranjos de pagamento; e l) falhas na iniciação de transação de pagamento. O risco operacional inclui o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela instituição de pagamento, a sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades envolvidas em arranjo de pagamento.
- **Riscos sociais:** possibilidade de ocorrência de perdas ocasionadas por eventos associados à violação de direitos e garantias fundamentais ou a atos lesivos a interesse comum, tais como: a) ato de assédio, de discriminação ou de preconceito com base em etnia, raça, cor, nacionalidade, idade, orientação sexual, identidade de gênero, religião, crença, deficiência; b) práticas relacionadas ao trabalho em condições análogas à escravidão; c) exploração irregular, ilegal ou criminosa do trabalho infantil; d) não observância da legislação previdenciária ou trabalhista; e)

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

ato irregular, ilegal ou criminoso que impacte negativamente povos ou comunidades tradicionais; e f) desastre ambiental resultante de intervenção humana.

- **Riscos ambientais:** possibilidade de ocorrência de perdas ocasionadas por eventos associados à degradação do meio ambiente, incluindo: a) o uso excessivo de recursos naturais; b) desmatamento; c) provocação de incêndio em mata ou floresta; d) degradação de biomas ou da biodiversidade; e) poluição irregular, ilegal ou criminosa do ar, das águas ou do solo; e f) desastre ambiental resultante de intervenção humana.
- **Riscos climáticos:** define-se o risco climático em duas vertentes: a) risco climático de transição, que são aqueles com a possibilidade de ocorrência de perdas ocasionadas por eventos associados ao processo de transição para uma economia de baixo carbono, em que a emissão de gases do efeito estufa é reduzida ou compensada e os mecanismos naturais de captura desses gases são preservados; e b) risco climático físico, que são aqueles com possibilidade de ocorrência de perdas para a instituição ocasionadas por eventos associados a intempéries frequentes e severas ou a alterações ambientais de longo prazo, que possam ser relacionadas a mudanças em padrões climáticos.
- **Riscos ASG:** A sigla ASG é um acrônimo utilizado para os riscos ambientais, sociais e de governança. Em inglês, utiliza-se "ESG", que é o acrônimo para Environmental, Social and Governance.
- **Risco estratégico:** Risco decorrente de mudanças adversas no ambiente de negócios ou de utilização de premissas inadequadas na tomada de decisão.
- **Riscos e oportunidades emergentes:** Riscos e oportunidades emergentes estão relacionados às alterações nas percepções sociais ou públicas ou a um novo conhecimento científico que podem se tornar um risco ou uma oportunidade que impactam a estratégia e o futuro do negócio.
- **Risco de reputação:** Risco decorrente da percepção negativa sobre a Cielo por parte de clientes, parceiros, fornecedores, acionistas, controladas, mídia, influenciadores sociais, investidores, reguladores, etc.
- **Risco de crédito:** Refere-se à possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento pela contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, à redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na negociação e aos custos de recuperação, incluindo:

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

- Inadimplemento do portador perante o emissor de instrumento de pagamento pós-pago;
- Inadimplemento do emissor perante o credenciador; e,
- Inadimplemento de instituição de pagamento devedora de outra instituição de pagamento em função de acordo de interoperabilidade entre diferentes arranjos.
- **Risco de liquidez:** Refere-se à possibilidade de a Companhia não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações esperadas e inesperadas, correntes e futuras sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas, bem como não ser capaz de converter moeda eletrônica em moeda física ou escritural no momento da solicitação do usuário.
- **Risco de mercado:** Refere-se à possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de instrumentos detidos pela Companhia, assim como receitas e despesas que possam ser impactadas em decorrência de variação das taxas de juros, dos preços de ações e da variação cambial.
- **Sistema de controles:** Consiste em um conjunto de controles representativo para um determinado risco.
- **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.
- **Stakeholders:** Representam as partes interessadas da Cielo, sendo elas: colaboradores, a Diretoria Executiva, os investidores, os membros do Conselho de Administração, clientes, órgãos reguladores, fornecedores e a sociedade. Os *stakeholders* envolvidos podem variar conforme o nível de confidencialidade das informações compartilhadas.

Título:	GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS E CONTROLES INTERNOS	Código:	PLT_019
VPE:	Riscos, <i>Compliance</i> , Prevenção e Segurança	Versão:	05

- **Subcredenciador:** Participantes de arranjo de pagamento que habilitam estabelecimentos não filiados diretamente à Cielo para a aceitação de instrumento de pagamento, sendo responsáveis pela liquidação das transações de pagamento a tais estabelecimentos, mediante repasse dos recursos financeiros recebidos pela Cielo.
- **Vendas diferidas:** Vendas com cartão de crédito efetuadas pelos clientes com entrega dos bens/serviços em data futura.

IX. Disposições Gerais

É competência do Conselho de Administração da Cielo 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, 08 de abril de 2022.

Cielo S.A.