



Código de **Conduta Ética**

Setembro/2020

Palavra do Presidente

Vivemos tempos de competição acirrada, de surgimento constante e acelerado de novas tecnologias. As empresas e os profissionais são postos, diariamente, diante da necessidade cada vez maior de habilitação para garantir seu espaço no mercado. É aí que entra a ética, que a filosofia define como o conjunto de princípios, valores e regras de conduta de uma pessoa, um grupo de pessoas, ou de uma sociedade.

Este é o Código de Ética da Cielo. Mais do que um texto elencando princípios e diretrizes para o relacionamento da nossa empresa com nossos clientes e com a sociedade em geral, ele tem que ser a lanterna a nos guiar em todos os nossos movimentos.

Nossa companhia está em plena jornada de transformação cultural para reafirmar sua posição de destaque no mercado. Por isso, é tão importante refletirmos sobre nossa missão e nossos valores, que definem aonde queremos chegar como companhia e, por consequência, nossas atitudes diárias para todos atingirmos, como grupo, esse mesmo objetivo.

Temos convicção de que todos devem desempenhar suas funções com a mesma atitude e diligência que empregariam na condução de seus negócios particulares, e, portanto, colocando em prática aquilo que entendemos ser correto, justo e honesto. Dessa forma, garantimos um ambiente corporativo saudável para todos nós, em um contexto de negócio sustentável para a sociedade.

Somos todos responsáveis pela disseminação da ética na Cielo e em toda a sua cadeia de valor. E também pela propagação das boas práticas estabelecidas e consagradas em nossa companhia por meio das políticas, das normas e dos procedimentos que garantem a confiança nas relações de trabalho. E é assim que construímos diariamente uma empresa capaz de fazer a diferença e de contribuir para o desenvolvimento sustentável do nosso País.

Convidamos a todos os colaboradores da Cielo e demais públicos que se relacionam conosco a ler o nosso Código de Conduta Ética, edição 2020.

Um abraço,

Paulo Rogério Caffarelli
Presidente
Cielo S.A.



Paulo Rogério Caffarelli
Diretor-Presidente

Índice

4	Abrangência do Código	27	15. Saúde e Segurança no Trabalho
5	Objetivo do Código	28	16. Meio Ambiente
6	A Cultura da Cielo	29	17. Uso de Recursos, Ativos e Propriedades da Organização
6	Propósito	30	Programa Cielo de Conformidade
6	Visão	31	Orientações de Conduta por Público de Interesse
7	Diretrizes Estratégicas	31	Acionistas e Investidores
8	Atributos Culturais	31	Associações de Classe
9	Orientações Gerais de Conduta	31	Associações Sindicais
9	1. Igualdade de Oportunidades	31	Bancos, Bandeiras e demais Parceiros de Negócio
10	2. Respeito pelas Pessoas	32	Clientes
11	3. Conflito de Interesses	32	Administradores, Colaboradores, Estagiários e Jovens Aprendiz
12	Relações Parentais e Colaterais	33	Comunidade e Sociedade
12	Atividades Paralelas	33	Concorrentes
13	Abertura de Negócios ou Sociedades	33	Fornecedores
13	Informações Obtidas na Cielo	34	Governo e Órgãos Reguladores
14	Conselhos de Administração, Conselhos Fiscais, Comitês ou outros Órgãos	34	Imprensa e Formadores de Opinião
15	4. Aceitação e Oferta de Cortesias	34	Usuários de Pagamentos Eletrônicos
18	5. Anticorrupção	35	Gestão do Código de Conduta Ética da Cielo
19	6. Contribuições e Afiliações a Partidos Políticos	35	Fórum de Ética
19	7. Prevenção a Fraudes	37	Desvios aos Preceitos do Código
20	8. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo	37	Canal de Ética
21	9. Práticas Concorrenciais	38	Gestão de Relatos
22	10. Preservação e Segurança da Informação	38	Gestão de Aderência e Manutenção do Código
23	11. Privacidade e Proteção de Dados	39	Aprovação do Código
24	12. Redes Sociais	40	Anexos
25	13. Respeito aos Direitos Fundamentais de Crianças e Adolescentes	41	Anexos
26	14. Trabalho Escravo		

Abrangência do Código

Este é um documento que deve definir os direcionamentos não só para os administradores (membros do Conselho de Administração e Diretoria Executiva), membros do Conselho Fiscal, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes, mas também para as sociedades controladas, acionistas, investidores e os demais públicos com os quais a Cielo S.A. (“Cielo” ou “Companhia”) se relaciona. São esses diferentes públicos envolvidos no negócio que, ao fazerem suas escolhas cotidianas, reforçam a conduta ética em que a Companhia acredita.

Os representantes da Companhia que atuem na administração de suas sociedades coligadas devem envidar esforços para que elas definam seus direcionamentos a partir das orientações previstas no presente documento, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

O Código de Conduta Ética da Cielo (“Código”) considera as relações com os seguintes públicos, embora não se limite a eles:

- Acionistas e investidores;
- Associações de classe;
- Associação sindical;
- Bancos, bandeiras e demais parceiros de negócio;
- Clientes;
- Administradores, Conselheiros Fiscal, Colaboradores (incluindo terceirizados), Estagiários e Jovens Aprendizes;
- Comunidade e sociedade;
- Concorrentes;
- Fornecedores;
- Governo e órgãos reguladores;
- Imprensa e Formadores de Opinião;
- Usuários de pagamentos eletrônicos.

Objetivo do Código

Este é o Código de Conduta Ética da Cielo, Servinet, Aliança e Stelo, e deve definir os direcionamentos das sociedades controladas pela Companhia e servir como referência para definição dos direcionamentos das sociedades coligadas da Cielo.

As páginas a seguir apresentam os elementos essenciais que devem ser considerados nas relações estabelecidas pela Cielo com os seus mais diferentes públicos.

Com este Código, a Companhia busca contribuir para a criação de parcerias de longo prazo que sejam compatíveis com os interesses e as aspirações mais legítimas da sociedade.

É esperado que este documento não contemple todas as situações de conflitos éticos que possam surgir no dia a dia.

O objetivo da Cielo é definir princípios básicos que deverão nortear as relações e atividades na Companhia, além de reforçar a necessidade de cumprir a legislação vigente.

A Cielo conta com a colaboração de todos para que as orientações previstas neste Código sejam praticadas todos os dias, já que um documento dessa natureza só ganha legitimidade com o tempo e com a prática constante.

A Cultura da Cielo

Há uma nova arena de competição e ela é digital, ágil e com potencial de bilhões em valores. E, como uma empresa de tecnologia, a Cielo, está atenta a duas agendas de trabalho simultâneas: a de hoje e a do amanhã.

É preciso fazer a de hoje muito bem-feita, mas sem descuidar da inovação. O futuro, que já está à porta, é digital. Neste sentido, o Conselho de Administração da Companhia considerando os movimentos disruptivos na cadeia de valor de pagamentos e o contexto externo, aprovou um novo direcionamento inspirador para a Companhia.

Propósito

Simplificar e impulsionar negócios para todos: atuamos para simplificar o cotidiano de milhões de consumidores e empresas e impulsionar negócios para todos na economia de mercado.

A geração de oportunidades por meio dos nossos negócios traz também a possibilidade de trabalho e renda para milhões de famílias, que merecem viver em uma sociedade justa, equitativa e sustentável. Buscamos viabilizar todo tipo de diversidade ao impulsionar negócios para todos e, por meio da inovação, a simplificação dos processos e relações das empresas e clientes, tornar o contexto do comércio mais sustentável.

Visão

Ser a plataforma inteligente mais desejada do comércio brasileiro: trabalhamos para sermos reconhecidos como a plataforma inteligente que integra toda cadeia de valor, em soluções amplas e personalizadas nos territórios de digital banking e marketplace no comércio brasileiro. Seremos referência por nossa atuação com práticas sustentáveis e de responsabilidade social e desejados por nosso papel na inclusão de toda diversidade de pessoas.

Diretrizes Estratégicas

Aqui, quem manda é o cliente: as nossas decisões têm o cliente como referência. Nos pautamos pelas melhores experiências e relacionamento e priorizamos os clientes sempre com senso de responsabilidade em relação aos resultados da empresa.

Entregar o melhor resultado, sempre: é nosso compromisso maximizar os retornos para nossos acionistas, através de uma utilização inteligente de nossos recursos e aplicação de soluções inovadoras que tragam maior eficiência operacional. Inovação é aspecto central desta diretriz, assim como agenda permanente de eficiência operacional, compliance e relacionamento comercial.

Ser o Centro da Cadeia de Valor: buscamos as melhores alianças estratégicas no mercado, visando liderar o ecossistema de meios de pagamento eletrônico brasileiro, ampliando nosso território tradicional para as arenas de digital banking e marketplace de serviços financeiros e soluções integradas.

Máximo valor dos dados: é importante que todas as nossas decisões operacionais sejam direcionadas para melhor captura, organização e análise de dados. Tudo o que fazemos está baseado em fatos e dados, para que seja possível dar suporte e permitir a evolução dos negócios dos nossos clientes.

Equipes extraordinárias: o #timecielo é formado por pessoas capazes de produzir coletivamente resultados extraordinários. Ultrapassamos limites de produtividade, qualidade e rentabilidade, em um ambiente de colaboração, confiança, compromisso e significado. Entregamos resultados diferenciados e somos diversos: nas ideias, pensamentos e como pessoas. Aceleramos o processo de inclusão de empoderamento de vozes minorizadas, para que toda a potência da diversidade forme equipes extraordinárias.

Atributos Culturais

Espírito de servir: Nosso sucesso é proporcional à nossa capacidade de servir, de atender às necessidades e expectativas dos nossos clientes e parceiros. Temos o poder de empatia, de se imaginar sentindo as dores de outro. É assim que entendemos os problemas e buscamos as saídas para nossa empresa de forma coletiva: como um time.

Atuação Sistêmica e Inovadora: Trabalhamos conectados. Conhecemos nossos processos, produtos e engrenagens. Influenciamos o nosso entorno e, também, o funcionamento de todo nosso segmento. Transformamos o contexto que estamos inseridos por meio de inovações que levem à sustentabilidade dos negócios e da sociedade.

Autonomia com Responsabilidade: Estimulamos o protagonismo. Como #timecielo, nos comprometemos com a excelência nos resultados e delegamos com responsabilidade. Atuamos conforme o nosso melhor, considerando os resultados desejados, assumindo eventuais falhas e avaliando as possíveis melhorias.

Colaboração e Confiança: Aqui na Cielo, promovemos um ambiente de colaboração e confiança, onde as pessoas são estimuladas a trabalhar em equipe e exercer o máximo do seu potencial, ampliando a capacidade criativa para construir soluções inovadoras para os clientes. Respeito e transparência são a base de todos os nossos relacionamentos.

Execução Simples e Ágil: Se buscamos simplicidade para nossos clientes, temos que ser simples também. Não abrimos mão da segurança e nem da busca por qualidade e excelência nas soluções. Contamos com um sistema de governança robusto, que assegura um processo de gestão da execução consistente e aderente com as diretrizes, políticas e normas reguladoras.

Orientações Gerais de Conduta

A Cielo segue e tem como referência para este Código de Conduta Ética, a Declaração dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas, os princípios do Pacto Global das Nações Unidas, as convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e a Agenda 2030 para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

1. Igualdade de Oportunidades

A Cielo valoriza a igualdade de oportunidades e a diversidade. A Companhia acredita que todas as pessoas devem ter as mesmas chances de desenvolvimento profissional.

Esse direito deve ser assegurado por todos os profissionais envolvidos nos processos de contratação e de gestão de pessoas. A seleção dos candidatos elegíveis às posições é feita de forma objetiva e considera o perfil para cada cargo, as características profissionais e os conhecimentos necessários para o desempenho das funções.



*Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU

2. Respeito pelas Pessoas

A Cielo valoriza os direitos humanos. A Companhia segue os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos e valoriza o direito à vida, à liberdade de expressão e à segurança. Esses princípios são a base para a justiça, a liberdade e a paz.

A Companhia valoriza a diversidade e é contra qualquer tipo de discriminação em razão de gênero, deficiência, origem, religião, cor da pele, raça, etnia, orientação sexual, estado civil, idade, condição de saúde e/ou social ou quaisquer outras formas de discriminação.

A Cielo repudia qualquer forma de intimidação ou assédio sexual, moral, religioso, econômico, político ou organizacional. Tampouco tolera agressões físicas e/ou verbais, desrespeito, constrangimento e/ou humilhações.

A Companhia busca construir um ambiente de trabalho que promova a realização pessoal e ofereça perspectivas de desenvolvimento profissional.

Encontre informações adicionais na Política de Sustentabilidade e Política de Gestão de Recursos Humanos.



3. Conflito de Interesses

A Cielo não compactua com relações conflituosas entre os negócios da Companhia e seus públicos. Há conflito de interesses quando os profissionais usam a Companhia, a função ou a influência interna visando interesses pessoais e/ou para beneficiar terceiros.

Interesse deve ser entendido não somente como a obtenção de qualquer vantagem para si, seja ela material ou não, mas também para familiares, amigos ou contrapartes com quem o profissional tenha relações políticas, pessoais ou comerciais.

Há conflito de interesses nos casos de relacionamento pessoal ou societário em qualquer linha de subordinação ou na relação com clientes, fornecedores ou concorrentes que comprometa a imparcialidade nos negócios e que possa trazer benefícios aos envolvidos ou prejuízos à Companhia ou ainda comprometer a isenção na avaliação de desempenho dos envolvidos.

Todas as situações identificadas que possam envolver possíveis conflitos de interesse deverão ser imediatamente informadas ao gestor imediato e formalizadas pelo colaborador por meio do Canal de Ética (canaldeetica.com.br/cielo ou 0800.775.0808) para que sejam devidamente avaliadas. Até a conclusão da avaliação, as pessoas envolvidas no potencial conflito deverão ausentar-se da situação e aguardar orientações do gestor e das áreas competentes.

Os membros do Conselho de Administração e seus Comitês de Assessoramento, do Conselho Fiscal (titulares e respectivos suplentes), da Diretoria-Executiva e de seus Fóruns de Assessoramento em posição de conflito (i) a priori, não participarão das reuniões ou (ii) se estiverem presentes em razão de outros assuntos pautados, deverão se ausentar das discussões sobre o tema e se abster de votar em deliberação sobre a matéria. Informações adicionais na Política de Transações com Partes Relacionadas e demais Situações Envolvendo Conflito de Interesse.

O colaborador que tiver qualquer dúvida sobre o que deve ser considerado conflito de interesse, deve esclarecê-la com a equipe de Compliance por meio do e-mail compliance@cielo.com.br.



Algumas situações em que esses conflitos podem estar presentes são:

Relações Parentais e Colaterais

Para o propósito de conflito de interesse as seguintes relações devem ser consideradas:

- Relações parentais e colaterais: cônjuge, companheiro(a) de união estável, pais, avós, irmãos, filhos, netos, cunhados, primos, sobrinhos, tios, genros, noras, sogros, madrasta/padrasto e enteados;
- Relações próximas: aquelas com as quais se mantém vínculo societário, relacionamento afetivo ou convivência habitual, seja por laço amoroso ou de amizade, em que possa existir o interesse em beneficiar o outro.

Caso alguma das relações citadas acima ocorra nas situações abaixo indicadas, o colaborador deve formalizá-las por meio do Canal de Ética (canaldeetica.com.br/cielo ou 0800.775.0808):

- Relacionamento com outros profissionais da Cielo em que haja subordinação hierárquica ou quando comprometa a independência dos envolvidos (como, por exemplo, colaboradores da Auditoria Interna, Controles Internos, RH, etc.);
- Relacionamento com profissionais de sociedades controladas pela Cielo, acionistas controladores da Companhia, parceiros de negócio (como bancos e bandeiras), fornecedores ou concorrentes, em cargos estratégicos, ou seja, Administradores ou colaboradores que possuam acesso a informações sensíveis;
- Relacionamento com clientes da Cielo ou de suas controladas.

Atividades Paralelas

As atividades extraprofissionais do interesse dos administradores, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes não poderão ter vínculo empregatício, exceto quando o colaborador ministrar aulas, e só poderão ser realizadas se não contrariarem os interesses da Cielo. Além disso, devem ser realizadas fora do horário de trabalho contratado, bem como fora das dependências da Companhia.

O exercício de voluntariado, ações corporativas, palestras com motivações empresariais e ministrar aulas são permitidos, contanto que o conteúdo não exponha a estratégia ou a atuação da Companhia. Caso o conteúdo esteja relacionado à Cielo, o mesmo deverá passar por aprovação do gestor mediato e o responsável pela informação na Companhia.

Abertura de Negócios ou Sociedades

No caso de abertura de um negócio ou sociedade, a comunicação de tal fato deverá ser formalizada pelo colaborador por meio do Canal de Ética (canaldeetica.com.br/cielo ou 0800.775.0808).

Informações Obtidas na Cielo

A Companhia proíbe o uso e/ou divulgação por seus colaboradores, para benefício próprio e/ou de terceiros, de suas informações confidenciais ou privilegiadas (informação relacionada à Companhia ou às suas sociedades controladas que possa influir de modo significativo na cotação de seus valores mobiliários e que ainda não tenha sido divulgada ao mercado), obtidas ou não em razão do cargo ou posição que ocupam.

Caso o colaborador da Cielo tenha acesso a informações privilegiadas, deverá respeitar as regras da Política de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários como, por exemplo, não negociar, direta ou indiretamente, valores mobiliários de emissão da Cielo até o término do período de confidencialidade.

Na hipótese do colaborador ter acesso a informações privilegiadas por qualquer meio (por acidente, através de comentários casuais, por negligência ou indiscrição de pessoas com a obrigação de manter essas informações em sigilo) deverá comunicar imediatamente através do Canal de Ética (canaldeetica.com.br/cielo).

Eventuais violações aos preceitos contidos neste Código e à Política de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários serão avaliados pelo Fórum de Ética da Cielo. Após apuração de eventuais descumprimentos estarão sujeitas à aplicação de advertências aplicadas na primeira e segunda infração ao disposto na Política de Divulgação e Negociação, cumulada com a comunicação ao Fórum de Ética da Cielo sobre o ocorrido e, conforme gravidade do caso, demissão por justa causa em caso de terceira infração ou outra medida disciplinar, a ser deliberada pelo Fórum de Ética, em observância à norma de gestão de consequência da Companhia e exceções a aplicação de medidas disciplinares dispostas no item acima, deverão ser deliberadas pelo Fórum de Ética.

Encontre informações adicionais na Política de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários.

Conselhos de Administração, Conselhos Fiscais, Comitês de Assessoramento e/ou outros Órgãos Equiparados

A participação como membro em Conselhos de Administração, Conselhos Fiscal, Comitês de Assessoramento e/ou outros órgãos equiparados de outras sociedades que não estejam sob controle da Cielo, bem como em sociedades filantrópicas e organizações não governamentais, deve ser comunicada pelo colaborador e membros da Diretoria-Executiva por meio do Canal de Ética (canaldeetica.com.br/cielo). Posteriormente, competirá ao Fórum de Ética avaliar se a participação do colaborador ou do membro da Diretoria-Executiva pode afetar o desempenho das suas atividades desenvolvidas na Companhia e/ou se as atividades da sociedade ou entidade conflitam com os interesses da Companhia e deliberar acerca da sua participação.



4. Aceitação e Oferta de Cortesias

A Cielo é contra a aceitação e oferta direta e indireta de cortesias que possam afetar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros. A aceitação e oferta de cortesias dependem das práticas usuais de mercado, porém, tudo o que possa influenciar a imparcialidade em quaisquer negociações deve ser evitado. Cortesias podem ser classificadas em três grupos:

Brindes

Brindes são objetos ou materiais sem valor comercial e de baixo valor unitário, personalizado com a marca da empresa (como canetas, cadernos, agendas, calendários, etc.). A aceitação e oferta de brindes são permitidas, desde que não configurem conflito de interesses e não se enquadrem nas situações vedadas neste Código.

Presentes

Presentes são objetos ou materiais com valor comercial, recebidos ou ofertados a título de cortesia, que não se enquadrem como brindes. De forma geral, devem ser evitados ou limitados ao valor máximo de USD 100.

Caso o valor seja superior ao limite acima estabelecido e não seja possível recusar o presente, o colaborador deverá formalizar a aceitação por meio de e-mail (sustentabilidade@cielo.com.br) e encaminhá-lo para a Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, que definirá sua destinação.

Eventos

Eventos são atividades vinculadas a ações de marketing e relacionamento como: divulgação de marca, produtos e serviços (homenagens, entre outros); congressos ou fóruns empresariais para divulgação de tecnologia e técnicas, compartilhamento de conhecimentos e networking; e convites para eventos esportivos, culturais ou artísticos patrocinados pela empresa que os oferece.

A aceitação de eventos deverá ser previamente autorizada, por e-mail, pelo seu superior hierárquico e, posteriormente, comunicada à Gerência de Compliance (compliance@cielo.com.br), que avaliará o convite e o potencial conflito de interesses.

A oferta de eventos é permitida desde que não configure conflito de interesse, não se enquadre nas situações vedadas neste Código e não aconteça em períodos que antecedam ou durante negociações contratuais e faça parte de ações de marketing, aprovadas pela Superintendência de Marketing.

As despesas relacionadas a viagens, hospedagem, alimentação e transporte deverão ser, preferencialmente, pagas pela Cielo ao aceitar esse tipo de cortesia. Exceções deverão ser aprovadas pelo superior hierárquico imediato (considerando alçada mínima de gerente) e analisadas pela Gerência de Compliance para garantir que não haja indícios de conflitos de interesses e desvios com relação às diretrizes do Código.

Distribuição de brindes e sorteios de presentes ocorridos em eventos são permitidos, desde não tenham a intenção de beneficiar um grupo específico e não configurem conflito de interesse.

As despesas que objetivem o fortalecimento do relacionamento com clientes, como refeições, desde que com objetivos de reunião de trabalho, são permitidas, contanto que contemplem valores razoáveis e não sejam proibidas por práticas comerciais conhecidas da organização de quem as recebe.

É vedada a aceitação ou oferta de cortesias que:

- Envolvam órgãos ou funcionários da administração pública;
- Envolvam os colaboradores da área de Compras, com exceção de brindes;
- Sejam em dinheiro, cheque, título representativo ou equivalentes, como vouchers e vale-presentes;
- Envolvam fornecedor, cliente ou parceiro participando de um processo de negociação contratual;
- Seja recebida recorrentemente da mesma pessoa ou companhia; e
- Possua valor acima da média de mercado de bens/serviços de características similares.



5. Anticorrupção

A Cielo repudia todas as formas de condutas corruptas, tais como suborno, desvios e concessões de vantagens indevidas, assim como a ocultação ou dissimulação desses atos e o impedimento às atividades de investigação e fiscalização.

Não se pode prometer, oferecer ou entregar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, pagamento, presente ou cortesia com a intenção de influenciar a imparcialidade de qualquer autoridade, servidor público, funcionário ou executivo de empresas, ou a terceira pessoa a eles relacionada, em qualquer ato ou decisão a fim de obter qualquer vantagem indevida ou direcionar negócios para si ou para qualquer pessoa, ou ainda praticar qualquer ato que viole a Lei nº 12.846/2013 (“Lei Anticorrupção”).

Da mesma forma, os Administradores, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes da Cielo não devem aceitar vantagens indevidas.

A Cielo encoraja e respalda, de forma ilimitada, o oferecimento de denúncia sobre qualquer ato ou omissão que possa vir a configurar transgressão ao Código ou à legislação em vigor, inclusive à Lei Anticorrupção, comprometendo-se a apurar, punir e/ou informar às autoridades competentes, dentro do maior rigor possível, quaisquer desvios que vierem a ser informados.

Sempre que possível e dentro da melhor diligência, a Cielo buscará individualizar e particularizar as condutas que possam vir a ser enquadradas como crime punível em conformidade com a legislação vigente, informando e colaborando com as autoridades competentes para a completa apuração e responsabilização dos indivíduos que as praticarem.

Encontre informações adicionais na Política Anticorrupção.



6. Contribuições e Afiliações a Partidos Políticos

A Cielo não realiza contribuições ou desembolsos relacionados a atividades políticas, a candidatos, políticos e partidos políticos.

Tampouco é permitido usar recursos da Companhia para alcançar objetivos políticos nem usar a posição que ocupa como alavanca para esses interesses.

Caso colaboradores concorram a cargos políticos, após a comprovação da candidatura, deverão se afastar da Companhia, sem direito a remuneração, durante o período entre o registro de sua candidatura perante a Justiça Eleitoral e o dia seguinte ao da eleição.



7. Prevenção a Fraudes

A Cielo atua na prevenção a fraudes em todas as suas relações, alinhada à legislação vigente e aos seus valores.

A Companhia repudia a prática de atos ilícitos no exercício de suas atividades ou em qualquer outra forma relacionada direta ou indiretamente a ela.

No evento de possíveis desvios, a Cielo apurará os fatos e adotará as medidas necessárias para fazer valer seus direitos e valores, incluindo sanções administrativas e a propositura de ações judiciais que visem a responsabilização civil ou criminal dos participantes.



8. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo

A Cielo não compactua com práticas que envolvam lavagem de dinheiro e todos os seus colaboradores devem prestar especial atenção a situações suspeitas. A lavagem de dinheiro é o processo que tem por finalidade a ocultação da origem de recursos ilícitos, assim como sua integração no sistema financeiro, com o objetivo de legitimar tais recursos.

A fim de evitar problemas nesse âmbito, a atenção aos comportamentos suspeitos deve ser intensificada pelos seus colaboradores em suas relações com clientes, fornecedores, parceiros de negócios e seus colegas de trabalho, de forma que os potenciais casos sejam avaliados e, quando cabível, relatados à equipe de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e denunciado no Canal de Ética.

Nos termos da legislação e da regulamentação em vigor, a Cielo possui diretrizes e controles internos destinados a prevenir a utilização dos seus sistemas em práticas relacionadas à lavagem de dinheiro.

Como exemplo das medidas adotadas, pode-se mencionar a obrigatoriedade de todos os seus colaboradores realizarem anualmente treinamento específico sobre o tema em questão, contratação de sistemas e equipes especializadas, bem como reportes de casos suspeitos às autoridades competentes.



9. Práticas Concorrenciais

A Cielo está comprometida com a promoção da livre concorrência, a evolução do mercado e o cumprimento da legislação concorrencial. Nas interações com os concorrentes, os profissionais da Cielo não devem compartilhar informações estratégicas, estabelecer acordos ou atuar de forma coordenada sobre preços, vendas, padronização de cláusulas contratuais, remuneração, divisão de mercado ou ainda quaisquer estratégias comerciais de abordagem a clientes ou fornecedores.

Os Administradores e colaboradores da Cielo devem dispensar especial atenção à atuação em associações de classes que congreguem empresas concorrentes no que tange à troca de informações sensíveis, tais como preço, estratégia de mercado, clientes, entre outras.

Encontre informações adicionais na Política Concorrencial.



10. Preservação e Segurança da Informação

A Cielo preza pela segurança da informação. Somente informações publicadas oficialmente pela Cielo podem ser expostas ou discutidas com os públicos de interesses, como fornecedores, clientes, bancos, bandeiras, concorrentes, entre outros. A Cielo entende como “oficiais” as informações publicadas em seu site institucional, site de Relações com Investidores, em seus relatórios públicos, perfis oficiais nas redes sociais e materiais institucionais.

Todos os públicos com os quais a Cielo se relaciona são responsáveis por zelar pela segurança das informações, garantindo que sejam armazenadas, processadas e transmitidas somente em ambientes seguros.

É vetado compartilhar ou enviar qualquer informação confidencial, estratégica e do negócio utilizando meios particulares como e-mail, pendrive, armazenamento em nuvens, entre outros recursos.

Esse cuidado também vale para o compartilhamento de informações via mídias sociais e, verbalmente, em locais públicos como ônibus, restaurantes, bares, aeroportos, aviões, estádios, táxis, entre outros.

Encontre informações adicionais nas Políticas de Segurança da Informação e Cibernética, Comunicação e de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários.



11. Privacidade e Proteção de Dados

A Cielo zela pela privacidade e segurança das informações pessoais de seus clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros.

Qualquer informação fornecida à Cielo ou coletada por ela é tratada com o mais alto nível de cuidado e sob os mais rígidos padrões de segurança, tendo a Companhia se preparado para observar os preceitos da Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Os processos de tratamento observam as diretrizes legais e boas práticas, que promovem a transparência, garantindo o exercício dos direitos dos titulares e assegurando sua privacidade.

O acesso a essas informações é restrito e controlado e, em caso de violação dessas regras, estarão sujeitos a sanções administrativas, disciplinares e legais cabíveis.

Encontre informações adicionais na Política de Privacidade e Proteção de Dados.

É possível consultar e tirar dúvidas com o DPO (Data Protection Officer) da Cielo, por meio do e-mail: privacidade@cielo.com.br.



12. Redes Sociais

A Cielo tem seus canais oficiais nas redes sociais e somente eles representam a Companhia.

Os colaboradores que optarem por cadastrar-se em redes sociais, deverão fazê-lo em nome próprio por meio de recursos particulares.

A publicação de opiniões deverá ser totalmente pessoal, evitando associação, direta ou indireta, à marca da Companhia.

Também é vetado divulgar boatos ou qualquer opinião que venha a comprometer a imagem dos Administradores ou outros colaboradores da Companhia.

Os perfis de redes sociais associados à marca da Cielo somente deverão ser cadastrados e utilizados pela área de Marketing, a qual é responsável por autorizar e publicar informações oficiais nesse tipo de mídia.



13. Respeito aos Direitos Fundamentais de Crianças e Adolescentes

A Cielo está comprometida com os direitos das crianças e dos adolescentes.

É contrária a qualquer forma de negligência, discriminação, crueldade, violência, exploração sexual e pornografia nas atividades da Companhia, na utilização dos seus produtos e serviços e em sua cadeia de valor.

A Companhia repudia o trabalho infantil e não compactua com quaisquer situações que potencialmente envolvam o trabalho irregular de adolescentes menores de 16 anos (exceto quando na condição de jovens aprendizes, a partir dos 14 anos).

Encontre informações adicionais na Política de Sustentabilidade.



[ODS 1]



[ODS 8]

14. Trabalho Escravo

A Cielo é contra o trabalho análogo ao escravo e situações que potencialmente envolvam coerção, castigos a qualquer pretexto, medidas disciplinares degradantes ou punição pelo exercício de qualquer direito fundamental.

A Companhia não compactua com tais práticas na utilização de seus produtos e serviços e em sua cadeia de valor.

A Cielo ainda se compromete publicamente a apoiar a Organização Internacional do Trabalho (OIT), que busca erradicar o trabalho infantil e práticas discriminatórias, bem como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, da ONU.



[ODS 1]



[ODS 8]

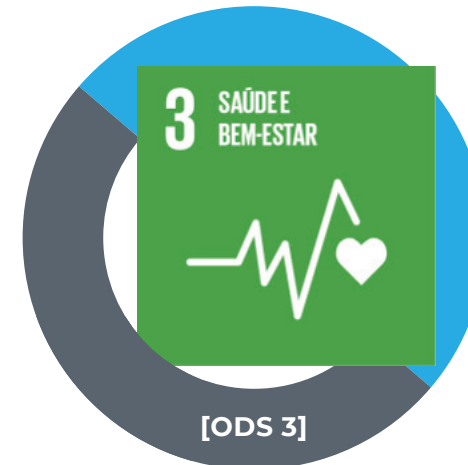
15. Saúde e Segurança no Trabalho

A Cielo zela pela saúde e segurança do trabalho em suas atividades e nas relações de trabalho. A Companhia garante um ambiente seguro e condições previdenciárias e assistenciais que propiciem melhoria da qualidade de vida e facilitem o bom desempenho profissional.

A Cielo tem o compromisso com a conformidade legal em relação aos aspectos de sustentabilidade em todas as suas unidades, atividades, produtos e/ou serviços, com uma abordagem preventiva em relação à sustentabilidade e com a direcional de melhoria contínua de seu desempenho neste segmento.

A Companhia divulga às partes interessadas conteúdo sobre sustentabilidade, o que inclui a adoção de procedimentos e mídias compatíveis com os diferentes públicos.

O tema de sustentabilidade gera programas orientados para o público interno da Companhia, em relação à comunicação, conscientização e monitoramento do comprometimento dos seus colaboradores.



16. Meio Ambiente

A Cielo está comprometida com o desenvolvimento sustentável. Ao realizar suas atividades, busca assegurar o sucesso do negócio no longo prazo, contribuindo para a construção de uma sociedade justa, o desenvolvimento econômico e a conservação ambiental.

Os aspectos ambientais são respeitados durante o ciclo de desenvolvimento de atividades, produtos e serviços, considerando o uso de energia renovável, a gestão e redução das emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), o uso racional dos recursos naturais, o uso de materiais de origem certificada, a gestão e o descarte adequado de resíduos, a reciclagem de materiais, entre outros.

Encontre informações adicionais na Política de Sustentabilidade.



17. Uso de Recursos, Ativos e Propriedades da Organização

A Cielo acredita que a relação de trabalho com seus colaboradores deve ser baseada em integridade, diligência e fidelidade aos seus interesses, a fim de evitar o desperdício de recursos da Companhia.

Os colaboradores devem zelar pelos recursos, instalações, equipamentos, máquinas, móveis, veículos, entre outros materiais de trabalho.

Os ativos e recursos da Companhia não devem ser utilizados para a obtenção de vantagens ilícitas ou indevidas, pessoais ou para terceiros, direta ou indiretamente.

O acesso à internet e ao telefone, bem como o uso de e-mails, software, hardware, equipamentos e outros bens da Cielo devem ser restritos à atividade profissional e, caso haja necessidade de utilização para fins particulares, que o uso seja feito com bom senso e alinhado com o gestor imediato.

A Cielo tem por direito acesso aos registros de uso de internet, e-mail e informações armazenadas em seus computadores, telefonia móvel e fixa.



Programa Cielo de Conformidade

O Programa Cielo de Conformidade (“Programa”) é o conjunto de processos, controles e procedimentos internos que garantem que a Cielo esteja aderente ao arcabouço regulatório, à regulamentação infralegal, às recomendações dos órgãos reguladores, aos regulamentos operacionais estabelecidos pelas bandeiras, ao seu Código e instrumentos normativos.

Tal programa concatena os esforços realizados no âmbito do programa de Compliance e do programa de Integridade da Companhia. O objetivo é ampliar a atuação para além do escopo específico de Compliance, criando uma sinergia que viabilize a cultura ética, de riscos e de conformidade como um todo.

O Programa é baseado em seis elementos que perpassam os processos conduzidos, principalmente, pelas 2º e 3º linhas de defesa, englobando atividades de diferentes áreas da Companhia.

Por meio destes seis elementos, a Cielo conduz suas atividades relativas à conformidade e integridade.

O Programa é permeado pelo Propósito, Visão e Atributos culturais da Companhia, pelos requisitos regulatórios e pelas regras de instituidores de arranjos de pagamento (bandeiras), sendo os elementos que o compõem: Apoio da Alta Administração; Gestão de Riscos; Instrumentos Normativos; Conscientização e Aculturamento; Monitoramento e Prevenção; e, Remediação e Reporte.

Encontre informações adicionais na Política de Compliance

Orientações de Conduta por Público de Interesse

Acionistas e Investidores

Os acionistas e investidores têm um papel fundamental para o sucesso do negócio. A Cielo tem uma equipe engajada a conquistar resultados que garantam os melhores índices de rentabilidade, sempre prezando pela transparência e equidade.

Associações de Classe

O compromisso da Cielo é contribuir com as associações de classes que representam os públicos envolvidos no negócio, bem como prezar pela ética e pelos valores da livre concorrência e pelas relações sustentáveis, mantendo a confidencialidade das informações.

Associações Sindicais

A Cielo respeita o direito de todo colaborador de fazer parte de associações sindicais e/ou de classe e de participar de negociações coletivas.

Bancos, Bandeiras e demais Parceiros de Negócio

A Companhia considera que essa relação deve ser valorizada e calcada na transparência e no comprometimento com os resultados.

É dever da Cielo agregar valor e propor melhorias nos produtos e serviços prestados. A ética é um atributo inegociável e todas as informações devem ser tratadas sigilosamente.

Clientes

A Cielo entende que o caminho mais curto para tornar realidade sua missão é contribuir de maneira efetiva para o sucesso dos clientes.

A Companhia preza pela transparência e confidencialidade das informações, preservando a relação de confiança e a sintonia com seus clientes, cumprindo o que foi contratado e buscando, constantemente, a excelência na prestação dos serviços.

Administradores, Colaboradores, Estagiários e Jovens Aprendizes

A relação da Cielo com seus colaboradores se baseia em valores, princípios éticos e legislação trabalhista.

A Cielo preza pela meritocracia, pela transparência, pelo diálogo aberto e pelo reconhecimento das melhores práticas, com colaboradores inspirados e que fazem a diferença, expondo ideias e percepções alinhadas ao planejamento do negócio, de maneira que contribuam com os resultados.

A Companhia investe constantemente em um ambiente de realização pessoal e profissional que seja saudável e que ajude a promover o bem-estar físico e emocional dos seus colaboradores.

As orientações do Código devem ser consideradas como adendo aos contratos profissionais firmados. É responsabilidade de cada colaborador zelar pelo patrimônio da Cielo e cuidar da imagem da Companhia, respeitando as legislações vigentes.

As atitudes de todos os Administradores, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes devem refletir o comprometimento com os valores e a perenidade da Companhia.

Comunidade e Sociedade

Sustentabilidade e responsabilidade corporativa são fundamentais para a Cielo. Reforçam o compromisso da Companhia em contribuir com o desenvolvimento sustentável da sociedade.

É dever da Companhia identificar oportunidades de melhoria em seus processos, produtos e serviços na tentativa de minimizar os impactos socioambientais causados pelo negócio.

A Cielo visa contribuir com políticas públicas definidas por todas as instâncias de governo a fim de cooperar com o avanço da sociedade brasileira.

Concorrentes

A Cielo respeita seus concorrentes e acredita que a concorrência leal contribui para o aperfeiçoamento do mercado. Assuntos estratégicos do negócio não deverão ser discutidos ou repassados, a qualquer pretexto, aos concorrentes sem a devida autorização. A Companhia monitora o ambiente tecnológico e poderá tomar ações inibitórias, preventivas e punitivas, caso necessário.

A Companhia é contra qualquer comentário que possa contribuir com a disseminação de boatos sobre competidores.

Fornecedores

Os fornecedores têm influência direta sobre a qualidade dos produtos e serviços da Cielo. A Companhia valoriza a relação de parceria e leva em consideração o que é bom para ela, os seus fornecedores e os demais públicos envolvidos.

A relação com os fornecedores deve ser caracterizada pela observância dos preceitos do Código de Conduta Ética de Fornecedores. A Cielo pratica a livre concorrência, a transparência e a imparcialidade no processo de contratação de fornecedores, bem como o rigoroso cumprimento dos contratos. O incentivo às boas práticas, valorizando as questões de sustentabilidade, deve ser buscado constantemente.

Serão especialmente observadas as práticas do fornecedor referentes a assuntos como meio ambiente, consumo consciente, trabalho infantil e análogo ao escravo, exploração sexual de crianças e adolescentes, inclusão social, cumprimento da legislação, entre outros.

Encontre informações adicionais no Código de Conduta Ética de Fornecedores.

Governo e Órgãos Reguladores

A Cielo cumpre a legislação vigente, atua de forma transparente e tem interesse em contribuir com o desenvolvimento social e econômico do País, assumindo um papel importante no sistema de pagamentos brasileiro como, por exemplo, no auxílio ao combate à evasão fiscal e à lavagem de dinheiro.

Imprensa e Formadores de Opinião

A Cielo preza pela confiabilidade das informações transmitidas aos veículos de comunicação e garante que todos os comentários, declarações ou pronunciamentos em seu nome sejam feitos somente por pessoas autorizadas, conforme a Política de Comunicação.

Usuários de Pagamentos Eletrônicos

A Cielo trabalha para que os usuários de pagamentos eletrônicos a reconheçam como a melhor empresa de serviços de meios eletrônicos de pagamentos.

É de responsabilidade da Companhia oferecer um ambiente seguro nas transações, mantendo a alta disponibilidade da rede de captura e a confidencialidade nas informações.

Gestão do Código de Conduta Ética da Cielo

Fórum de Ética

O Fórum de Ética é composto pela Diretoria-Executiva da Companhia, sendo secretariado pela Superintendente Executiva de Auditoria Interna, que se reporta diretamente ao Conselho de Administração.

Tal Fórum é vinculado e de assessoramento à Diretoria-Executiva e ao Conselho de Administração, visto que nas situações em que forem identificados potenciais desvios aos preceitos contidos neste Código e aos instrumentos normativos da Companhia, envolvendo membros da Diretoria-Executiva ou de colaboradores da Companhia subordinados diretamente ao seu Conselho de Administração ou, a critério do Fórum de Ética, pessoas consideradas chaves ou estratégicas, o Coordenador do Comitê de Auditoria da Cielo ou um de seus membros participará da reunião do Fórum que vier a analisar o caso, apresentando para deliberação do Conselho de Administração recomendação acerca da sanção disciplinar a ser aplicada ao caso.

Quanto aos demais colaboradores, competirá ao Fórum de Ética deliberar acerca da sanção disciplinar a ser aplicada ao caso.

Compete ao Fórum de Ética:

- Zelar pelo aperfeiçoamento constante do teor deste Código, propondo eventuais alterações para posterior deliberação da Diretoria-Executiva e Conselho de Administração;
- Garantir que os preceitos deste Código e dos instrumentos normativos da Cielo sejam observados, bem como a disseminação e treinamento aos colaboradores da Cielo acerca do seu conteúdo, bem como garantir a aplicação da norma de gestão de consequência;
- Propor à Diretoria-Executiva ações de conscientização e treinamento sobre os preceitos deste Código, bem como sobre a abrangência e aplicação da norma de gestão de consequência;
- Deliberar, como órgão de última instância, sobre eventuais omissões ou exceções ao disposto na norma de gestão de consequência, desde que cumulados com desvios aos preceitos contidos neste Código, bem como sobre a lista de infrações e consequências previstas na referida norma;
- Deliberar, como órgão de última instância, sobre as situações que forem identificadas como desvios aos preceitos contidos neste Código e aos instrumentos normativos da Companhia e, em caso de procedência, as respectivas sanções disciplinares a serem aplicáveis aos casos analisados;
- Emitir recomendação ao Conselho de Administração, quando envolver membros da Diretoria-Executiva ou colaboradores da Companhia subordinados diretamente ao Conselho de Administração ou, a critério do Fórum, pessoas consideradas chaves ou estratégicas, que tenham infringido aos preceitos contidos neste Código e aos instrumentos normativos para deliberação acerca das sanções disciplinares a serem aplicáveis ao caso;
- Deliberar acerca da participação de colaboradores em Conselhos de Administração, Conselhos Fiscais, Comitês de Assessoramento ou outros órgãos equiparados de outras sociedades que não estejam sob controle da Companhia, bem como em sociedades filantrópicas e organizações não governamentais;
- Monitorar o cumprimento das diretrizes previstas neste Código, bem como acompanhar, trimestralmente, a volumetria, as denúncias recebidas e apurações do Canal de Ética da Companhia.

Desvios aos Preceitos do Código

Os Administradores, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes da Cielo são responsáveis pela aplicação das orientações contidas neste Código em todas as suas relações profissionais e devem atuar como guardiões, informando toda e qualquer situação que possa indicar o não cumprimento das orientações/diretrizes, sob condição de punição legal por parte da Companhia. Todos os profissionais deverão assinar a adesão formal ao Código e renová-la por meio de conclusão do treinamento obrigatório.

Caso ocorra alguma dúvida sobre determinada situação ser um desvio aos preceitos estabelecidos neste Código, os colaboradores deverão, antes de formalizar o potencial desvio, buscar orientação com seu gestor imediato ou mediato, com os business partners de RH ou com os representantes das áreas de Compliance, Auditoria, Ouvidoria e Sustentabilidade.

Caso uma situação de conflito com as orientações previstas neste Código seja presenciada, mesmo que o colaborador não esteja envolvido, a situação também poderá ser formalizada por meio do Canal de Ética.

Canal de Ética

www.canaldeetica.com.br/cielo ou 0800.775.0808

Esse canal é administrado por uma empresa independente para garantia da confidencialidade.

A identidade será mantida sob sigilo se esse for o desejo do relator. O canal preza pela confidencialidade da informação e autoria das denúncias e garante absoluto sigilo.

Gestão de Relatos

As informações registradas pelo Canal de Ética são utilizadas por grupos especialmente designados para a apuração dos fatos. Esses grupos serão formados de acordo com a natureza e a origem do potencial desvio de conduta ética. O Fórum de Ética ou o Conselho de Administração, conforme o caso, delibera sobre as violações e sanções disciplinares.

A gestão dos relatos é realizada conforme as seguintes premissas:

- O sigilo da apuração será rigorosamente mantido.
- O anonimato será assegurado a quem assim o desejar.
- A apuração será conduzida com imparcialidade e independência.
- Denúncias ou acusações sem fundamentação consistente serão desconsideradas.
- Denúncias ou acusações de má-fé que visam prejudicar alguém estarão sujeitas às sanções disciplinares.
- Sanções disciplinares estão previstas contra qualquer tentativa de retaliação.

Gestão de Aderência e Atualização do Código

Ao agir com base nas diretrizes de conduta da Cielo, o colaborador estará reforçando os princípios éticos da Companhia e contribuindo para manter este Código sempre vivo e atual. A Cielo espera que seus gestores atuem na divulgação e instrução aos colaboradores de sua equipe, quanto às orientações presentes neste Código, a fim de preservar um ambiente de trabalho ético e colaborativo.

A Cielo disponibiliza treinamento anual obrigatório para os seus colaboradores acerca dos temas do Código, bem como realiza comunicações internas sobre temas relevantes, ao longo do ano.

A avaliação e monitoramento de aderência ao Código seguirá as diretrizes presentes na Política de Compliance. Quaisquer violações aos preceitos do Código poderão resultar em sanções disciplinares previstas em normativos internos.

A Diretoria de Riscos, Compliance e Prevenção é responsável pela atualização bienal do Código de Conduta Ética ou sempre que se fizer necessária.

Aprovação do Código

É competência do Conselho de Administração da Companhia aprovar o Código de Conduta Ética da Cielo.

Este Código entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração, permanecendo em vigor por 2 anos ou até que outra versão seja aprovada, o que ocorrer primeiro.

Barueri, 23 de setembro de 2020.

Declaração de Aceite

Eu, _____, declaro que tenho conhecimento do Código de Conduta Ética da Cielo, bem como das diretrizes contidas nas políticas, nas normas e nos procedimentos publicados na intranet e que minha conduta será pautada pelos seus preceitos.

Entendo que devo declarar formalmente possíveis desvios a este Código ou às políticas, às normas e aos procedimentos da Cielo sempre que surgirem para que possam ser adequadamente analisados e tratados pela organização.

Data ____/____/____

Assinatura

Utilizar o verso para registro de possíveis desvios.

Assinar e enviar aos cuidados da área de Serviços de RH.

Declaração de Potenciais Desvios e Conflitos

Eu, _____, detalho abaixo meus possíveis conflitos com os preceitos estabelecidos no Código de Conduta Ética da Cielo e/ou com políticas, normas e procedimentos publicados na intranet.

Data ____/____/____

Assinatura