

# Relatório Anual Integrado 2024

cielo





# Sumário

## 3 Mensagem do CEO

## 7 Sobre o Relatório

- 1. 8 A Cielo**
  - 9 Quem somos
  - 13 Nosso mercado
  - 15 Modelo de negócio e geração de valor
  - 16 Nossos resultados
- 2. 17 Estratégia**
  - 18 Estratégia e visão de futuro
  - 20 Gestão sustentável
  - 21 Materialidade
- 3. 24 Foco no cliente**
  - 26 Experiência do cliente
  - 29 Inovação e tecnologia
  - 35 Gerando impacto e valor
  - 39 Segurança e confiabilidade
- 4. 45 Time Cielo**
  - 46 Pessoas e cultura
  - 49 Experiência do time
  - 51 Desenvolvimento
  - 55 Diversidade, equidade e inclusão

- 5. 60 Impacto social**
  - 61 Fundo de Impacto Social Cielo
  - 63 Impulsiona Cielo - Amazônia
  - 65 Investimento social privado

- 6. 68 Atuação ambiental**
  - 69 Abordagem ambiental
  - 70 Gestão de riscos climáticos
  - 73 Ecoeficiência das operações

- 7. 76 Gestão corporativa**
  - 77 Governança corporativa
  - 82 Ética e integridade
  - 90 Canal de Ética
  - 92 Gestão de riscos corporativos
  - 95 Gestão de fornecedores

- 8. 97 Caderno de indicadores**
  - 98 Sumário GRI
  - 106 Sumário SASB

- 109 Parecer da auditoria externa**

- 110 Informações corporativas**



# Mensagem do CEO

[GRI 2-22]

Entrevista com **Estanislau Bassols**, CEO da Cielo

**A paixão pela inovação, tecnologia e negócios é um dos pilares fundamentais da Cielo. Quais os principais destaques de 2024 nessas áreas?**

A paixão é o combustível que move o Time Cielo em todas as áreas da companhia. Somos apaixonados por simplificar e impulsionar negócios e, em 2024, não foi diferente. Tendo a tecnologia e inovação como o cerne do nosso negócio, tivemos avanços importantes, começando pela agilidade: o nosso tempo de implementação de produtos (*time to market*) teve uma redução de 45%, saindo de 149 dias em 2023 para 82 dias em 2024.

Isso fez com que muitas soluções fossem apresentadas ao mercado rapidamente para garantir ainda mais eficiência aos nossos clientes. Entre as principais evoluções, o Pix foi um dos grandes destaques para a Cielo. Temos acompanhado a evolução da tecnologia, que aumentou aproximadamente em três vezes o seu volume no ano.

Em parceria com Banco do Brasil e Bradesco, nos antecipamos às datas sugeridas pela regulação do Banco Central e entregamos aos clientes o Pix por aproximação com o compromisso de manter o pioneirismo da Cielo e facilitar ainda mais para o consumidor a jornada de pagamento instantâneo.

Outra evolução importante foi a presença no mercado do entretenimento em diversas regiões do Brasil, tendo a participação da Cielo como maquininha oficial em grandes eventos, como o Lollapalooza, a tradicional festa junina de Campina Grande e o Oktoberfest Blumenau, a maior festa de tradições alemãs nas Américas.



## O ano de 2024 foi um marco de transformações para os negócios da Cielo. Como você avalia o papel do Pra Cima Cielo na conquista de resultados sustentáveis?

O Pra Cima Cielo se mantém como um pilar vital na conquista de resultados sustentáveis. Temos alavancado a nossa eficiência em três grandes frentes: excelência na experiência, aceleração da transformação digital e crescimento do *marketshare* com ganho de rentabilidade.

Avalio que hoje seguimos mais fortes e estruturados, mas sempre soube que era impossível ter foco e uma mudança rápida iminente sem pensar em novas governanças, processos e, em especial, na construção e no reforço de uma cultura colaborativa e *data driven*.

Cito aqui algumas das evoluções que tiveram relação ao nosso movimento de transformação: a eficiência logística no tempo de entrega de terminais, o lançamento do recebimento automático em um dia útil, a expansão da nossa força comercial e o fortalecimento da parceria com canais bancários, além, é claro, de um grande avanço em eficiência e redução de custos.

Sempre costumo dizer que transformar é existir. Não existe transformação sem ambição e sem sentido de urgência. É por isso que estamos trabalhando fortemente para acompanhar as mudanças e as necessidades que esse mercado tão competitivo como o de serviços financeiros nos exige.

## “O fechamento de capital nos deu liberdade para acelerar, inovar e entregar mais valor aos nossos clientes.

Mesmo recente, essa sinergia gerou frutos rápidos com os nossos controladores, tais como o lançamento do Tap Bancos, que transforma o celular do correntista em uma maquininha, e o Pix por aproximação nas maquininhas da Cielo, que permite ainda mais agilidade e comodidade na jornada de pagamento.

Do ponto de vista comercial, também já colhemos frutos dessa integração, seja por meio de incentivo exclusivos de aluguel e taxas no pacote de serviços dos bancos, seja por meio da relação entre a nossa força de vendas, que tem alcançado níveis importantes de produtividade e alavancado essa atuação cada vez mais consonante.

Em termos de negócios, além da maior integração com os nossos bancos controladores, também fortalecemos parcerias importantes. Lançamos o Aliança Cielo, que tem o objetivo de juntar forças com parceiros estratégicos para criar um ecossistema de soluções cada vez mais customizadas para impulsionar as vendas e facilitar a gestão de negócios dos nossos clientes.

Essas e todas as conquistas da companhia estão baseadas nas estratégias do nosso plano de transformação, o Pra Cima Cielo, que há dois anos avança a eficiência das nossas entregas.

### Um dos principais esforços de 2024 foi o processo de fechamento de capital. Quais foram as principais mudanças e conquistas resultantes desse processo?

O fechamento de capital da companhia foi, sem dúvidas, um evento marcante. E, como toda fase marcada por desafios, ela trouxe também muitas oportunidades. Com o objetivo de tornar a Cielo ainda mais competitiva e contribuir para turbinar o nosso propósito, estamos agora atuando com uma sinergia ainda mais forte com o Banco do Brasil e o Bradesco.

Tudo isso para oferecer serviços ainda mais conectados com as necessidades dos varejistas e empreendedores, além de manter a roda do protagonismo e da inovação de meios de pagamentos e serviços financeiros girando ainda mais forte.

“  
**Chegamos a níveis históricos de satisfação do cliente, com resultados nunca alcançados para a nossa evolução em experiência e jornada.**

Importante destacar que, na Cielo, essa dinâmica de atuação é acompanhada por nossos compromissos éticos e em atendimento aos requisitos de conformidade. Temos uma atenção rigorosa com os padrões regulatórios e investimos na qualidade de nossos controles e treinamentos do time.

**De que maneira as estratégias adotadas no último ano permitiram que a Cielo estivesse ainda mais próxima dos clientes, gerando valor e fortalecendo laços de confiança?**

Superação em experiência: esse foi o nosso compromisso para fortalecer laços de confiança em 2024. Com muito orgulho, chegamos a níveis históricos de satisfação do cliente, com resultados nunca alcançados para a nossa evolução em experiência e jornada.

Um estudo recente realizado pela Cielo mostrou que 91% dos varejistas acreditam que novas tecnologias contribuem para a fidelização de clientes. Nesse sentido, temos alavancado algumas frentes importantes como o nosso modelo logístico focado no cliente e baseado em dados, além da resolutividade no nosso atendimento, transparência na jornada e avanço em soluções integradas e de *e-commerce*.

Alguns exemplos práticos: em logística, reduzimos o tempo médio de atraso nas entregas em 66% e diminuímos as ocorrências de atraso em 71%.

Nos canais de atendimento, elevamos o índice de resolutividade em 33%, chegando aos melhores níveis de soluções de atendimento, e trouxemos algumas melhorias em URA digital e cognitiva, além do atendimento com autosserviços no WhatsApp.

Com esses resultados, sigo muito orgulhoso do caminho que temos trilhado e confiante de que nada muda em relação ao espírito de servir. Vamos seguir trabalhando para oferecer a melhor experiência, com um olhar focado em dados, mas sem esquecer daquilo que mais importa: as pessoas.

**O surgimento de inovações tecnológicas tem transformado vários setores, incluindo o mercado de pagamentos e do varejo. Como você vê o futuro dos meios de pagamento, considerando, sobretudo, o contexto brasileiro?**

Eu aspiro um futuro cada vez mais integrado, invisível e sem atritos. No contexto brasileiro, ousar dizer que somos e seguiremos sendo “*early adopters*” quando o assunto é tecnologia em pagamentos. Por aqui, um exemplo prático é o Pix, que foi rapidamente integrado a todo o ecossistema de pagamentos digitais: maquininhas, *links* de pagamento, soluções de *e-commerce* e até WhatsApp, facilitando a conciliação financeira e apresentando um dos meios preferidos dos brasileiros.



## Temos a responsabilidade de construir um futuro tão grandioso quanto a nossa trajetória até aqui.

Isso reflete dois movimentos importantes: o avanço das soluções tecnológicas e a mudança de hábitos dos consumidores, que preferem pagamentos digitais, instantâneos e sem fricção. A adoção de meios de pagamento precisa ser feita com base em um profundo entendimento dos hábitos, atitudes e comportamentos de quem consome. Conveniência, praticidade e velocidade têm significados distintos em culturas e regiões diferentes – e precisamos estar sempre atentos para entregar, em primeiro lugar, aquilo que os clientes buscam.

Vale sempre lembrar que, para ser excelente, qualquer experiência precisa considerar ubiquidade, segurança e simplicidade. Ou seja, estar presente em todos os lugares, garantir que o valor pago seja recebido corretamente e sem intercorrências, e ter interface de uso muito fácil e intuitiva.

### Nesse sentido, como a Cielo trabalha a temática de inteligência artificial (IA)?

A IA é uma frente prioritária na Cielo, e os nossos esforços não estão confinados a uma única área ou departamento específico. Há uma estratégia transversal que busca disseminar a prática por toda a empresa.

Nos posicionamos como parceira do varejo na implementação de novas tecnologias, e não é diferente com a inteligência artificial. Adotamos uma abordagem prática e orientada para resultados e entendemos a IA como um recurso estratégico para simplificar a gestão dos negócios e melhorar a experiência dos clientes, e não apenas como uma área isolada de inovação.

Temos novos casos de uso da IA que exemplificam a nossa evolução nessa jornada. Um deles é um sistema de modelagem de ofertas da Cielo que consegue determinar o melhor valor para cada cliente considerando aspectos diversos. Outro tem a ver com o processo de *people analytics*, que faz cruzamento entre a produtividade comercial com os perfis dos nossos colaboradores da força de vendas para elencar competências.

### Em 2025, a Cielo celebrará 30 anos de história. Inspirado nesse legado de inovação e sucesso, que mensagem você gostaria de transmitir para as próximas três décadas?

São 30 anos de uma história que se confunde com a própria história dos pagamentos no país. Desde os pagamentos com cartão no papel carbono até os pagamentos por aproximação, só existe uma coisa em comum nesse tempo: a nossa presença e legado na vida de milhões de empreendedores e varejistas no Brasil.

É bom olharmos no retrovisor e ver o que já percorremos. É ainda melhor olhar para frente e ver o quão longe podemos chegar. Mas, o que realmente nos trouxe até aqui foram as pessoas – colaboradores, clientes e parceiros.

Então, se eu puder deixar uma mensagem para os próximos 30 anos, é esta: seguiremos firmes em nosso propósito inegociável de simplificar e impulsionar negócios. Para isso, é essencial que vivamos cada dia entregando com excelência, pois temos a responsabilidade de construir um futuro tão grandioso quanto a nossa trajetória até aqui. O futuro está no agora, e nós estamos prontos para liderar essa evolução.

# Sobre o Relatório

[GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-5, GRI 2-14]

## Boas-vindas ao Relatório Anual Integrado!

Reunimos neste documento, de forma clara e acessível, as principais iniciativas do último ano para fortalecer a nossa transparência, responsabilidade corporativa e criação de valor para os *stakeholders*.

Apresentamos um panorama das práticas ambientais, sociais e de governança (ASG), evidenciando avanços na redução de impactos, no desenvolvimento sustentável e no cumprimento de compromissos públicos.

O nosso Relatório integra informações operacionais, financeiras e socioambientais da Cielo, refletindo uma estratégia orientada à sustentabilidade, gestão de riscos e geração de valor.

Alinhado às normas da Global Reporting Initiative (GRI) e do Integrated Reporting Framework e aos indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) voltados para o setor de Software & IT Services, este Relatório abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 e consolida os dados de todas as empresas controladas e coligadas da Cielo. Nas Demonstrações Financeiras Contábeis, são consideradas as mesmas entidades e período de abrangência.

Para assegurar a conformidade do nosso relato, as informações aqui apresentadas foram verificadas pela BDO RCS Auditores, parte externa e independente. A **carta de asseguração** pode ser encontrada na parte final deste documento.

O Relatório é submetido a análises internas pelas equipes responsáveis pela gestão dos temas, validado pela Diretoria-Executiva e apreciado pelas instâncias de governança apropriadas, que recomendaram a sua publicação para o Conselho de Administração.

## Ferramentas de leitura

A estrutura do documento foi planejada para garantir uma leitura intuitiva, permitindo a navegação sequencial ou o acesso direto às seções por meio de *links* interativos.

Os indicadores GRI e SASB estão destacados ao longo do texto e podem ser consultados em índices específicos, organizados conforme cada temática. Esses itens também contam com navegação responsiva, facilitando o acesso direto à leitura.

Deixamos à disposição, no fim do relato, o Caderno de Indicadores, dedicado aos dados mais técnicos, tabelas e notas explicativas. Você também poderá acessá-lo **clicando aqui**.

## Boa leitura!




Caso tenha dúvidas ou precise entender melhor as informações apresentadas, entre em contato pelo e-mail: **sustentabilidade@cielo.com.br**.



# 1. A Cielo

Quem somos  
Nosso mercado  
Modelo de negócio e geração de valor  
Nossos resultados



# Quem somos

[GRI 2-1, GRI 2-6, GRI 2-24]

A Cielo S.A. – Instituição de Pagamento (“Cielo” ou “Companhia”) é uma das empresas brasileiras mais conceituadas de meios de pagamentos no mercado nacional. Somamos um legado de 30 anos de experiência em soluções financeiras que evoluíram com o próprio mercado de pagamentos no Brasil.

Na Cielo, somos guiados por um propósito claro e uma visão estratégica que orienta cada passo do nosso crescimento: simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas e ser a plataforma exponencial mais desejada do varejo brasileiro. As nossas atividades são estruturadas com foco na inovação e na excelência, estabelecendo marcos que direcionam a nossa atuação e aprimoram a experiência de nossos clientes.

Com esses compromissos, fortalecemos o nosso papel como referência no setor.





## PROPÓSITO

Simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas.



## VISÃO

Ser a plataforma exponencial mais desejada do varejo brasileiro.

## Propósito e Visão

**Estamos presentes em 99% do território nacional, oferecendo um portfólio completo de soluções tecnológicas para diferentes segmentos do comércio. O nosso propósito é simplificar a gestão comercial dos estabelecimentos e aprimorar a experiência dos consumidores, impulsionando os negócios por todo Brasil, de empreendedores a grandes varejistas.**

Por meio de uma plataforma disponível em nosso *website*, facilitamos o credenciamento dos parceiros comerciais e o processamento de transações de pagamento, promovendo eficiência e inovação no setor. As nossas soluções abrangentes e personalizadas facilitam processos e fortalecem as relações comerciais.

Para tanto, viabilizamos soluções para gestão de informações econômico-financeiras e disponibilizamos equipamentos para captura e processamento de transações via crédito, débito e Pix, com instalação e manutenção.

Além disso, oferecemos antecipação de recebíveis, garantindo liquidez e flexibilidade financeira aos nossos clientes.

## Conheça os produtos e serviços da Cielo

[GRI 2-6]

O nosso portfólio atende a desde pequenos e médios empreendedores até grandes varejistas, com opções que vão de maquininhas a soluções para *e-commerce*.



Accesse o nosso **site** e conheça os nossos produtos e serviços.

## Marca de alto renome

Somos referência em meios de pagamento e também uma marca de alto renome. Em 2024, a Cielo tornou-se a primeira adquirente a receber esse reconhecimento do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI).

O título de alto renome é concedido a marcas com reconhecimento público amplo, reputação consolidada, valor econômico comprovado e associação imediata. Além de ampliar a proteção do negócio, reforça a credibilidade e a solidez da nossa marca no mercado.

Até dezembro de 2024, menos de 200 marcas no Brasil possuíam esse *status*, evidenciando a posição da Cielo entre as empresas de maior confiabilidade do país. Esse reconhecimento reflete a confiança que clientes, parceiros e colaboradores depositam em nós todos os dias.

## Cielo: Juntar forças é a nossa paixão

Uma pesquisa do Instituto Datafolha, realizada com mais de 2 mil pessoas em 131 municípios do país, revelou que a Cielo é reconhecida por cerca de 90% da população brasileira. Esse resultado reflete a credibilidade e a relevância da nossa marca no mercado.

Aproveitando essa conexão, lançamos a campanha “Juntar forças é a nossa paixão”, com um filme publicitário que destaca empreendedores apaixonados pelo que fazem e mostra como a Cielo é parceira de quem tem um negócio, simplificando a gestão das vendas e o dia a dia dos negócios de clientes.

A campanha reforça o alcance das nossas soluções para todos os perfis de empreendedores, evidenciando a nossa presença e o impacto no mercado.

 **SAIBA MAIS**  
sobre a campanha  
**Juntar forças é a nossa paixão.**





## Participação em associações

[GRI 2-28]

A Cielo é associada a diversas entidades multissetoriais reconhecidas que fortalecem a nossa atuação no mercado, sendo elas:

- **Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS):** representa o setor no modelo de 4 partes.
- **Câmara Americana de Comércio para o Brasil (AMCHAM):** atua em pautas diversas, incluindo economia, comércio internacional, política ambiental, transformação digital, práticas ambientais, sociais e de governança (ASG) e inovação.
- **Associação Brasileira de Tecnologia para o Comércio e Serviços (AFRAC):** representa fabricantes de equipamentos de automação e periféricos, *software-houses*, distribuidores e revendas, empresas de suprimentos de papel, coleta automática de dados e radiofrequência (AIDC/RFID), mobilidade, meios de pagamentos, *startups*, certificadoras digitais e o comércio varejista.
- **ICC Brasil:** atua em pautas multissetoriais, abrangendo economia, comércio internacional e ASG.

Para garantir o acompanhamento dos temas discutidos pelas entidades, relacionados ao negócio, os mecanismos de governança estabelecidos para as associações foram aperfeiçoados em 2024.

# Nosso mercado

[GRI 2-6]

O mercado de pagamentos está evoluindo rápido, e sabemos que os negócios precisam acompanhar essas mudanças. Em 2024, segundo dados da ABECS, o volume transacionado por cartões no Brasil ultrapassou R\$ 4,1 trilhões, um crescimento de 10,9% em relação ao mesmo período de 2023. Além disso, a ABECS prevê um crescimento entre 9-11% para 2025.

A Cielo, em parceria com a Expertise, realizou uma pesquisa para entender as expectativas do varejo em relação ao futuro dos meios de pagamento no Brasil. O estudo revelou que os lojistas estão abertos à inovação, buscando soluções que ofereçam agilidade, segurança e melhor experiência para os seus clientes.



Com um setor cada vez mais digitalizado, ferramentas como carteiras digitais, QR Code e PIX já fazem parte do dia a dia do comércio. Mais de 90% dos entrevistados acreditam que novas soluções ajudam a fidelizar clientes, sendo a rapidez na transação, as taxas competitivas e a segurança os fatores mais valorizados.

Por outro lado, a falta de informação e a incerteza sobre segurança são os principais desafios na adoção de novas tecnologias. Esse é um ponto crucial ao qual o setor deve estar atento e preparado, a fim de oferecer o que há de mais avançado não apenas em ferramentas de processamento de pagamentos, mas também em gestão, análise de crédito, inteligência de dados e outros serviços de valor agregado integrados ao ecossistema.

A Cielo está preparada para essa evolução e para manter as pessoas confiantes nesse processo. O nosso portfólio já integra soluções inovadoras como o Cielo Tap e carteiras digitais, garantindo que os nossos clientes tenham sempre as melhores opções para as suas vendas. Ao mesmo tempo, a tradicional maquininha Cielo segue como uma ferramenta segura e prática para o varejo brasileiro.



O nosso compromisso com a inovação vem acompanhado de uma forte governança de tecnologia e gerenciamento de riscos. Como parte de todo esse movimento de volume de transações e meios de pagamentos cada vez mais rápidos e digitais, mantemos investimentos em controles e checagens que vão reforçar a segurança na concretização dos pagamentos.

A digitalização dos meios de pagamento traz inúmeras oportunidades, mas também exige de nós uma responsabilidade crescente em relação à privacidade, proteção de dados e cibersegurança. O Banco Central (BACEN), por meio de resoluções, estabelece diretrizes para que instituições de pagamento implementem políticas robustas de segurança cibernética.

Na Cielo, alinhamos as nossas práticas a essas regulamentações para garantir que as nossas soluções sejam não apenas eficientes, mas também confiáveis e transparentes. Investimos continuamente em tecnologias avançadas, como inteligência artificial e *machine learning*, para aprimorar os nossos sistemas antifraude e proteger as transações de nossos clientes.

Um desafio intrínseco do setor de pagamentos é estar

presente em todos os lugares e em todos os meios de pagamento, ao mesmo tempo em que aumenta a segurança, com nível baixo de atrito. Mesmo com os inúmeros avanços da tecnologia que presenciamos, esse cenário sempre estará presente no setor. É algo próprio de sua natureza.

**Na Cielo, alinhamos as nossas práticas a essas regulamentações para garantir que as nossas soluções sejam não apenas eficientes, mas também confiáveis e transparentes.**



# Modelo de negócio e geração de valor

O nosso modelo de negócios se estrutura na criação de valor por meio da intermediação de pagamentos, combinando eficiência operacional, inteligência de dados e serviços financeiros diferenciados para proporcionar ao mercado empreendedor uma gestão segura sobre as suas vendas.

[GRI 2-24, GRI 2-25]

## RECURSOS

**Intelectual**

- Investimento em pesquisa e desenvolvimento (P&D).
- Conhecimento técnico especializado em tecnologia de pagamentos.
- Marca de alto renome em registro do INPI.

**Natural**

- Recursos naturais utilizados nas operações (energia, água).
- Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE).
- Sistema de Gestão Ambiental (SGA) certificado pela norma ISO 14001.
- Gestão estruturada para a logística reversa de equipamentos eletrônicos.
- Estratégia climática em linha com a Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD).

**Financeiro**

- R\$ 837,5 bilhões, de volume transacionado.
- Investimentos em tecnologia e infraestrutura.
- Diversificação de fontes de receita.
- Emissão de dívida e captação de recursos.
- Gestão de riscos financeiros.

**Manufaturado**

- Equipamentos de pagamento (máquinas POS, terminais smart).
- Infraestrutura de tecnologia da informação (TI) (servidores, data centers).
- Investimento em manutenção e atualização de equipamentos.
- Protocolos e políticas de segurança da informação.

**Humano**

- Cultura organizacional voltada para inovação e excelência.
- Treinamento e desenvolvimento contínuo dos funcionários.
- Investimento em bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores.
- Programas de diversidade e inclusão.
- Políticas de gestão de recursos humanos.

**Social e de Relacionamento**

- Engajamento contínuo com stakeholders.
- Feedback e pesquisas de satisfação dos clientes.
- Iniciativas de sustentabilidade e inclusão financeira.
- Participação em eventos e fóruns do setor.
- Colaboração com entidades reguladoras e associações do setor.

## VALOR GERADO E COMPARTILHADO

- Inovação contínua em tecnologia de pagamentos.
- Tecnologias e produtos que atendem às necessidades complexas dos clientes.
- Operação de tecnologia preparada para escalar e transformar, com eficiência e segurança.

- 100% das emissões de escopos 1 e 2 compensadas.
- 100% dos resíduos eletrônicos recuperados pela logística reversa são destinados corretamente para reciclagem.
- Redução da pegada ambiental: -32,9% nas emissões diretas (escopo 1) e -37,1% no consumo de combustíveis de fontes não renováveis.
- Conformidade com regulamentos..

- Reinvestimentos estratégicos.
- Redução de custos operacionais.
- Melhoria na eficiência financeira.
- Geração de valor para acionistas.
- Fortalecimento da posição de mercado.

- Infraestrutura tecnológica de alta disponibilidade.
- Sistemas de processamento de transações robustos e seguros.
- Terminais de pagamento modernos e eficientes.
- Certificações de conformidade de Segurança da Informação.

- Score de +83 pontos em Experiência do Colaborador (eNPS).
- Equipes altamente qualificadas e motivadas.
- Desenvolvimento de competências essenciais e liderança.

- Impacto social positivo e fortalecimento das relações com stakeholders.
- Promoção da inclusão financeira e apoio ao desenvolvimento econômico local.
- R\$ 2,2 milhões em investimentos em projetos de impacto social e educação financeira.
- Conformidade com regulamentos e padrões do setor.

# Nossos resultados

[GRI 3-3 Governança, integridade, ética e transparência, GRI 201-1]

O ano de 2024 foi desafiador e marcante para a Cielo, reforçando a nossa capacidade de adaptação em um mercado dinâmico como o de meios de pagamento. Mantivemos um ciclo estratégico de investimentos voltados à inovação e geração de valor, o que impulsionou os nossos resultados, elevando a qualidade e eficiência dos serviços prestados.

Conquistamos ganhos operacionais significativos e fortalecemos as nossas margens e a operação sustentável, alinhada às melhores práticas de governança corporativa e responsabilidade socioambiental.

## VOLUME FINANCEIRO DAS TRANSAÇÕES

R\$ **837,5**  
BILHÕES

foi o volume financeiro de transações na Cielo em 2024, um aumento de 2,6% em comparação a 2023.

## RECEITA LÍQUIDA

R\$ **10.295**  
MILHÕES

foi o total da receita líquida em 2024, representando uma redução de 2,9% em relação a 2023.

## RESULTADO FINANCEIRO

R\$ **306,5**  
MILHÕES

foi o total positivo em 2024, representando uma melhora de R\$ 459,5 milhões em relação aos R\$ 153,0 milhões negativos de 2023.



## CUSTOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O custo dos serviços prestados consolidado totalizou

R\$ **5.888,3**  
MILHÕES EM 2024,

representando um aumento de 5,0% em comparação a 2023.



## DESPESAS OPERACIONAIS

As despesas operacionais totalizaram

R\$ **2.401,4**  
MILHÕES EM 2024,

apresentando um aumento de 61,3% em comparação a 2023.

As Demonstrações Financeiras Contábeis contemplaram os saldos das contas da Cielo, das controladas diretas e indiretas: Cateno, Servinet, Aliança, Paggo, Stelo e Cielo USA; e dos fundos: Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDCs) e Fundos de Investimento em Cotas de Fundo de Investimentos (FICs). Foram elaboradas de acordo com as diretrizes contábeis emanadas

da Lei nº 6.404/76 (Lei das Sociedades por Ações), incluindo as alterações introduzidas pelas Leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09, com observância das normas e instruções do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central (BACEN), denominadas em conjunto, como o Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF).

# 2.

# Estratégia

Estratégia e visão de futuro  
Gestão sustentável  
Materialidade



# Estratégia e visão de futuro

[GRI 2-25, GRI 3-3 Relacionamento com o cliente, GRI 3-3 Tecnologia, inovação e disponibilidade de sistemas]

Inovação, tecnologia e negócios são pilares fundamentais da Cielo. Trabalhamos para ser a parceira ideal de empresas de todos os tamanhos, em qualquer região do país, com um portfólio completo de soluções que impulsionam as vendas, otimizam a gestão e fortalecem a saúde financeira dos nossos clientes, sempre com foco em qualidade, segurança e estabilidade.

Em 2024, avançamos com solidez na digitalização de processos, inteligência de dados e integração com os nossos acionistas, fortalecendo a nossa competitividade e eficiência. Esse movimento também está relacionado a programas e iniciativas que estão gerando valor e impacto na sociedade, por meio de abertura de oportunidades de negócios e formações inclusivas.

O nosso compromisso é responder com agilidade às transformações do mercado, com foco em segurança e impacto positivo para clientes e parceiros. Cada inovação é desenvolvida para garantir operações estáveis e confiáveis.

Com uma atuação estratégica e inovadora, seguimos impulsionando o mercado de pagamentos, oferecendo uma experiência diferenciada e consolidando a Cielo como referência em inovação, segurança e excelência operacional.



## + SAIBA MAIS

Com o olhar para o futuro, seguimos investindo em soluções que agreguem valor ao cliente. Saiba mais em **Gerando impacto e valor.**

# Transformação conectada: #PraCimaCielo

[GRI 2-25, GRI 3-3 Tecnologia, inovação e disponibilidade de sistemas]

Iniciamos, há mais de dois anos, um processo de transformação em nossos negócios e trouxemos como âncora dessa iniciativa o #PraCimaCielo, um programa estratégico que impulsiona a inovação e a eficiência dentro da companhia, acelerando processos internos e viabilizando novas soluções para clientes e parceiros.

Mais do que uma transformação pontual, trata-se de um movimento contínuo de aprimoramento, garantindo que cada iniciativa seja implementada com rapidez, eficiência e métricas claras de sucesso. Esse compromisso reflete a nossa busca constante por otimização e inovação, assegurando a melhor experiência para o mercado.

## A estruturação do programa trouxe três grandes benefícios:

- 1. Maior visibilidade e transparência nas iniciativas internas**, permitindo que todas as áreas acompanhem e colaborem na execução dos projetos.
- 2. Adoção de uma metodologia estruturada para priorização e alocação de recursos**, garantindo que as iniciativas mais estratégicas sejam executadas com foco e eficiência.
- 3. Valoração das iniciativas com base em dados e impacto financeiro**, permitindo decisões mais embasadas sobre onde investir esforços e capital.



# Gestão sustentável

[GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-24]

Na Cielo, o nosso objetivo vai além de oferecer soluções de pagamento — queremos ser a plataforma exponencial mais desejada do varejo brasileiro. Para isso, buscamos ser a parceira ideal, com soluções que promovam um desenvolvimento sustentável e inclusivo no setor, criando oportunidades para todas as pessoas.

As nossas iniciativas para promover o desenvolvimento sustentável são orientadas por uma Política de Sustentabilidade e Impacto, que define diretrizes para a geração de valor, alinhando o sucesso de longo prazo do negócio com o desenvolvimento econômico e a construção de uma sociedade mais justa com a preservação do meio ambiente.

Para que a companhia gere valor e desenvolvimento sustentável com o seu modelo de negócios, estruturamos o Plano Estratégico de Sustentabilidade, que estabelece diretrizes para:



## Operações sustentáveis

Adotar práticas de sustentabilidade que promovam valor socioambiental ao negócio.



## Impacto com o negócio

Gerar valor compartilhado com clientes, fortalecendo o portfólio com soluções ambientais, sociais e de governança (ASG).



**Desenvolvimento socioambiental** Alavancar o impacto socioambiental pela inclusão socioprodutiva e pela regeneração ambiental.

Tais diretrizes se materializam por meio de compromissos e ações nas seguintes frentes de atuação:

- **Sustentabilidade corporativa;**
- **Negócios sustentáveis;**
- **Agenda de impacto;**
- **Diversidade, equidade e inclusão;**
- **Ecoeficiência das operações.**

A nossa Vice-Presidência-Executiva de Gente, Gestão e Performance acompanha a implementação das práticas e estratégias, sendo responsável por relatar periodicamente à Diretoria-Executiva a evolução, os desafios e os avanços do plano. As instâncias de governança corporativa asseguram que o tema seja apreciado pelo Conselho de Administração, que discute e delibera sobre os desafios sustentáveis da Cielo.

A reorganização societária da Cielo, com a saída do Novo Mercado e na deslistagem da Companhia, bem como a conversão de seu registro para categoria B na CVM, não alterou a governança e os compromissos estratégicos da companhia com a sustentabilidade.

Tanto o Bradesco quanto o Banco do Brasil possuem práticas consolidadas no setor, o que fortalece as iniciativas ASG dentro da Cielo e amplia as oportunidades de desenvolvimento de produtos sustentáveis e modelos de negócios inovadores.



**SAIBA MAIS**  
em Governança corporativa.

# Materialidade

[GRI 2-14, GRI 3-1, GRI 3-2]

Para definir com clareza as prioridades da nossa agenda de sustentabilidade, em 2023, estruturamos a Matriz de Materialidade com base na metodologia de dupla materialidade, que considera a sustentabilidade sob três perspectivas complementares:

- **Socioambiental:** impactos da Cielo na sociedade e no meio ambiente.
- **Financeira:** riscos e oportunidades socioambientais e seus impactos financeiros.
- **Percepção dos stakeholders:** visão de públicos estratégicos sobre os temas prioritários.

A construção da matriz seguiu um processo estruturado em quatro etapas: identificação, análise, consulta aos *stakeholders* e priorização.

Iniciamos com a análise do contexto das nossas operações, o mapeamento de temas ASG no setor e a consulta a *frameworks* de referência. Em seguida, agrupamos os temas identificados e aprofundamos

a discussão com áreas estratégicas da companhia, como Gestão de Riscos, Planejamento Estratégico e Sustentabilidade, para entender os seus impactos e as oportunidades.

Na etapa de consulta, realizamos entrevistas com colaboradores, lideranças, clientes, fornecedores e membros do Comitê de Sustentabilidade, garantindo uma visão ampla e representativa. Com base nas percepções dos *stakeholders*, priorizamos os temas mais relevantes, submetendo-os à análise do Comitê de Sustentabilidade e à aprovação da Diretoria-Executiva.

Por fim, alinhamos os temas materiais aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU), reforçando o nosso compromisso com um crescimento sustentável e de impacto positivo para todos.

A nossa matriz conta com 12 temas materiais, que consideram a relevância e o impacto para o nosso negócio e para os nossos *stakeholders*.

Esta matriz nos guia na tomada de decisões estratégicas, garantindo que as nossas ações estejam alinhadas com as melhores práticas de sustentabilidade, inovação e governança. Assim, asseguramos que as nossas decisões estejam alinhadas com as expectativas do mercado e com a construção de um futuro mais sustentável.

Temas materiais	ODS relacionados	Temas materiais	ODS relacionados
<p>Atração e desenvolvimento de pessoas</p>		<p>Gestão de Riscos e Continuidade de Negócios</p>	
<p>Cadeia de valor responsável e sustentável</p>		<p>Governança, Integridade, Ética e Transparência</p>	
<p>Educação, Cidadania e Inclusão Financeira</p>		<p>Mudanças Climáticas</p>	
<p>Diversidade, Equidade e Inclusão</p>		<p>Tecnologia, Inovação e Disponibilidade de Sistemas</p>	
<p>Ecoeficiência nas Operações</p>		<p>Relacionamento com o Cliente</p>	
<p>Empreendedorismo</p>		<p>Segurança da Informação e Prevenção a Fraudes</p>	

## Gestão dos temas materiais

[GRI 3-3]

Na Cielo, a gestão dos temas materiais é orientada por políticas e compromissos sólidos, refletindo a nossa dedicação para a geração de valor compartilhado e com o impacto positivo. Adotamos uma abordagem integrada e abrangente, combinando diretrizes claras, medidas eficazes, monitoramento contínuo e metas ambiciosas.

Para garantir a eficácia das nossas ações, utilizamos ferramentas e processos que permitem um acompanhamento preciso dos nossos avanços. Dentre as iniciativas, destacam-se:

- **Dashboards e analytics**, que monitoram dados essenciais, proporcionando *insights* valiosos para impulsionar a inovação, a excelência organizacional e a tomada de decisões estratégicas.
- **Estrutura de governança corporativa**, que promove a transparência e a responsabilidade dentro da organização.
- **Monitoramento de *key performance indicators* (KPIs)**, que fomenta um ambiente de trabalho dinâmico e baseado em dados, impulsionando o sucesso organizacional e a qualidade das decisões.

## Engajamento com stakeholders

[GRI 2-23, GRI 2-29]

Na Cielo, adotamos uma abordagem estruturada para o engajamento de *stakeholders*, buscando construir relações de longo prazo e gerar resultados positivos e sustentáveis. A nossa Política de Relacionamento com Partes Interessadas estabelece diretrizes claras para esse engajamento, alinhadas aos princípios do nosso Código de Conduta Ética.

Mantemos canais de diálogo ativos e diversos, como nossa central de atendimento, ouvidoria e canais digitais, incluindo o site institucional. Valorizamos a escuta ativa, promovendo uma comunicação bidirecional com mecanismos para a coleta de *feedback*, que orientam ajustes em nossas estratégias.



**SAIBA MAIS**

sobre o nosso **Código de Conduta Ética.**



# 3. Foco no cliente

Experiência do cliente  
Inovação e tecnologia  
Gerando impacto e valor  
Segurança e confiabilidade



# Net Promoter Score (NPS)

Medimos a satisfação dos nossos clientes por meio de pesquisas específicas, sendo o Net Promoter Score (NPS) – indicador que avalia a probabilidade de recomendação de nossos serviços – uma ferramenta essencial nesse processo.

Em 2024, alcançamos um dos maiores indicadores de NPS da história da Cielo.

Esse recorde é reflexo do compromisso inabalável do nosso time, que encara desafios com atitude resolutiva para oferecer a melhor experiência possível. A satisfação do cliente segue como um dos nossos pilares estratégicos, impulsionando a qualidade dos serviços e a inovação contínua.

O nosso NPS reforça a confiança na marca e consolida a Cielo como referência em excelência e relacionamento.

[GRI 2-29, GRI 3-3 Relacionamento com o cliente]

Na Cielo, temos o compromisso de garantir a melhor experiência para os nossos clientes, promovendo inovações que otimizam o atendimento, aprimoram a logística e fortalecem a confiança no relacionamento com a nossa marca.

Investimos continuamente em tecnologia, automação e análise de dados para aprimorar os nossos serviços, minimizar impactos negativos e potencializar os positivos. Fortalecemos ainda mais a nossa parceria com os bancos acionistas, garantindo maior integração entre os sistemas e maior exposição dos produtos Cielo dentro dos canais dos bancos.

Monitoramos um rol de indicadores estratégicos e métricas operacionais para assegurar a excelência em todas as nossas atividades, bem como identificar oportunidades de melhoria e medir o impacto de nossas iniciativas. Dessa maneira, garantimos que cada inovação seja implementada com segurança, qualidade e foco na experiência do cliente, promovendo um ambiente de constante evolução e satisfação.



# Experiência do cliente

[GRI 3-3 Relacionamento com o cliente, GRI 3-3 Tecnologia, inovação e disponibilidade de sistemas]

## Resolutividade no atendimento aos clientes

No último ano, aprimoramos significativamente nossa Central de Atendimento, tornando-a mais ágil e resolutiva. Com a implementação do sistema de relacionamento com o cliente em 100% da operação, passamos a contar com uma visão unificada, oferecendo aos atendentes acesso completo ao histórico de interações, o que possibilita um atendimento mais eficiente e personalizado.

Também investimos em novos processos de autenticação digital, que tornaram as transações mais rápidas e seguras. Como resultado dessas iniciativas, ampliamos a resolutividade da Central de Atendimento, impactando positivamente a experiência do cliente e elevando os nossos padrões de qualidade e eficiência.

## Eficiência logística

A eficiência logística e a qualidade operacional são essenciais para garantir uma experiência positiva aos nossos clientes. Em 2024, avançamos significativamente nessa frente, elevando a resolutividade dos canais de atendimento em 33%, garantindo demandas solucionadas com mais rapidez e precisão.

Aprimoramos a nossa gestão logística, aumentando a nossa eficiência na distribuição dos estoques em 80%, o que impactou positivamente na redução do tempo médio de atraso nas entregas em 51% e reduziu em 66% as

ocorrências de atraso nos pedidos, refletindo um controle mais eficaz e ágil em nossos processos.

Além disso, a inteligência de dados tem sido fundamental na antecipação de demandas e personalização da experiência do cliente. Um exemplo disso é o envio automatizado de 60% das bobinas antes mesmo da solicitação enquanto reduzimos o volume total de bobinas enviadas em 14%, reduzindo o consumo de papel e fomentando o uso digital de comprovantes, garantindo que o fluxo operacional dos nossos clientes nunca seja interrompido.

### ANÁLISES PREDITIVAS DE TERMINAIS

Utilizando inteligência artificial, implementamos análises preditivas para antecipar necessidades e garantir maior disponibilidade das máquinas de cartão. Essa tecnologia permite identificar possíveis falhas antes que ocorram, assegurando operações mais estáveis e eficientes.

## Maior confiabilidade

A confiabilidade dos sistemas de pagamento é essencial para que os clientes realizem transações com segurança, impactando diretamente a sua experiência.

Garantir operações seguras e ininterruptas fortalece a confiança dos usuários, enquanto a implementação de práticas de *compliance* e gestão de riscos mitiga fraudes e assegura a conformidade regulatória, protegendo tanto a empresa quanto os clientes.

Essas melhorias refletem diretamente a satisfação dos clientes e na eficiência operacional, garantindo uma experiência mais ágil, assertiva e confiável.



## Digitalização

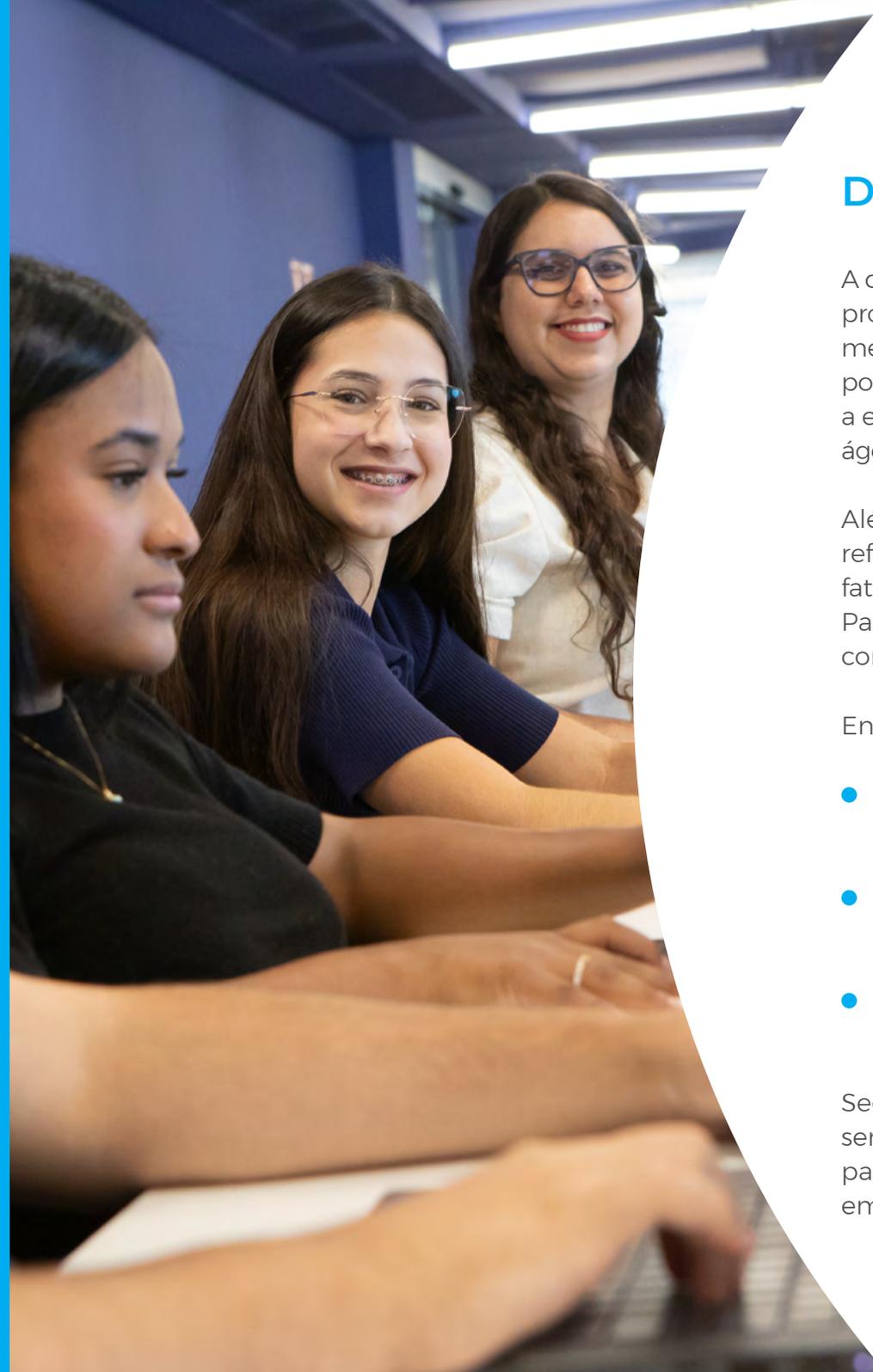
A digitalização é um pilar essencial para modernizar processos e oferecer soluções inovadoras no setor de meios de pagamento. Tecnologias como pagamentos por aproximação, carteiras digitais e Pix transformam a experiência do cliente, tornando as transações mais ágeis, seguras e eficientes.

Além de reduzir custos operacionais, a digitalização reforça a segurança e amplia a conveniência, fatores altamente valorizados pelo mercado. Para impulsionar essas melhorias, investimos continuamente em novas tecnologias e digitalização.

Entre as inovações implementadas, destacamos:

- **Cielo Conciliador:** solução que simplifica a gestão financeira dos nossos clientes.
- **Credenciamento turbo para pessoa física:** mais agilidade na entrada de novos clientes.
- **Aprimoramento do pagamento via *link*:** transações mais rápidas e seguras.

Seguimos investindo em inovação para oferecer sempre o que há de melhor em meios de pagamento, unindo tecnologia, segurança e eficiência em cada solução.



## Ouvidoria [GRI 2-25]

A Ouvidoria é um canal independente e imparcial dentro da companhia, dedicado a receber, analisar e tratar reclamações de clientes com transparência e efetividade, garantindo que cada questão seja resolvida de forma justa e contribuindo para a melhoria contínua dos processos.

A Ouvidoria da Cielo não apenas realiza a mediação de conflitos, mas também participa ativamente de mudanças de processos e do desenvolvimento de novos produtos, assegurando que a voz do cliente seja considerada em cada decisão.



Os relatórios da nossa Ouvidoria são públicos e podem ser acessados em **Relatório de Ouvidoria**.

A nossa equipe também atua por meio de solicitações encaminhadas por órgãos de defesa do consumidor, como Banco Central (BACEN), Procon e Consumidor.gov.br. Todas as reclamações são analisadas com rigor e atenção, e as oportunidades identificadas são transformadas em melhorias contínuas para os nossos produtos e serviços.

Atendimentos realizados	2022	2023	2024
Atendimentos	17.111	15.261	13.143
Clientes atendidos	11.147	8.966	6.525

Mecanismos de queixa	2022	2023	2024
Ouvidoria Cielo	61%	61%	66%
Procon	16%	19%	15%
BACEN	10%	10%	9%
Consumidor.gov.br	9%	10%	9%

Embora a regulamentação do BACEN estipule um prazo de resposta de até dez dias úteis, comprometemo-nos a atender a todas as demandas em até cinco dias, reforçando o nosso compromisso com a excelência no atendimento.

Em 2024, fomos novamente premiados, pelo quarto ano consecutivo, no Prêmio Ouvidorias Brasil, organizado pela Associação

Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC), que visa reconhecer as organizações que contribuem para fortalecer a atuação das Áreas de Ouvidoria/Ombudsman no Brasil e no mundo.

Independentemente, do segmento de atuação dos inscritos, os cases de organizações públicas e privadas do Brasil são avaliados pelos organizadores de acordo com critérios como: amplitude do atendimento, desempenho, governança, inovação, integração e responsabilidade social. Esse destaque mais uma vez reforça o nosso compromisso com um relacionamento sólido e confiável com os nossos clientes.



**Ouvidoria Cielo: compromisso com o cliente, excelência no atendimento.**

# Inovação e tecnologia

[GRI 3-3 Tecnologia, inovação e disponibilidade de sistemas]

Em nosso ecossistema, inovação e tecnologia são essenciais para que as instituições financeiras se reinventem e acompanhem a evolução do mercado. Ao integrar esses pilares às nossas operações, aprimoramos a experiência dos clientes e asseguramos eficiência em cada transação.

Por isso, na Cielo, temos na cultura de dados uma fortaleza, permitindo-nos tomar decisões estratégicas baseadas em *advanced analytics*, assegurando a precisão e confiabilidade das informações.

Consideramos os impactos da inovação em diversas dimensões: na economia, com a geração de produtos e serviços para novos públicos; nas pessoas, aumentando o acesso a produtos de meios de pagamento; e no meio ambiente, com iniciativas de redução da pegada de carbono. Também estamos cientes dos impactos negativos como o descarte de equipamentos e o consumo de papel.

Adotamos uma postura proativa e multifacetada, reconhecendo-a como inerente a todas as nossas áreas. Em vez de centralizarmos a inovação em uma única área, fomentamos essa cultura em diversas frentes, além de possuímos o Garagem Cielo: um time focado em trazer possibilidades de novos produtos e serviços em médio e longo prazo, conectando a Cielo com o ecossistema de inovação.



## NOSSO COMPROMISSO COM A INOVAÇÃO

O nosso compromisso com a inovação foi reconhecido na 10ª edição do Prêmio Valor Inovação Brasil 2024, promovido pelo Jornal Valor Econômico.

Fomos destacados como uma das empresas mais inovadoras do setor financeiro, alcançando a terceira posição no *ranking* de serviços financeiros – sendo a única credenciadora entre as três primeiras colocações.

## Garagem Cielo

[GRI 3-3 Tecnologia, inovação e disponibilidade de sistemas]

O Garagem Cielo é um ambiente dinâmico de experimentação e desenvolvimento de novas soluções. Foi pensando para ser um *hub* de inovação, conectando *startups*, parceiros e clientes para cocriarmos o futuro dos meios de pagamento.

Por meio do Garagem:

- Testamos soluções que equilibram disrupções e responsabilidade, garantindo que cada avanço seja seguro e alinhado às melhores práticas de segurança.
- Os testes de novas soluções reforçam a conexão da inovação com a estratégia da Companhia, enquanto o envolvimento de clientes nas provas de conceito assegura *feedbacks* e testes em um ambiente real.
- Buscamos aumentar o número de conexões com o ecossistema de inovação, além de oportunidades geradas e implementadas com indicadores de sucesso, assegurando a excelência no desenvolvimento com produtos além do *core business* e elevando a satisfação dos clientes.

Um dos modelos desenvolvidos por meio da experiência no Garagem Cielo é o piloto de pagamento por reconhecimento facial, que posicionou a Cielo como a primeira adquirente no Brasil a ter essa tecnologia. Essa solução inovadora viabiliza pagamentos totalmente sem contato, garantindo mais segurança e conveniência aos clientes. Além disso, possibilitam aprendizados sobre a tecnologia e a aplicação dela para o futuro.



Outro item que surgiu dentro do nosso ecossistema de inovação foi o Cielo Tap, que é uma solução que transforma o nosso *smartphone* Android em uma maquininha de cartão, permitindo aceitar pagamentos por aproximação (NFC) sem a necessidade de outro dispositivo. Disponível no *app* Cielo Gestão, realizamos vendas diretamente pelo celular com cartões físicos, carteiras digitais como Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay e outros dispositivos compatíveis com NFC.



A Cielo se destaca no cenário de inovação aberta no Brasil, figurando entre as corporações mais colaborativas com *startups*. No Ranking 100 Open Startups 2024, fomos reconhecidos pelas parcerias firmadas ao longo do ano, reflexo do nosso compromisso com a inovação e com o fortalecimento do ecossistema empreendedor.

Com o importante papel de seguir mapeando novas tendências, o Garagem participa de eventos de inovação, acessa estudos de mercado e participa de fóruns setoriais que ampliam a visão sobre o mercado, serviços financeiros e os meios de pagamento, buscando entender tendências digitais emergentes no setor de pagamentos no Brasil, como o DREX, o *embedded finance* e o pagamento biométrico.

## Inovando com o ecossistema

Pelo quinto ano consecutivo, a Cielo é parceira tecnológica do LIFT Lab, um dos principais laboratórios de inovação do setor financeiro no Brasil. Coordenado pela Federação Nacional de Associações dos Servidores do Banco Central (FENASBAC), com apoio do Banco Central, o LIFT Lab promove um ambiente colaborativo entre empresas de tecnologia, startups e instituições do Sistema Financeiro Nacional, viabilizando o desenvolvimento de soluções inovadoras.

Ao longo de três meses, atuamos como mentores e apoiadores dos projetos selecionados, transformando ideias promissoras em protótipos funcionais. Essa parceria não só fortalece o ecossistema de inovação no país, mas também possibilita que a Cielo esteja na vanguarda tecnológica, testando novas abordagens e acelerando a implementação de soluções diferenciadas.

Os nossos cases de sucesso no LIFT Lab incluem projetos que hoje fazem parte do nosso portfólio de produtos, como o Tap on Phone, que transforma celulares em maquininhas de pagamento, e o Open Finance, que começou com um teste em modelagem de crédito e atualmente é um dos pilares acompanhados pela Cielo com a agenda de inovação do Banco Central.

## Dados & inteligência artificial

Na Cielo, colocamos o cliente no centro de nossas decisões e direcionamos esforços contínuos para compreender as suas necessidades e expectativas. Implementamos melhorias que tornam a sua jornada mais ágil, simples e fluida, sempre apoiados por dados e análises avançadas que embasam as nossas escolhas com profundidade e precisão.

Utilizamos modelos analítico-estatísticos e inteligência artificial (IA) para gerar *insights* relevantes, enquanto a IA generativa tem elevado a produtividade nas Áreas de Tecnologia, Negócios e Comercial. Essa capacidade nos

permite acompanhar de perto nossos indicadores de desempenho e identificar oportunidades de aprimoramento, sempre com foco na experiência e satisfação dos nossos clientes.

A nossa Plataforma de Dados e IA é hospedada em nuvem e evolui constantemente, acompanhando as tendências mais avançadas do mercado. Com isso, ganhamos em agilidade, eficiência operacional e autonomia, ao mesmo tempo em que oferecemos uma arquitetura robusta e orientada ao autosserviço.

**Como parceira do LIFT Lab pelo quinto ano, a Cielo lidera o desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras, integrando inteligência artificial, dados e colaboração com o ecossistema para oferecer experiências cada vez mais inteligentes e eficientes aos clientes.**

## Governança de dados

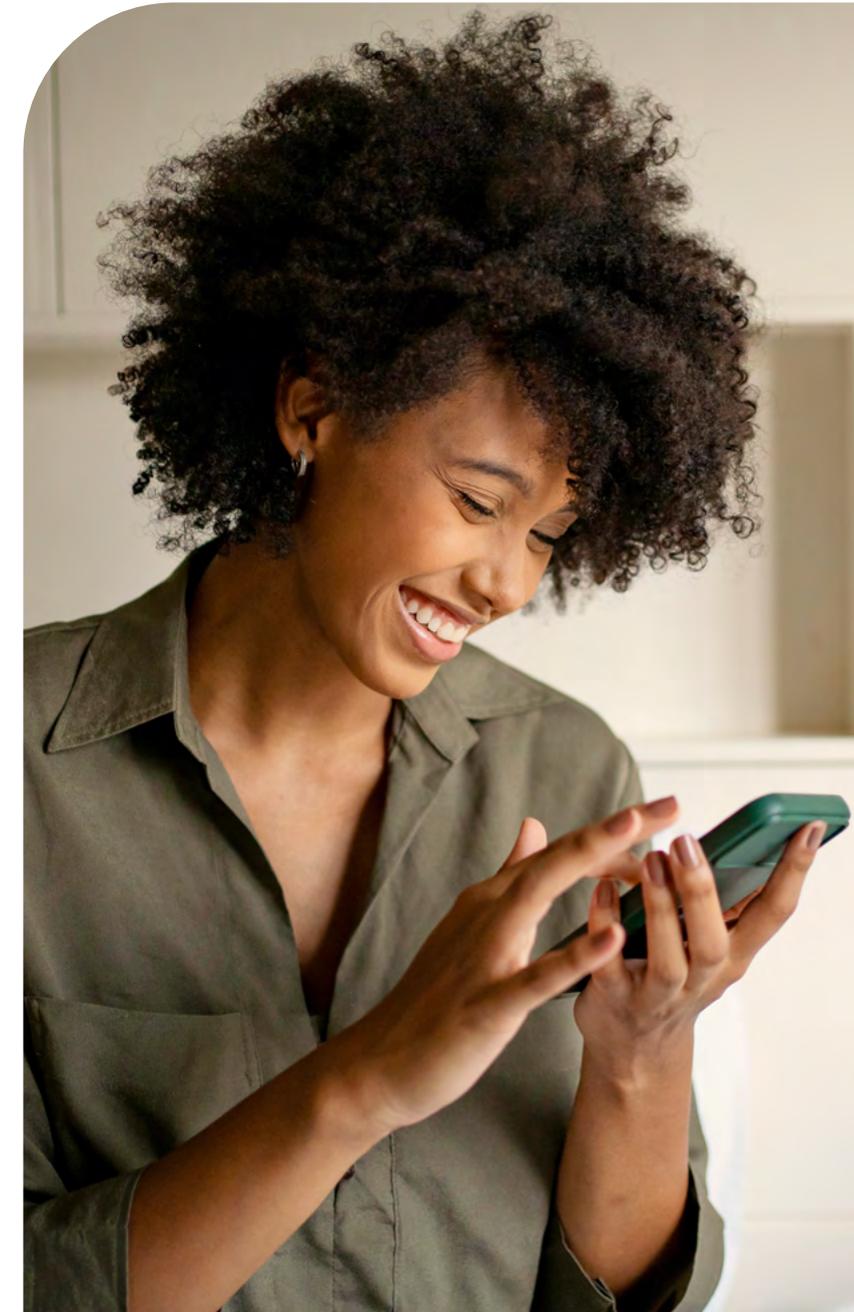
Tratamos a governança de dados como elemento essencial para desenvolver e executar estratégias inovadoras. Supervisionamos políticas e programas especializados que asseguram a qualidade, a segurança e o valor dos dados em toda a companhia.

Democratizamos o acesso às informações, qualificamos e monitoramos a sua utilização, promovendo o uso estratégico dos dados em todas as áreas. A seguir, destacamos algumas ferramentas e abordagens que impulsionam a nossa capacidade analítica e potencializam a entrega de valor:



Com uma estrutura robusta e integrada, a Cielo transforma dados em ativos estratégicos, promovendo segurança, transparência e inteligência em toda a organização.

- **Plataforma de Dados e IA:** estruturamos um programa de governança que garante a evolução segura e estratégica dos nossos dados, permitindo a supervisão de políticas especializadas e promovendo a sua valorização em toda a organização.
- **Catálogo de dados:** definimos papéis claros de donos e curadores, promovendo transparência e decisões informadas. Adotamos políticas de acesso rigorosas e monitoramento contínuo para garantir a integridade dos dados.
- **Governança de IA:** conectamos iniciativas por meio dos escritórios de transformação, garantindo governança eficaz nos casos de uso da IA. Avançamos com a IA generativa por meio de uma base sólida, com cultura orientada a dados e responsabilidade em sua aplicação.
- **Processo de FinOps:** capacitamos os times para identificar oportunidades de eficiência financeira, promovendo uma cultura orientada à otimização de recursos.
- **Golden Source:** adotamos uma abordagem que assegura a consistência e integridade dos dados, definindo fontes oficiais de informação como referência para toda a companhia.



## Cultura orientada a dados

Reforçamos a nossa cultura *data driven* engajando os times em iniciativas que promovem a colaboração, fortalecem a nossa base tecnológica e impulsionam a nossa marca empregadora.

A Comunidade de Dados se consolida como um espaço colaborativo, enquanto expandimos o uso de IA em diversas áreas de negócio. Estimulamos o desenvolvimento do *mindset* de Dados & IA em toda a equipe, com foco especial na atuação das lideranças na disseminação dessa cultura.

Reformulamos a Comunidade de Inteligência Artificial, promovendo encontros trimestrais com especialistas internos e do mercado, em formatos interativos que estimulam a troca de experiências e o aprendizado coletivo. E estruturamos o Portal de Dados, que reúne mais de 300 páginas essenciais para o autosserviço na Plataforma de Dados e IA – reforçando a nossa jornada como uma empresa de base tecnológica e orientada ao cliente.

## Parcerias estratégicas

[GRI 3-3 Tecnologia, inovação e disponibilidade de sistemas]

Para reafirmar o nosso compromisso com a inovação e o desenvolvimento científico, consolidamos a nossa parceria com o Programa Inova Talentos, uma iniciativa fruto da parceria entre o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), da Confederação Nacional da Indústria (CNI) e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), sendo este operacionalizado pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL) em conjunto com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI).

A iniciativa promove a inserção de pesquisadores em projetos estratégicos dentro de empresas e

instituições tecnológicas, fortalecendo a conexão entre a academia e o setor produtivo. Com essa parceria, investimos diretamente em Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I), contribuindo para a formação de profissionais altamente qualificados e para o avanço da produção científica no Brasil.

Dessa forma, a Cielo se mantém na vanguarda da tecnologia de pagamentos, oferecendo soluções mais eficientes e inovadoras para os clientes, enquanto contribuímos para o avanço do ecossistema tecnológico nacional.



## Excelência em produtos e soluções

[GRI 3-3 Relacionamento com o cliente, GRI 416-1]

Na Cielo, todos os nossos produtos e serviços passam por avaliações rigorosas, garantindo que cada entrega seja segura, eficiente e alinhada às necessidades do mercado e dos nossos clientes.

Para garantir a excelência e a governança no desenvolvimento e na implementação de novos produtos e soluções, estruturamos a Esteira de Lançamentos, um processo que assegura diretrizes estratégicas bem definidas, com etapas, requisitos, ritos estruturados de evolução e validação, papéis bem-estabelecidos e documentação padronizada.

Com a Esteira de Lançamentos, conseguimos:

- **Aprimorar a jornada do cliente**, oferecendo produtos e serviços mais estáveis e eficientes.
- **Eliminar condicionantes e ocorrências de riscos**, garantindo soluções mais seguras e alinhadas às melhores práticas.
- **Antecipar e resolver dores do mercado**, entregando inovação com alto impacto positivo.
- **Lançar produtos definitivos e robustos**, garantindo eficiência e qualidade desde o primeiro momento.

Todos os produtos e serviços da Cielo passam por avaliações rigorosas, garantindo que as áreas participantes na construção da solução possam analisar e criar pontos relevantes que sejam considerados antes do desenvolvimento da solução, para que assim cada entrega seja segura, eficiente e alinhada às necessidades do mercado e dos os nossos clientes.

Essa coconstrução da solução entre as áreas permite a redução de riscos, potencializando o valor agregado de nossas soluções. Assim, conseguimos assegurar a mitigação dos riscos associados aos ciclos de cada produto, garantindo que possíveis desafios sejam identificados e tratados antes que impactem nossos clientes.



A Cielo se destaca no cenário de inovação aberta no Brasil, figurando entre as corporações mais colaborativas com startups. No Ranking 100 Open Startups 2024, fomos reconhecidos pelas parcerias firmadas ao longo do ano, reflexo do nosso compromisso com a inovação e com o fortalecimento do ecossistema empreendedor.

# Gerando impacto e valor

[GRI 2-6, GRI 3-3 Relacionamento com o cliente, GRI 3-3 Tecnologia, inovação e disponibilidade de sistemas]

Há três décadas, a Cielo tem evoluído com o mercado, aprimorando os processos e desenvolvendo soluções seguras e alinhadas às necessidades de clientes e parceiros, sempre com um olhar atento à inovação e à experiência do usuário.

Conectamos pessoas, negócios, propósitos e ideias em todo o Brasil, transformando desafios em oportunidades de crescimento e inovação. A cada passo, fortalecemos o nosso compromisso com o futuro, impulsionando soluções que impactam vidas e impulsionam organizações.

Em 2024, a Cielo seguiu introduzindo evoluções para aprimorar a experiência de pagamento e gestão financeira de nossos clientes. Essas iniciativas, que incluem tanto produtos e serviços como evoluções em processos, estruturas e operações, refletem o nosso compromisso de oferecer soluções inovadoras que atendam às necessidades de nossos clientes, promovendo a transformação digital e aumentando a eficiência no mercado de pagamentos.



A seguir, destacamos as inovações focadas na geração de valor:



● **Evolução estratégica no varejo**

Em 2024, a Cielo passou por um período de transformação estratégica no varejo focado na reestruturação operacional, na otimização de processos e no fortalecimento do relacionamento com os clientes e bancos parceiros.

Essa evolução não apenas aumentou a eficiência da operação, mas também trouxe mais previsibilidade e engajamento para o time Comercial, permitindo que a companhia entregasse melhores resultados e consolidasse a sua presença no mercado.



● **Cielo Tap**

Solução que transforma *smartphones* em máquinas de cartão, permitindo que comerciantes aceitem pagamentos por aproximação sem a necessidade de dispositivos adicionais.

Com o Cielo Tap, basta baixar o aplicativo Cielo Gestão em um celular compatível com tecnologia NFC e sistema Android 10 ou superior.

Não há cobrança de mensalidade; o usuário paga apenas uma taxa por transação realizada, oferecendo conveniência, flexibilidade e redução de custo.



● **Pix por aproximação**

Uma inovação que utiliza a tecnologia Near Field Communication (NFC) para realizar pagamentos instantâneos. O cliente aproxima o seu dispositivo móvel da maquininha Cielo para efetuar o pagamento via Pix.

Lançada em fevereiro de 2025 após desenvolvimento e testes em 2024, essa funcionalidade oferece conveniência, agilidade nas transações, maior segurança e uma experiência de pagamento simplificada para os clientes.





● **Novo extrato**

Revisitamos o nosso Extrato Digital, aprimorando a experiência de nossos clientes.

Oferecendo uma visão detalhada e transparente das transações, ele facilita a gestão das vendas e recebíveis por meio do portal Minha Conta Cielo e do *app* Cielo Gestão, proporcionando mais acesso a crédito e segurança nas transações.



● **Sala de Performance**

A Sala de Performance tem como objetivo aumentar a taxa de conversão de pagamentos para clientes de *e-commerce*.

Utilizando grandes volumes de dados, obtemos *insights* relevantes e personalizados, fundamentais para alavancar a conversão dos clientes.



● **Cashless em eventos**

No último ano, ampliamos a nossa presença em eventos de cultura e entretenimento por meio de soluções que viabilizam experiências totalmente sem dinheiro físico em grandes eventos.

Isso proporciona transações mais seguras e ágeis, atendendo aos mais diversos públicos.

A abordagem *cashless* contribui com a redução de filas, aumenta a segurança e melhora a experiência geral dos participantes, garantindo que todos possam aproveitar o evento sem preocupações com dinheiro físico com a tecnologia de aproximação (NFC).



● **Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA)**

Desde 2014, temos uma solução de mercado, o Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA), para acompanhar de perto a evolução do varejo brasileiro, analisando as vendas de milhares de estabelecimentos em 18 setores diferentes em diversos níveis regionais.

O Índice Cielo do Varejo Ampliado usa inteligência e análise de dados para medir o crescimento da receita de vendas no varejo. Com essas informações, o cliente pode tomar as melhores decisões para o seu negócio.

O ICVA é publicado mensalmente e utiliza dados reais de transações aplicando modelos matemáticos e estatísticos de propriedade da Cielo. Se diferencia dos concorrentes por não ser uma pesquisa, e sim uma solução baseada em transações que acontecem diariamente.

Com ajustes sazonais, o ICVA traz *insights* valiosos para quem quer entender o mercado com mais profundidade, ajudando a identificar tendências de consumo, antecipar demandas e ajustar estratégias de marketing e vendas.



**SAIBA MAIS**  
sobre o ICVA.

## Negócios em Movimento

[GRI 3-3 Empreendedorismo, GRI 413-1]

Voltado para o fortalecimento e apoio de quem empreende no Brasil, lançamos a comunidade digital Negócios em Movimento, um espaço pensado para aproximar ainda mais a nossa marca do dia a dia dos negócios, oferecendo suporte, conteúdos educacionais e trocas de experiências que impulsionam o crescimento do varejo.

Trata-se de um ambiente colaborativo em que compartilhamos conhecimento prático e relevante para quem busca soluções reais para o seu negócio.

A participação na comunidade é aberta para todos, clientes ou não clientes da Cielo. No entanto, quem já faz parte do nosso ecossistema contará com benefícios exclusivos, como acesso a materiais diferenciados e conteúdos *premium*.

Acreditamos que, ao compartilhar conhecimento e promover trocas reais, criamos um ambiente que não apenas impulsiona os negócios, mas também fortalece a comunidade empreendedora no Brasil.



## Aliança Cielo

Lançamos o Aliança Cielo, programa exclusivo de parcerias com empresas do ecossistema de tecnologia e inovação. A iniciativa reúne *software houses*, *TEF houses* e plataformas de *e-commerce* e automação, além de sistemas de gestão renomados, para impulsionar novas soluções para o varejo, indo além dos pagamentos e aquisição.

Os parceiros têm acesso à força de vendas, recursos tecnológicos e inteligência de dados da Cielo, para oferecer soluções customizadas. O programa proporciona vantagens como atendimento exclusivo, incentivos financeiros, participação em eventos do setor e fomento de negócios com o time Comercial da empresa.

Com essa iniciativa, a Cielo busca eliminar barreiras para os clientes, garantindo que as soluções de *software* já venham integradas às nossas máquinas de pagamento, facilitando a adesão de novos negócios.



# Segurança e confiabilidade

[GRI 3-3 Segurança da informação e prevenção a fraudes]

Por meio de estratégias robustas, investimos continuamente em tecnologia, aprimoramento de processos e capacitação de nossos profissionais para fortalecer a proteção dos dados e minimizar riscos.

Adotamos uma governança estruturada para garantir conformidade regulatória e a melhor experiência para os nossos clientes e parceiros. Dessa forma, asseguramos a integridade, a confiabilidade e a resiliência em nossas operações, refletindo diretamente o nosso compromisso com a segurança e a inovação.

Seguimos evoluindo para manter a Cielo na vanguarda da segurança digital, assegurando que as nossas soluções sejam cada vez mais eficientes e confiáveis.



## Governança de Segurança da Informação

[GRI 3-3 Segurança da informação e prevenção a fraude; SASB TC-SI-230a.2]

A nossa Governança de Segurança da Informação, guiada pela Política de Segurança da Informação e Cibernética, assegura a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados, protegendo-os contra vazamentos e ataques cibernéticos. Além disso, permite a identificação e avaliação de riscos operacionais, como fraudes e lavagem de dinheiro, possibilitando a implementação de medidas eficazes de mitigação para garantir a estabilidade e segurança das operações.

Ao proteger contra incidentes de segurança, fortalecemos a nossa a continuidade dos negócios, evitando interrupções que poderiam resultar em perdas financeiras e danos à reputação da empresa.

Sistemas bem gerenciados são mais eficientes e confiáveis, reduzindo falhas e interrupções, o que melhora a jornada do usuário. Além disso, os nossos procedimentos de resposta a incidentes permitem agir com rapidez e minimizar impactos, assegurando a continuidade dos serviços.

Monitoramos continuamente a eficácia de nossas práticas por meio da renovação de certificações internacionais voltadas à segurança no processamento de pagamentos. Cada certificação cobre aspectos específicos da operação, garantindo a proteção de informações confidenciais e senhas em transações financeiras.



**PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard):** conjunto de requisitos de segurança criado pelo PCI Security Standards Council (PCI SSC). Ele estabelece padrões para proteger dados de cartão de crédito e débito durante armazenamento, processamento e transmissão.



**PCI PIN Security:** foca exclusivamente a proteção dos números de identificação pessoal (PINs) usados em transações de cartões com chip e tarja magnética. Ele garante que os PINs digitados pelos clientes em terminais de pagamento estejam protegidos contra fraudes e interceptação.



**ISO 27001 – Sistema de Gestão da Segurança da informação:** norma internacional que auxilia a companhia na proteção de ativos como dados financeiros, propriedade intelectual e informações de funcionários e terceiros. A sua certificação comprova a implementação de um sistema eficaz para identificar, avaliar e mitigar riscos de segurança da informação.

Para garantir a segurança do ambiente, a Cielo realiza scans mensais, pentests e testes de segmentação. Toda solução mantida ou desenvolvida segue um rigoroso processo de segurança, passando por análise de *hardening*.

## Prevenção à fraude

[GRI 3-3 Segurança da informação e prevenção à fraude]

A prevenção de fraudes é fundamental para a integridade do sistema financeiro, reduzindo os riscos financeiros e fortalecendo a confiança.

A nossa abordagem estratégica emprega ferramentas avançadas de monitoramento, abrangendo 100% das transações elegíveis em todos os segmentos do mercado. Dessa forma, prevenimos perdas financeiras e protegemos os nossos clientes e o ecossistema de pagamentos, assegurando a conformidade regulatória.

Dentre as diversas ações implementadas em nossos sistemas de prevenção, destacam-se:

- Mitigação de riscos na aquisição de clientes.
- Análise e monitoramento de perfis e transações, com checagens para detectar atividades suspeitas sem causar fricção desnecessária.
- Criação e manutenção de regras para prevenção de fraudes.
- Monitoramento de estabelecimentos comerciais e identificação de pontos de comprometimento de cartões.
- Modelos de detecção de fraudes que contribuem para a redução dos riscos operacionais, garantindo maior segurança para os clientes.

Além disso, já fazemos uso da biometria facial e dispomos de scores de fraudes transacionais que funcionam de forma adaptativa, ajustando-se continuamente às novas ameaças.

Apesar dos avanços, os desafios continuam a evoluir. Com o crescimento do uso da inteligência artificial por fraudadores, a nossa equipe de prevenção a crimes financeiros está cada vez mais atenta a golpes sofisticados, como falsificação de identidade e fraudes estruturadas.

O nosso compromisso é criar um ambiente seguro para todas as operações, garantindo a integridade e a confiança nas transações. Isso reduz perdas financeiras, fortalece a nossa reputação e otimiza os custos operacionais.



## Privacidade e proteção de dados

[GRI 3-3 Segurança da informação e prevenção à fraude, GRI 2-25, GRI 2-26; SASB TC-SI-220a.1]

Empresas de meios de pagamento lidam diariamente com dados sensíveis, como informações financeiras e pessoais dos clientes. Proteger essas informações não é apenas uma exigência operacional, mas um compromisso essencial com a segurança e a confiança nas transações.

Por isso, na Cielo, adotamos uma abordagem estruturada para proteger as informações,

garantindo confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados. Essa atuação é essencial para prevenir vazamentos e acessos não autorizados, além de assegurar conformidade com regulamentações, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

As nossas iniciativas reforçam o nosso compromisso com a segurança e a conformidade.

- Mapeamento de processos que envolvem dados pessoais.
- Avaliação de Impacto dos Riscos de Privacidade para novos projetos.
- Ações de conscientização para colaboradores e terceiros, sob a gestão do Encarregado, garantindo um ambiente cada vez mais seguro e transparente.
- Gestão contínua de riscos de segurança e privacidade, implementando controles eficazes para mitigá-los.

Antes de lançar qualquer novo processo ou projeto, realizamos uma Avaliação de Impacto dos Riscos de Privacidade.

Essas iniciativas são monitoradas pelo Fórum Executivo de Segurança, Privacidade e Proteção de Dados, que conta com a participação da Diretoria-Executiva.





Em 2024, recebemos:

**695**

SOLICITAÇÕES NO CANAL DE PETIÇÃO DE TITULARES.

Preenchemos

**142**

AVALIAÇÃO DE IMPACTO DOS RISCOS DE PRIVACIDADE (PRIVACY IMPACT ASSESSMENT – PIA).

Analizamos

**171**

CLÁUSULAS DE PRIVACIDADE EM CONTRATOS.

Avaliamos

**47**

QUESTIONÁRIOS DE CLIENTES.

A nossa Política de Privacidade e Proteção de Dados define diretrizes claras para garantir que essas informações sejam gerenciadas com responsabilidade, em total conformidade com a legislação e as melhores práticas do mercado.

A nossa gestão também inclui a garantia de que os dados sejam armazenados apenas enquanto houver finalidade legítima, com transparência nos processos para que os titulares possam exercer os seus direitos. Mantemos um controle rigoroso de acesso e aplicamos medidas disciplinares em casos de violação das políticas internas.

Coletamos, usamos, armazenamos, compartilhamos e, quando necessário, eliminamos dados pessoais de forma segura e transparente. Essas informações podem incluir dados de acesso, navegação e identificação durante o uso dos nossos sites e aplicativos, além da geolocalização, utilizada para prevenção a fraudes e proteção do crédito. E, claro, só mantemos os dados enquanto houver uma finalidade legítima para isso.



Como resultado, fortalecemos a confiança de clientes e parceiros, melhoramos a nossa reputação e reduzimos os riscos regulatórios.

## Continuidade de negócios

[GRI 3-3 Gestão de riscos e continuidade de negócios; SASB TC-SI-550a.2.]

A estabilidade e a disponibilidade dos nossos sistemas são cruciais para continuarmos a oferecer valor aos nossos clientes. Investimos continuamente para sermos uma companhia resiliente, com processos estruturados que nos permitem enfrentar disrupções, mantendo a qualidade e a disponibilidade dos nossos serviços, mesmo em situações adversas.

A nossa Política de Gestão Corporativa de Continuidade de Negócios, aprovada pelo Conselho de Administração, estabelece diretrizes claras para fortalecer a resiliência e a sustentabilidade da companhia.

Para garantir o funcionamento das atividades críticas, mesmo em cenários de crise, estabelecemos um Plano de Continuidade de Negócios (PCN). Essa estratégia reúne ações e diretrizes que permitem à organização manter a operação de produtos e serviços diante de qualquer indisponibilidade, garantindo a retomada eficiente até a normalização da situação.

O nosso compromisso com a continuidade dos negócios vai além da operação interna, refletindo-se em um impacto positivo na economia ao garantir a disponibilidade dos serviços. Seguimos alinhados às mais rigorosas normas de governança e reiteramos que nossas atividades e relações de negócio não geram impactos negativos nesse tema.

Realizamos testes regulares para validar a eficácia dos planos de continuidade e aprimorar os nossos processos, reforçando a nossa resiliência e capacidade de resposta.

**O nosso Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios é certificado pela norma ISO 22301, reconhecida no mercado internacional como o guia mais completo para enfrentar situações de ameaças que podem pôr em risco o negócio de uma empresa.**



# 4. Time Cielo

Pessoas e cultura  
Experiência do time  
Desenvolvimento  
Diversidade, equidade e inclusão



# Pessoas e cultura

[GRI 3-3 Atração e desenvolvimento de pessoas, GRI 2-30]

O time Cielo é o coração da empresa, e a nossa cultura é o alicerce que impulsiona a inovação, a colaboração e o crescimento contínuo. Investimos no desenvolvimento dos nossos colaboradores, proporcionando um ambiente que valoriza a diversidade, o aprendizado e a autonomia, elementos essenciais para fortalecer o nosso propósito e impulsionar resultados.

Em 2024, avançamos ainda mais na nossa transformação organizacional, consolidando programas que incentivam uma cultura de protagonismo e excelência. Promovemos iniciativas que estimulam a troca de conhecimento, o pensamento criativo e a evolução constante, garantindo que cada pessoa na Cielo tenha as ferramentas e oportunidades para crescer com a empresa.

Aqui, acreditamos que pessoas engajadas e empoderadas constroem um futuro mais sólido e inovador para todos. Seguimos comprometidos em fortalecer a nossa cultura, promover o desenvolvimento contínuo e garantir que a Cielo seja um lugar em que cada pessoa se sinta pertencente, valorizada e motivada a crescer.

Na Cielo, adotamos o modelo de trabalho híbrido, que vem sendo aprimorado para atender às novas demandas do mercado, proporcionando mais flexibilidade e produtividade aos nossos times. 100% da nossa força de trabalho tem as suas atividades espelhadas no regime da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), conforme os acordos de negociação coletiva/sindical.

**A nossa equipe, ao fim de 2024, somava 6.665 pessoas engajadas e alinhadas com a cultura e os valores Cielo.**

Reconhecimentos obtidos pela Cielo no Great Place to Work (GPTW), que consagram a força da nossa marca empregadora:

**GPTW Tecnologia – Top 10**

**GPTW Ranking Nacional – Top 12**

**GPTW Instituições Financeiras – Top 3**

**GPTW Ranking Jornada Flexível – Top 12**

**GPTW Ranking Mulher**

**GPTW Ranking Étnico-Racial**





## Nossas competências

[GRI 3-3 Atração e desenvolvimento de pessoas, GRI 404-3]

Direcionamos o nosso desenvolvimento em cinco competências e suas respectivas habilidades. Para fortalecê-las, investimos em treinamentos personalizados, trilhas de aprendizado digital e programas de liderança, criando um ambiente de crescimento contínuo e desenvolvimento acelerado para o nosso time.



### EMPATIA ASSERTIVA

**Habilidade:** comunicação; *feedback*; atitude inclusiva.



### COLABORAÇÃO

**Habilidade:** relação de confiança; trabalho em equipe; disponibilidade.



### AMBIÇÃO TRANSFORMADORA

**Habilidade:** inovação; abertura à mudança; aprendizagem contínua.



### SENSO DE URGÊNCIA

**Habilidade:** planejamento; priorização; flexibilidade.



### SENSO DE DONO

**Habilidade:** orientação para resultado; autorresponsabilidade; aprendizagem contínua.

## Fortalecimento de habilidades e competência

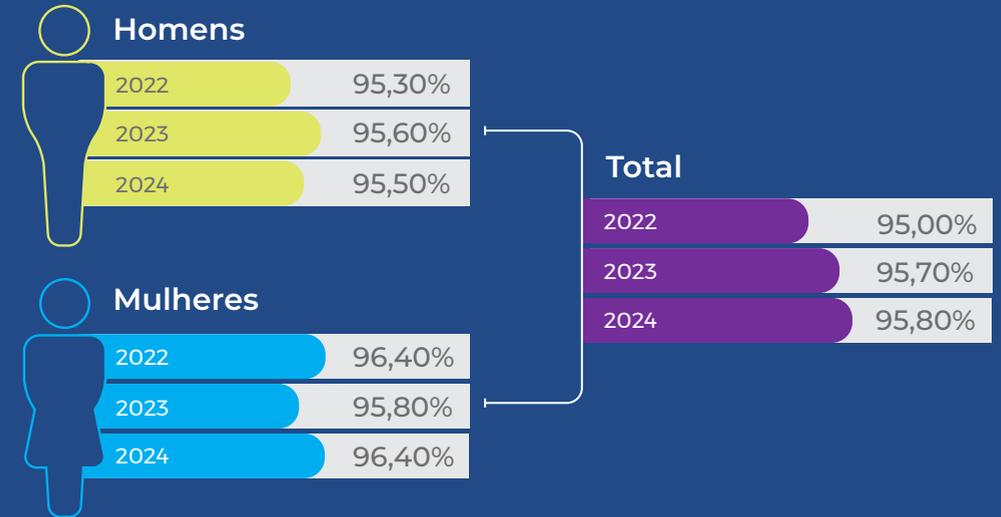
[GRI 3-3 Atração e desenvolvimento de pessoas; GRI 404-3]

Acreditamos que o desenvolvimento contínuo das nossas pessoas é essencial para a construção de times fortes, colaborativos e de alto desempenho. Por isso, realizamos anualmente o processo de Avaliação de Competências, uma iniciativa que permite monitorar o crescimento dos nossos profissionais, impulsionar o aprendizado e fortalecer a cultura de *feedback* dentro da companhia.

Em 2024, conseguimos um percentual médio de 95% de colaboradores avaliados e o processo de avaliação de competências na Cielo está estruturado em duas etapas, promovendo o autodesenvolvimento e a troca de *feedbacks*.

O nosso compromisso é garantir que a Avaliação de Competências seja muito mais do que um processo avaliativo, mas sim uma ferramenta estratégica de crescimento e aprendizado, que reforça a nossa cultura de *feedback* contínuo e o desenvolvimento de talentos. Quando crescemos juntos, evoluímos como time e fortalecemos a Cielo para os desafios do futuro.

### PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBEM AVALIAÇÕES REGULARES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA



Por categoria funcional	2022	2023	2024
Equipe	97,90%	98,30%	97,40%
Força Comercial	93,80%	92,90%	90,40%
Consultor/Especialista	98,50%	97,50%	99,20%
Gerente	94,30%	97,30%	97,20%
Superintendente/Diretoria	96,80%	93,90%	100%
Coordenador	97,90%	97,60%	99,50%
Diretoria-Executiva	100%	100%	100%
<b>Total</b>	<b>95,90%</b>	<b>95,70%</b>	<b>95,00%</b>

# Experiência do time

[GRI 3-3 Atração e desenvolvimento de pessoas, SASB TC-SI-330a.2]

O nosso compromisso com um clima organizacional positivo se reflete na experiência do time. Os resultados da nossa mais recente pesquisa confirmam que estamos no caminho certo, reforçando o nosso empenho em promover um ambiente que valoriza o bem-estar e o desenvolvimento profissional.

O nosso índice de recomendação da Cielo (eNPS) se mantém em um patamar altamente positivo, fechando 2024 com +83 pontos, demonstrando que os nossos colaboradores seguem satisfeitos e dispostos a indicar a Cielo como um excelente lugar para se trabalhar.

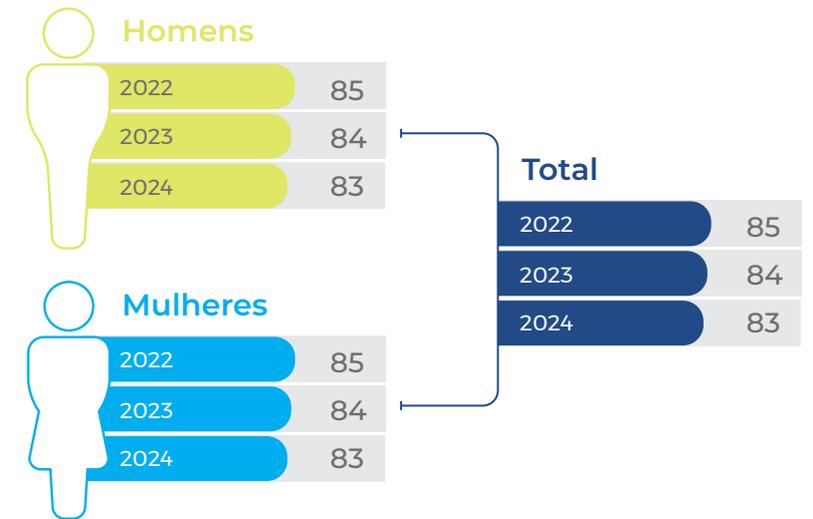
Celebramos também 86% de participação na pesquisa, um avanço de 6,3 pontos percentuais em relação à última edição. Isso demonstra o engajamento das nossas equipes e

a importância que damos para ouvir e aprimorar continuamente a nossa jornada dentro da Cielo.

Sabemos que há sempre oportunidades para aprimorar ainda mais a nossa cultura organizacional. Seguimos atentos para fortalecer ainda mais a prática do reconhecimento dentro da liderança e reforçar ações que garantam um ambiente emocionalmente saudável para todos.

Ainda assim, mesmo os índices que apresentam espaço para evolução registram resultados altamente positivos, demonstrando que estamos construindo juntos um ambiente que valoriza, incentiva e apoia cada pessoa do nosso time.

## Índice de recomendação da Cielo (eNPS)



Além disso, registramos um crescimento no índice de recomendação da liderança (l-NPS), alcançando +73 pontos, um indicativo de que nossos líderes seguem fortalecendo a sua relação de confiança e apoio com suas equipes.

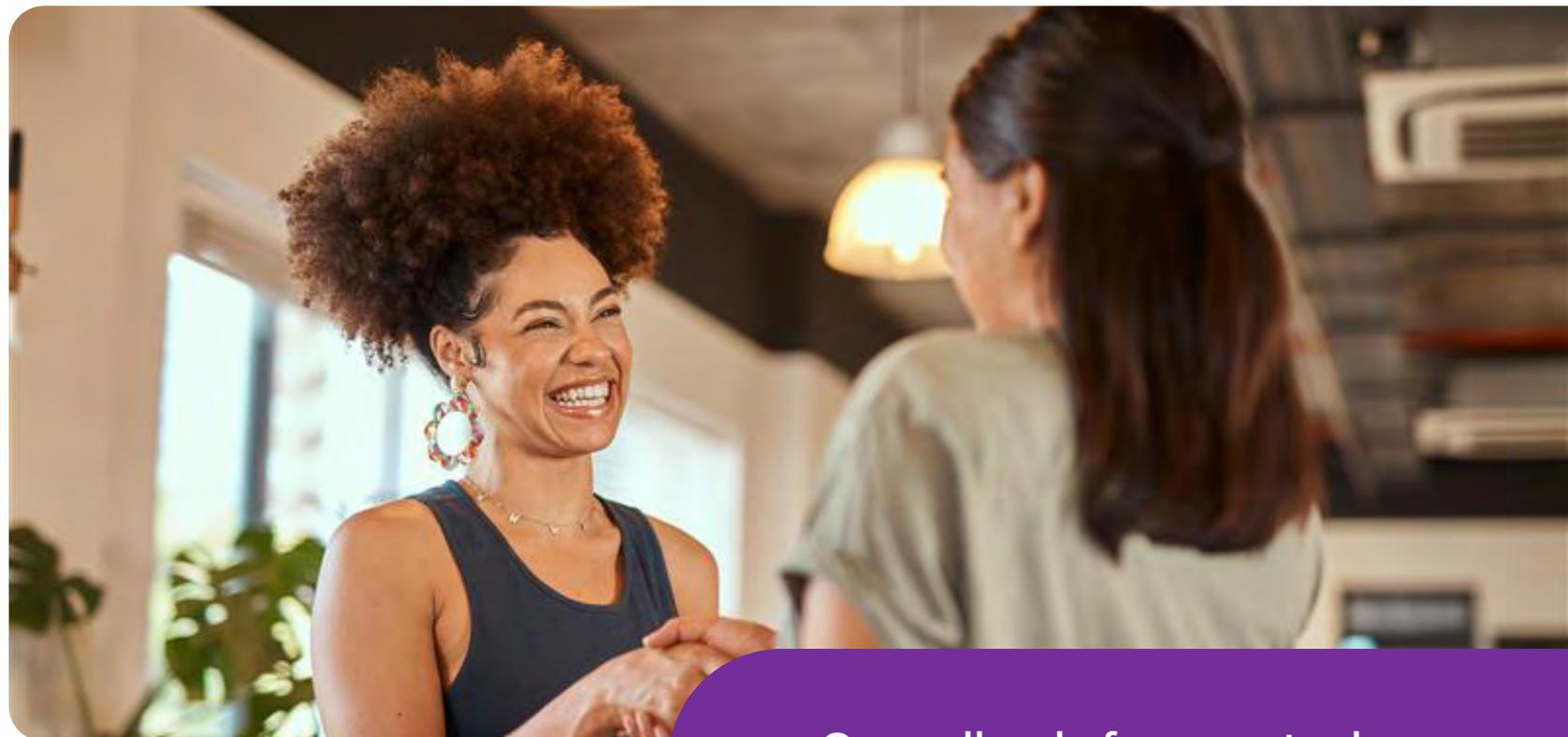
## Avaliação de favorabilidade

[GRI 3-3 Atração e desenvolvimento de pessoas; SASB TC-SI-330a.2]

Além do eNPS, avaliamos também índices de favorabilidade de nosso time. Os temas que se sobressaíram na última pesquisa foram:

- O orgulho de fazer parte da Cielo segue como um dos sentimentos mais fortes entre os nossos colaboradores. 97% afirmam ter orgulho de trabalhar aqui, um reflexo do nosso esforço em criar um ambiente que promove desenvolvimento, inovação e impacto positivo no mercado.
- A percepção de um ambiente emocionalmente saudável e o apoio dos líderes no desenvolvimento de carreira registram percentuais próximos a 88% e 89%, demonstrando que seguimos no caminho certo para fortalecer a nossa cultura e o nosso compromisso com as pessoas.

Além disso, 93% acreditam nos direcionamentos estratégicos da empresa, demonstrando confiança no futuro da companhia e no propósito que compartilhamos. Também registramos 93% de favorabilidade para incentivo ao aprendizado contínuo, reforçando o nosso compromisso em proporcionar oportunidades de crescimento para cada pessoa que faz parte do nosso time.



O orgulho de fazer parte da Cielo segue como um dos sentimentos mais fortes entre os nossos colaboradores.

# Desenvolvimento

[GRI 3-3 Atração e desenvolvimento de pessoas, GRI 404-1, GRI 404-2]

Na Cielo, valorizamos o aprendizado contínuo e investimos no crescimento do nosso time. O plano de desenvolvimento do colaborador abrange uma jornada de capacitação que pode ser composta de treinamentos, além de inúmeros outros formatos de aprendizagem.

Acreditamos no aprendizado contínuo como motor para o crescimento individual e organizacional. Os nossos programas de capacitação são estruturados para impulsionar o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, preparando os nossos talentos para os desafios do futuro.

## Universidade Cielo

A Universidade Cielo é o nosso centro de desenvolvimento profissional que oferece conteúdo voltado para diversas áreas do mercado de trabalho, beneficiando tanto colaboradores internos quanto públicos externos, como clientes, fornecedores e parceiros.

Os nossos métodos de aprendizado combinam vivência prática, interações informais e educação formal, começando pela definição dos resultados esperados e incluindo etapas como desenhar a experiência e apoiar a performance. Assim, fortalecemos o nosso compromisso com o desenvolvimento efetivo do time, conectando conhecimento, prática e impacto nos negócios.

Os nossos benefícios educacionais incluem subsídios para formação, treinamentos específicos e parcerias com instituições de ensino, reforçando o nosso compromisso com o crescimento profissional e a valorização das pessoas.

Em 2024, ultrapassamos 230 mil horas de capacitação, sendo que desse total 23 mil horas foram em formato de sala de aula. Essa jornada de formação representou no período 24% a mais que as horas de capacitação realizadas em 2023.

Média de horas de treinamentos	2022	2023	2024
Feminino	18,0	20,7	35,6
Masculino	16,5	20,5	35,7

## Destaques da Universidade Cielo em 2024

[GRI 3-3 Atração e desenvolvimento de pessoas, GRI 404-2, SASB TC-SI-330a.2]

### Desenvolver para transformar

- **Lançamos o Plano de Engajamento e Sustentação da Transformação Organizacional (ESTO)** como o fio condutor da nossa ambição transformadora, garantindo que todos tenham clareza sobre a nossa evolução, acesso a infraestrutura e mecanismos de reforço, desenvolvimento de novas habilidades e competências, e um forte engajamento da liderança.



### A2E Essentials

- **1.200 colaboradores** formados na metodologia A2E Essentials.
- **78 líderes inscritos em comunidades**, grupos de discussão e boas práticas, com média de adesão de 60%.
- **NPS superior a +95**, com quatro sessões (três horas cada) e nove ferramentas discutidas.
- **Mais de 7 horas de conteúdo disponíveis.**



### Liderança como motor da transformação

- Realizamos o Líder Lab Comercial, um ciclo de treinamentos para **329 líderes comerciais**, com o objetivo de aprimorar as suas habilidades de gestão de equipes.
- O treinamento atingiu **90% de nossas lideranças** desse segmento e foi estruturado em três módulos: Propósito da Liderança, Gestão de Pessoas e Jornada do Líder.
- Com essas iniciativas, garantimos que os nossos líderes estejam preparados para inspirar, engajar e potencializar o crescimento do time, consolidando um **ambiente de aprendizado contínuo e de alto impacto**.

#### Programas de Talentos

- **Mais de 300 estagiários e aprendizes** participaram de diversas ações de desenvolvimento, com NPS médio superior a 90%.

#### Educação continuada: MBA In Company

- **32 colaboradores** participaram de formação com **duração de 14 meses e 348 horas**, com investimento de R\$ 250 mil por parte da Cielo.

#### Liderança inclusiva

- Abordamos os 6 Traços de uma Liderança Inclusiva com **300 colaboradores**.
- **A adesão foi de aproximadamente 100%**, com NPS superior a +80.

#### Festival de Aprendizagem

- Evento que fortaleceu as nossas competências e habilidades, **sempre com foco no cliente** e na inovação.
- Mais de **2.800 colaboradores** participaram de oficinas, palestras e *workshops*, com NPS acima de +95.

## Mentoria Feminina: impulsionando carreiras e fortalecendo a diversidade

[GRI 3-3 Diversidade, equidade e inclusão, GRI 404-2]

Para a construção de um ambiente mais inovador, representativo e transformador, realizamos, pelo segundo ano consecutivo, o Programa de Mentoria Feminina, uma iniciativa estratégica voltada para o desenvolvimento de carreira de mulheres e para o fortalecimento da diversidade em nossa liderança.

O nosso objetivo é acelerar a carreira de mulheres na Cielo no curto e médio prazos e aumentar a representatividade de gênero e interseccionalidade étnico-racial nos cargos de liderança.

Desde a sua primeira edição, em 2022, o programa tem sido um diferencial na jornada de desenvolvimento de nossas colaboradoras, criando conexões valiosas e preparando-as para desafios maiores dentro da companhia.

Em 2024, estruturamos a jornada do programa em etapas fundamentais para potencializar o aprendizado e a troca de experiências, incluindo *workshops* preparatórios (para orientar ambas as partes sobre a jornada de mentoria) e sessões individuais de mentoria (promovendo conversas estratégicas sobre carreira, desenvolvimento e crescimento profissional).

Nesta edição, contamos com 38 mulheres mentoradas, que puderam ampliar as suas perspectivas, desenvolver novas habilidades e traçar caminhos mais claros para o seu crescimento profissional.



## Transição de carreira: compromisso com uma jornada ética e estruturada

[GRI 3-3 Atração e desenvolvimento de pessoas, GRI 404-2]

Na Cielo, valorizamos cada etapa da jornada profissional, incluindo a transição de carreira. Por isso, oferecemos suporte especializado para a alta liderança, por meio do programa Outplacement, garantindo que essa etapa seja conduzida de forma ética, estruturada e positiva, tanto para os profissionais quanto para o mercado. O nosso compromisso é apoiar a reinserção no mercado com respeito e alinhamento aos nossos valores.

# Diversidade, equidade e inclusão

[GRI 3-3 Diversidade, equidade e inclusão, GRI 2-23, GRI 405-1; SASB TC-SI-330a.3]



O nosso compromisso com a diversidade e inclusão se reflete em cada aspecto da nossa cultura organizacional. Buscamos criar um ambiente em que todas as pessoas se sintam representadas, respeitadas e tenham oportunidades iguais de crescimento.

Por meio da nossa Política de Diversidade e do Código de Conduta Ética, asseguramos que os direitos humanos sejam preservados e que a nossa cultura organizacional esteja fundamentada em princípios de equidade, respeito e valorização das diferenças.

Para que esses valores estejam plenamente incorporados à nossa cadeia de valor, avaliamos diretrizes de diversidade no processo de homologação de fornecedores, garantindo que cada parceiro esteja alinhado aos nossos compromissos.





A **Certificação Guia de Rodas** para o nosso escritório em Barueri (SP) reforça o **compromisso da Cielo com a acessibilidade e a inclusão**. Ao investir em um ambiente mais acessível, não apenas cumprimos as nossas responsabilidades sociais, mas também promovemos **um espaço corporativo diverso, acolhedor e preparado para receber todas as pessoas**.

Essa certificação reconhece os nossos esforços na adoção das melhores práticas de acessibilidade predial, **garantindo que pessoas com deficiência (PCDs) encontrem um ambiente seguro e inclusivo**.

estratégias, assumimos seis compromissos com a diversidade, a equidade e a inclusão.

Seguimos avançando, garantindo que a diversidade não seja apenas um valor, mas uma prática viva e presente em todas as nossas decisões e interações.

Para consolidar essa cultura, promovemos ações que ampliam a conscientização sobre a importância estratégica do tema e definem práticas que estimulam a equidade e a inclusão em toda a organização. Para apoiar o desenvolvimento de iniciativas que trabalhem o tema em nossas

A nossa ambição é sermos referência em inclusão no setor de meios de pagamentos, o que certamente deverá influenciar positivamente o mercado e a sociedade. Por isso, trabalhamos ativamente para gerar impactos positivos e promover avanços significativos em diversidade e inclusão.



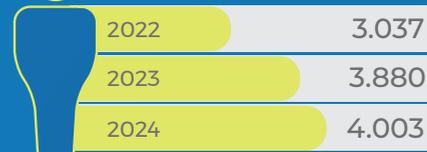
# Time Cielo

## Contrato de trabalho permanente

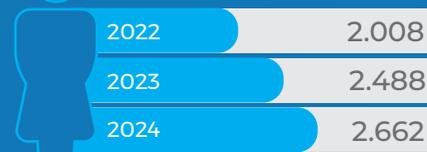
[GRI 2-7]

### POR GÊNERO

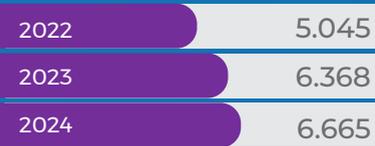
#### Homens



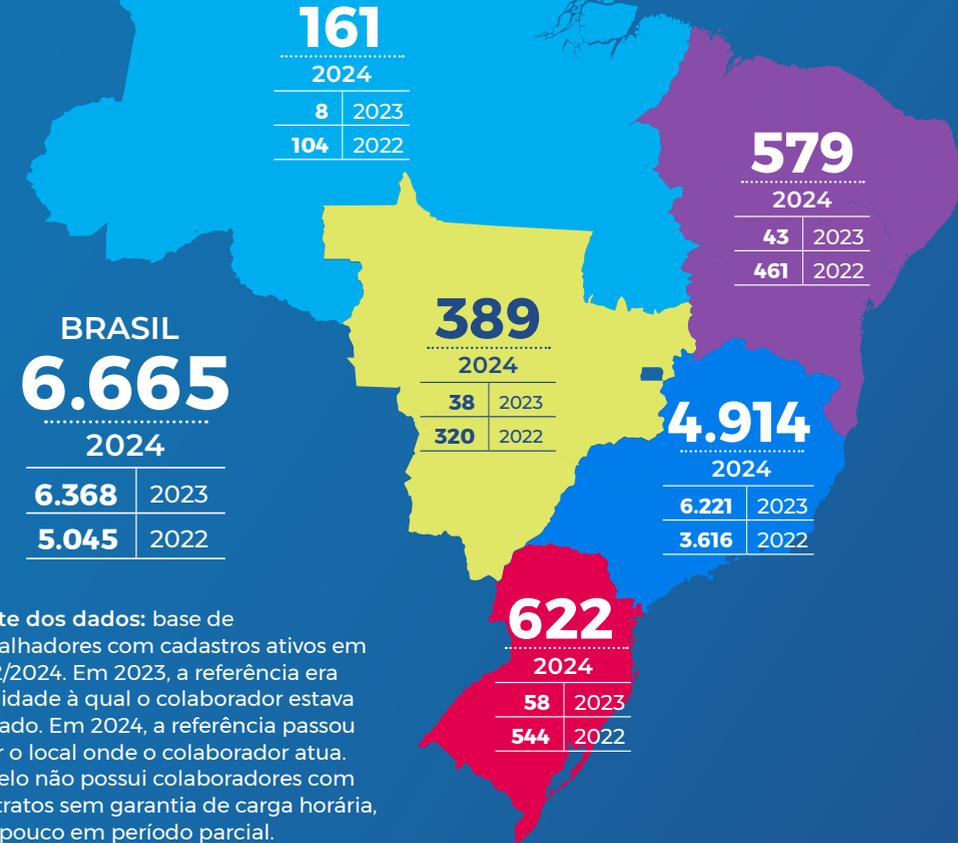
#### Mulheres



#### Total



### POR REGIÃO



Fonte dos dados: base de trabalhadores com cadastros ativos em 31/12/2024. Em 2023, a referência era a unidade à qual o colaborador estava alocado. Em 2024, a referência passou a ser o local onde o colaborador atua. A Cielo não possui colaboradores com contratos sem garantia de carga horária, tampouco em período parcial.

### POR RAÇA E ETNIA

	2022	2023	2024
Amarela	1,9%	2,2%	2,1%
Branca	67,8%	62,9%	62,6%
Indígena	0,1%	0,2%	-
Preta	6,1%	6,3%	7,3%
Parda	24,0%	28,5%	28,0%

## Fortalecimento interno

[GRI 2-8]

Como parte da nossa estratégia de fortalecimento das competências e estratégias, realizamos a internalização das pessoas em atividades estratégicas, com destaque para a Área de Tecnologia.

Ao integrarmos essas equipes ao nosso quadro, fortalecemos o alinhamento à cultura da Cielo, promovendo maior engajamento, comunicação mais direta e decisões mais ágeis. Essa mudança também nos torna mais flexíveis e preparados para responder com rapidez às transformações do mercado, impulsionando a inovação e a eficiência em nossos processos.

## Metas de representatividade

Para apoiar a companhia no cumprimento de nossos objetivos de diversidade, equidade e inclusão, estruturamos um conjunto de metas visando tornar o nosso quadro de colaboradores e lideranças mais representativo. Essas metas foram aprovadas pelo Conselho de Administração em 2021.



### TRABALHADORES NÃO EMPREGADOS DA CIELO, POR CONTRATO E GÊNERO

Contratos temporários

TOTAL

2024	<b>1.226</b>
2023	<b>1.864</b>
2022	<b>2.862</b>

<b>616</b>	<b>Homens</b>
<b>610</b>	<b>Mulheres</b>



**Fonte:** base de trabalhadores terceirizado com cadastros ativos em 31/12/2024. Neste ano, foi percebida a redução de 34% de trabalhadores em comparação ao ano anterior, principalmente oriunda da internalização de colaboradores na Área de Tecnologia. Os trabalhadores não empregados da Cielo prestam serviços nas Áreas de Tecnologia, Consultorias e Logística.

Até 2025, nos comprometemos a ser uma empresa formada por:

**45%**  
MULHERES.

**35%**  
NEGROS E INDÍGENAS.

**42%**  
LIDERANÇAS FEMININAS.

**22%**  
LIDERANÇAS NEGRAS E INDÍGENAS.

## Grupos de afinidades

Contamos com quatro grupos de afinidades, como espaços seguros que fortalecem as discussões sobre diversidade e inclusão.

- **Prisma:** espaço para discutir e promover a inclusão da comunidade LGBTQIAP+.
- **Somos Todos Um:** dedicado a aprofundar as questões relacionadas a pessoas com deficiência.
- **Além do Gênero:** grupo de empoderamento feminino que, discute questões relacionadas ao dia a dia das mulheres em empresas com força de trabalho majoritariamente masculina.
- **Blue to Black:** debate sobre as relações étnico-raciais no ambiente profissional e as maneiras mais eficientes de diminuir a desigualdade e criar um ambiente corporativo livre de discriminação.

## Equidade na remuneração

GRI 405-2

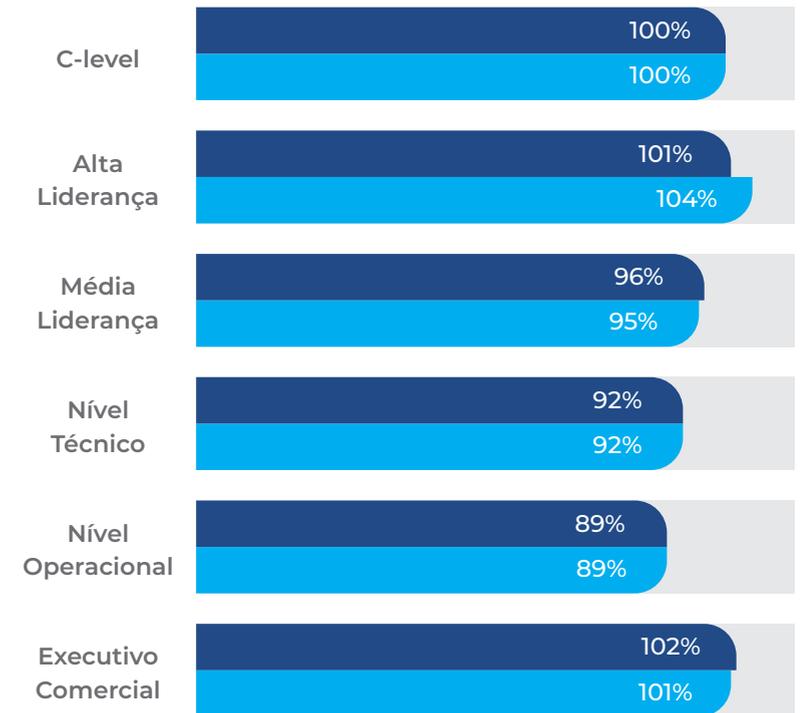
Na Cielo, estamos comprometidos para que a remuneração equitativa seja uma realidade. Acreditamos que cada colaborador deve ser valorizado e recompensado de forma justa pelo seu talento e dedicação.

Para garantir que os nossos salários sejam competitivos e justos, realizamos comparações regulares com o mercado, contando com consultorias especializadas que avaliam empresas do mesmo setor ou similares à Cielo, bem como aquelas que empregam profissionais com perfis semelhantes. O nosso objetivo é criar um ambiente em que todos se sintam reconhecidos e motivados a alcançar o seu pleno potencial.



Na Cielo, a equidade na remuneração é compromisso real com o talento e a dedicação de cada colaborador.

## Razão matemática do salário e remuneração entre gêneros por categoria funcional<sup>1</sup>



Razão matemática do salário entre gêneros

Razão matemática da remuneração entre gêneros

1. Alta liderança (Superintendentes e Gerentes Executivos); Média Liderança (Gerentes e Coordenadores); Nível Técnico (Especialistas e consultores); Nível Operacional (Assistentes e Analistas); Comercial (Gerente de Negócios e Executivos Comerciais).

# 5. Impacto social

Fundo de Impacto Social Cielo  
Impulsiona Cielo  
Investimento social privado



# Fundo de Impacto Social Cielo

[GRI 3-3 Educação, cidadania e inclusão financeira, GRI 3-3 Empreendedorismo]

Em 2024, criamos o Fundo de Impacto Cielo, que visa captar e direcionar recursos a projetos que impulsionam a construção de uma sociedade mais justa e equitativa, fortalecendo a inclusão socioproductiva.

Os recursos do Fundo de Impacto Social são destinados para promover a oferta de soluções de educação financeira, empreendedora e digital, beneficiando, sobretudo, pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Administrado por uma organização especializada em filantropia empresarial, o fundo promove a adoção de medidas alinhadas à implementação de iniciativas de educação financeira, além de outras ações de proteção social.

Antes mesmo do lançamento oficial, já direcionamos recursos para minimizar os danos das enchentes no Rio Grande do Sul, em maio de 2024, demonstrando o nosso compromisso com ações concretas e de alto impacto.

Por meio de nosso modelo de negócios, buscamos ampliar o nosso impacto por meio do fomento à educação, tecnologia e diversidade, criando oportunidades reais para quem mais precisa.

Queremos ser um agente de mudança, promovendo inclusão, diversidade e inovação nos negócios. Acreditamos no empreendedorismo como uma ferramenta poderosa para transformar vidas e seguimos investindo em iniciativas que geram impacto positivo e ampliam oportunidades para todos.



## Apoio social ao Rio Grande do Sul

Diante da emergência climática no Rio Grande do Sul, mobilizamos esforços para apoiar a população afetada. Além de doações diretas, implementamos ações estratégicas para impulsionar a retomada econômica, oferecendo suporte aos pequenos negócios atingidos. Também direcionamos recursos para auxiliar comunidades, clientes e integrantes do time Cielo impactados pelas fortes chuvas, reafirmando o nosso compromisso com a solidariedade e a reconstrução.

Também promovemos uma campanha que arrecadou cerca de R\$ 863 mil, valor utilizado para a compra de itens essenciais. Adicionalmente, via Fundo de Impacto Social Cielo, destinamos R\$ 150 mil em doações para a população atingida. Adicionalmente, em parceria com a Fundação Banco do Brasil, realizamos a doação de R\$ 250 mil.

Essa primeira iniciativa do Fundo de Impacto Social Cielo reforça o nosso compromisso com a solidariedade, a responsabilidade social e a geração de impacto positivo, **garantindo que os nossos recursos sejam utilizados onde realmente fazem a diferença.**

O nosso compromisso foi garantir uma resposta rápida e eficaz, priorizando a segurança e o acolhimento de colaboradores, clientes e comunidades, com medidas emergenciais como antecipação de benefícios, isenção de cobranças, apoio psicológico e doações financeiras e materiais. Além disso, mapeamos perdas e criamos um comitê participativo para a destinação dos recursos arrecadados.



# Impulsiona Cielo

[GRI 203-1, 413-1]

Acreditamos no empreendedorismo e na educação como motores de transformação social, impulsionando o desenvolvimento econômico sustentável por meio da capacitação financeira, digitalização de negócios e fortalecimento da inclusão produtiva.

Por isso, criamos o Impulsiona Cielo, o nosso programa de impacto social para promover educação

empreendedora e geração de renda, com foco em mulheres negras de territórios populares.

Em suas edições anteriores, o programa somou mais de 522 horas de mentorias, capacitando empreendedoras do setor gastronômico para aprimorar as suas habilidades, fortalecer os seus negócios e expandir as suas oportunidades no mercado.



NOS PRIMEIROS SEIS MESES,

**3.000**  
MULHERES

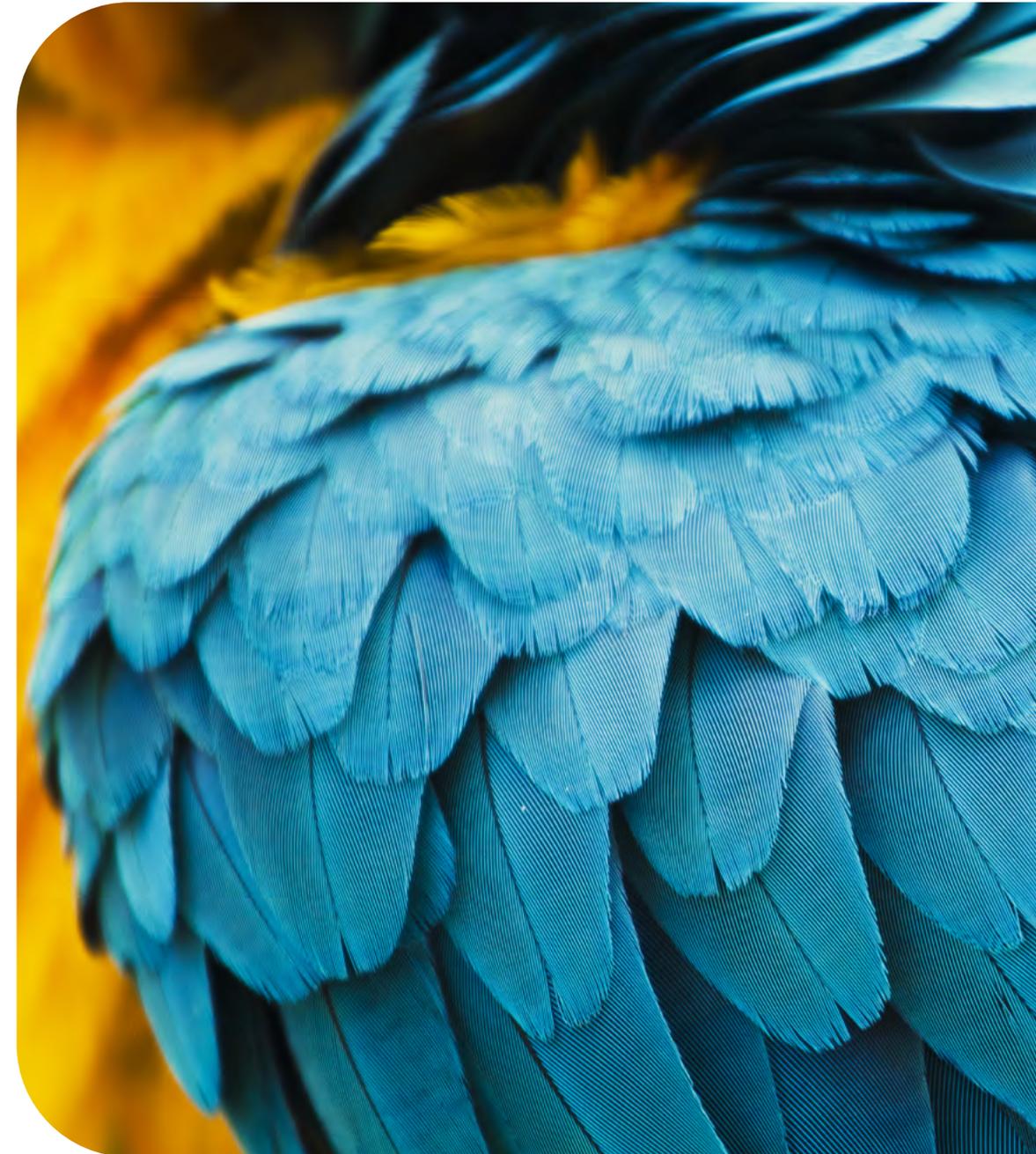
TERÃO ACESSO A BOLSAS DE ESTUDO PARA CURSOS DE INGLÊS DIGITAL, NO MODELO DE AUTOESTUDO.

EM SEGUIDA,

**475**

**PARTICIPANTES**

SERÃO SELECIONADAS PARA UMA FASE DE IMERSÃO, EM QUE TERÃO ACESSO A AULAS AO VIVO, WORKSHOPS, MENTORIAS E TREINAMENTOS ESPECIALIZADOS EM TEMAS COMO VENDAS, EMPREENDEDORISMO, DIVERSIDADE E MUDANÇAS CLIMÁTICAS.



# COP30: a Amazônia no centro das discussões climáticas

Na Cielo, atuamos de forma estratégica para impulsionar a sustentabilidade e o desenvolvimento econômico, especialmente em regiões essenciais para a preservação ambiental, como a Amazônia.

A COP30 reunirá lideranças globais para debater compromissos no combate às mudanças climáticas em Belém, no Pará. O evento, considerado o maior já realizado na região, terá um impacto significativo na economia local.

Com a chegada de milhares de visitantes internacionais, a demanda por transações em moedas estrangeiras aumentará. A Cielo está preparada para atender a essa demanda com o Conversor de Moedas Cielo, que permite que turistas façam pagamentos na moeda de origem de seus cartões, enquanto os comerciantes locais recebem os valores em reais.

Essa solução não só facilita as transações para os visitantes, mas também impulsiona a economia local, promovendo um ambiente de negócios mais inclusivo e eficiente durante o evento.



## Impulsiona Cielo – Amazônia

[GRI 203-1, GRI 413-1]

Em 2024, lançamos o Impulsiona Cielo – Amazônia, edição focada em preparar mulheres empreendedoras da região amazônica para novas oportunidades econômicas e para o impacto global da 30ª Conferência da ONU sobre Mudanças Climáticas (COP30), que será realizada em Belém, no Pará.

O Impulsiona Cielo – Amazônia visa fortalecer o desenvolvimento sustentável e a inclusão social na região, capacitando mulheres empreendedoras para novas oportunidades econômicas e para o cenário global da COP30.

Ao longo de 12 meses, as participantes passarão por uma jornada completa de aprendizado, com foco em negócios sustentáveis e no aprimoramento da língua inglesa, preparando essas empreendedoras para um futuro de maior impacto e conexão internacional.



# Investimento social privado

[GRI 3-3 Educação, cidadania e inclusão financeira, GRI 3-3 Empreendedorismo, GRI 203-1, GRI 413-1]

Acreditamos no poder do investimento social para gerar mudanças estruturais. Por isso, apoiamos projetos culturais, esportivos e educacionais que promovem a inclusão e o desenvolvimento sustentável.

Cada iniciativa que apoiamos representa um passo importante na construção de um futuro mais acessível, inclusivo e sustentável. Seguimos investindo e fortalecendo as nossas ações para garantir que a nossa atuação vá além do negócio e gere transformação real para a sociedade.

Como parte de nossas ações voltadas para o uso de recursos incentivados, no último ano, aportamos nos projetos selecionados o montante de R\$ 2.250.000,00, impactando diretamente 66.780 pessoas.



Os projetos já foram deliberados no Fórum de Investimento Social e Cultural, com valores aprovados dentro dos limites tributários estabelecidos para esse tipo de incentivo. Conheça, a seguir, os projetos apoiados em 2024:

Projeto	Entidade	Objetivo	Valor (R\$)	Lei de incentivo
<b>Hackerclubes – Oficinas de Arte Urbana e Tecnologia</b>	Instituto KondZilla	Formação em audiovisual para 1.500 jovens em situação de vulnerabilidade social, capacitando-os em economia criativa e empreendedorismo digital.	510.000,00	Lei Rouanet
<b>Documentário COP30</b>	Produtora Brasileira	Produção audiovisual que destaca o papel do Brasil no combate às mudanças climáticas, promovendo educação ambiental e inclusão digital.	390.000,00	Lei Rouanet: Ancine
<b>Circuito das Estações – corrida e caminhada</b>	Ação Concreta: ONG Esportiva e Cultural	Um dos maiores eventos esportivos do Brasil, promovendo qualidade de vida e bem-estar, com expectativa de 30 mil participantes em 2025.	450.000,00	Lei do Esporte
<b>Gerações Conectadas</b>	IBCM	Inclusão digital para idosos em Salvador (BA), promovendo acesso à tecnologia e capacitação digital para grupos historicamente marginalizados.	225.000,00	Lei do Idoso
<b>Maria Bonita</b>	IPREDE	Capacitação de mulheres em vulnerabilidade social nas áreas de beleza e estética, proporcionando qualificação profissional certificada e acesso a oportunidades de renda.	225.000,00	FIA
<b>Sensibilização e Integração para Pesquisas Clínicas em Oncologia</b>	Instituto Vencer o Câncer	Capacitação de 280 profissionais de saúde para aprimorar o atendimento hospitalar e fortalecer a pesquisa oncológica no Brasil.	225.000,00	Pronon
<b>Reabilitação Integral à Saúde da Pessoa com Deficiência</b>	Fundação Cristiano Varela	Expansão dos serviços de atendimento especializado para PCDs, com a realização de 35 mil atendimentos em 24 meses.	225.000,00	Pronas

## Voluntariado Cielo

[GRI 413-1]

Na Cielo, acreditamos na solidariedade como força transformadora. Em parceria com a organização não governamental (ONG) Ação da Cidadania, a nossa campanha Natal Sem Fome mobilizou colaboradores para arrecadar alimentos para quem mais precisa.

Com a opção de doação via folha de pagamento ou pela plataforma da ONG, adotamos o modelo de *matching*, dobrando cada real doado até o limite de R\$ 100 mil.

O engajamento do time resultou em 204 doações, arrecadando R\$ 29.890, complementados pelo Fundo de Impacto Social da Cielo, garantindo a doação integral de R\$ 100 mil. Cada contribuição fez a diferença, transformando doações em alimento para milhares de famílias.

A nossa participação no McDia Feliz reforça a cultura de voluntariado corporativo da Cielo, arrecadando fundos para o Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAACC) no combate ao câncer infantojuvenil. Durante quatro dias, 49 estagiários se mobilizaram para impulsionar a campanha, alcançando como resultados: 1.237 *tickets* vendidos, arrecadando R\$ 23.503,00.

Além disso, 201 *tickets* foram doados para a Associação para Proteção de Crianças e Adolescentes, beneficiando diretamente 175 jovens e 26 crianças. Uma iniciativa que une solidariedade e engajamento para fazer a diferença.

Com ações como o Natal Sem Fome e o McDia Feliz, os nossos colaboradores se mobilizam para levar esperança a quem mais precisa, somando forças, multiplicando doações e fazendo da empatia uma ferramenta real de impacto social.

# 6.

# Atuação ambiental

Abordagem ambiental  
Gestão de riscos climáticos  
Ecoeficiência das operações



# Atuação ambiental

[GRI 413-1, GRI 3-3 Ecoeficiência nas operações]

Na Cielo, assumimos o compromisso com o desenvolvimento sustentável por meio de nossa Política de Sustentabilidade e Impacto, que estabelece premissas claras sobre ecoeficiência e mudanças climáticas.

Contamos com um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), certificado pela ISO 14.001, que abrange desde atividades administrativas na matriz até a gestão das emissões da força comercial e da logística do POS, incluindo a sua destinação final.

Realizamos avaliações de impacto ambiental e mantemos um monitoramento contínuo de nossas atividades, garantindo que operemos de forma consciente e alinhada à legislação vigente. Também estimulamos a inovação tecnológica como meio de preservar o meio ambiente e garantir o uso sustentável dos recursos.

A nossa gestão ambiental é guiada pela prevenção, mitigação e reaproveitamento, com foco na eficiência e na preservação da biodiversidade.

A nossa abordagem inclui:



**GESTÃO EFICIENTE DE RESÍDUOS E LOGÍSTICA REVERSA, GARANTINDO O DESCARTE ADEQUADO DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS.**



**PROGRAMAS DE CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL, INCENTIVANDO PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS ENTRE COLABORADORES E CLIENTES.**



# Gestão de riscos climáticos

[GRI 3-3 Mudanças climáticas, GRI 2-25]

Reconhecemos que as mudanças climáticas representam desafios para o setor de meios de pagamentos e para a economia. A Cielo está exposta a riscos físicos e de transição, que podem impactar as nossas operações, colaboradores, clientes e todo o nosso ecossistema. Por isso, incorporamos a gestão climática em nossas políticas, estratégias e operações.

**A Cielo enfrenta os desafios das mudanças climáticas com transparência, governança e compromisso com uma economia de baixo carbono.**

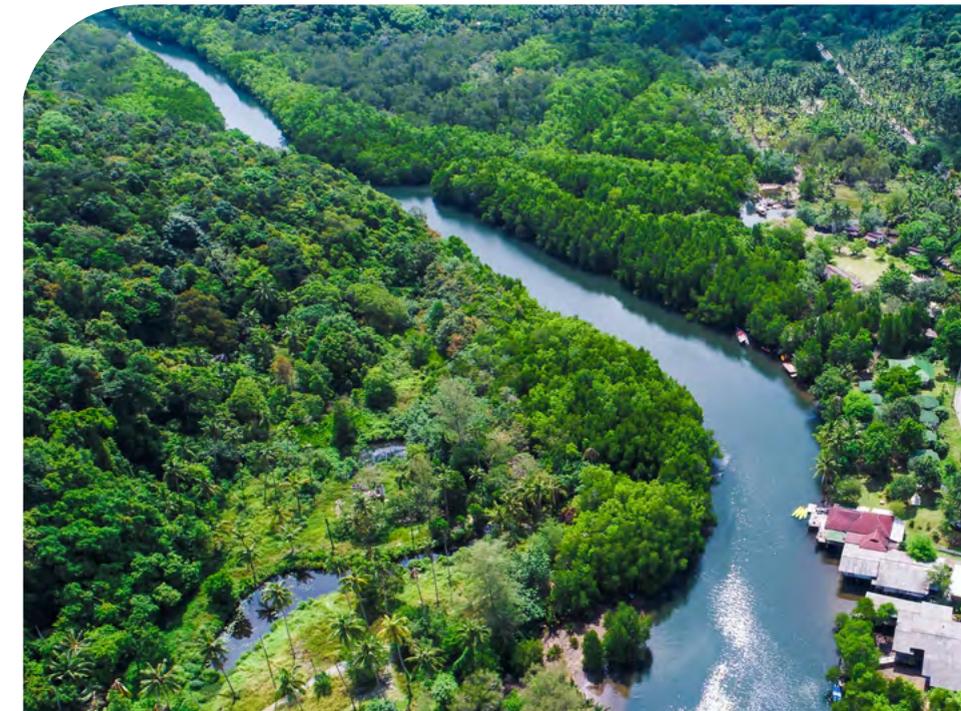
## Estratégia climática

[GRI 201-2, GRI 3-3 Mudanças climáticas, GRI 2-25]

Alinhamos a nossa estratégia climática às recomendações do Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), estruturando a nossa atuação em três pilares fundamentais:

- **Rastreabilidade e transparência:** com a contabilização das emissões de gases de efeito estufa (GEE).
- **Governança climática:** que busca pela neutralidade de carbono, definição de metas, monitoramento do desempenho e divulgação dessas informações.
- **Engajamento e parcerias:** com soluções e serviços para uma economia de baixo carbono, envolvendo toda a nossa cadeia de valor nas questões climáticas.

A nossa estrutura de governança garante que questões climáticas sejam analisadas estrategicamente, considerando riscos e oportunidades. Estabelecemos diretrizes e ações que conciliam desenvolvimento econômico e responsabilidade socioambiental, promovendo uma gestão equilibrada e sustentável.



## Gestão integrada

[GRI 3-3 Gestão de riscos e continuidade de negócios, GRI 2-25]

A Cielo adota uma gestão integrada dos riscos corporativos, que inclui aspectos sociais, ambientais e climáticos, conforme estabelecido em nossa Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos.

A identificação, avaliação, mensuração, resposta, o monitoramento e reporte dos riscos não financeiros são realizados por meio do processo Avaliação Geral de Riscos (AGR), garantindo uma governança robusta e a sustentabilidade do negócio.

Realizamos estudos específicos para anualmente avaliar os riscos e as oportunidades decorrentes das mudanças climáticas, baseados nos cenários do Intergovernamental Panel on Climate Change (IPCC). Esses estudos consideram cenários de impactos em nosso negócio e a probabilidade de ocorrência de riscos e oportunidades identificados.

## Oportunidades

[GRI 413-1, GRI 3-3 Ecoeficiência nas operações]

A Cielo mantém um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), certificado pela ISO 14.001, que monitora continuamente as nossas atividades e impactos ambientais, buscando melhorias e redução de riscos.

Utilizamos instrumentos normativos para identificar aspectos ambientais relevantes, avaliar riscos e oportunidades e estabelecer medidas para minimizar ou eliminar impactos. Assim, estamos atentos às oportunidades climáticas que podem surgir, promovendo iniciativas que contribuem para a transição para uma economia de baixo carbono.

Adotamos práticas de reaproveitamento e reciclagem de equipamentos eletrônicos (maquinhas POS), garantindo maior vida útil aos dispositivos e reduzindo o descarte de resíduos eletrônicos. Além disso, incentivamos a digitalização dos processos, incluindo a eliminação da impressão obrigatória da primeira via dos recibos, reduzindo o consumo de papel e contribuindo para a preservação ambiental.

## Resiliência operacional

[GRI 3-3 Gestão de riscos e continuidade de negócios, GRI 2-25]

Para garantir a continuidade dos negócios diante de crises ou eventos climáticos extremos, contamos com um Programa de Gestão de Continuidade de Negócios (PCN), que ativa planos para proteger pessoas, bens, sistemas, informações e nossa reputação, assegurando o restabelecimento dos processos críticos dentro de prazos definidos.



**Adotamos práticas de reaproveitamento e reciclagem de equipamentos eletrônicos (maquinhas POS), garantindo maior vida útil aos dispositivos e reduzindo o descarte de resíduos eletrônicos.**

## Conheça os detalhes do impacto do projeto REDD+ Cikel, selecionado para neutralizar as emissões residuais da companhia:



LOCALIZADO EM **PARAGOMINAS** NO PARÁ, O PROJETO BUSCA PRESERVAR 27,4 MIL HECTARES DE FLORESTA AMAZÔNICA, QUE, APESAR DE ESTAREM LEGALMENTE AUTORIZADOS PARA A CONVERSÃO, PERMANECERÃO INTACTOS.

TEM POTENCIAL PARA EVITAR A EMISSÃO DE APROXIMADAMENTE



**9,4**

**MILHÕES DE TONELADAS DE CO<sub>2</sub>** EM UM PERÍODO DE DEZ ANOS.



PROTEGE UMA ÁREA RICA EM BIODIVERSIDADE, ONDE VIVEM ESPÉCIES AMEAÇADAS COMO O MACACO KA'APORI, EXEMPLAR DA FAUNA LOCAL.



## Transparência

Participamos do Carbon Disclosure Project (CDP), por meio do qual divulgamos informações sobre a nossa gestão de emissões e estratégias ambientais. Com isso, reforçamos o nosso compromisso com a transparência, a mitigação de impactos e a construção de um mercado mais sustentável e consciente.

## Neutralização

[GRI 201-2, GRI 3-3 Mudanças climáticas, GRI 2-25]

A compensação de carbono é uma das estratégias adotadas pela Cielo para mitigar os impactos ambientais de suas operações. Compensamos as emissões residuais de escopos 1 e 2 por meio da compra de créditos de carbono no mercado voluntário.

Esse compromisso se reflete em ações concretas, como o apoio a projetos de reflorestamento, geração de energia renovável e conservação florestal, incentivando também fornecedores e parceiros a adotarem práticas mais sustentáveis.

# Ecoeficiência das operações

[GRI 3-3 Ecoeficiência nas operações]

Na Cielo, a ecoeficiência das operações é fortalecida pelo SGA, que orienta as nossas práticas em busca de um desempenho ambiental cada vez mais responsável.

Monitoramos indicadores como o consumo de recursos e a geração de resíduos, adotando medidas para mitigar impactos ao longo de toda a cadeia.

Um dos destaques é a logística reversa, especialmente aplicada ao descarte de eletrônicos, que garante o encaminhamento adequado desses materiais. Dessa forma, reforçamos o nosso compromisso com a preservação ambiental e o uso sustentável de recursos.

## Resíduos

[GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5]

Na Cielo comprometemo-nos com as boas práticas de sustentabilidade e o atendimento aos requisitos legais da Política Nacional de Resíduos Sólidos por meio de uma gestão estruturada e qualificada para a gestão dos resíduos.

A nossa operação logística é responsável pelo recebimento e direcionamento adequado dos equipamentos devolvidos para a Cielo. Dessa forma:

- Os terminais ainda aptos para uso passam por um processo de restauração e manutenção.
- Aqueles que não estão aptos são descaracterizados, e os seus resíduos são reintroduzidos como matéria-prima em outros setores da economia.
- Garantimos a rastreabilidade dos fluxos de recebimento e destinação dos equipamentos.
- Devolvemos as baterias das máquinas aos fabricantes.



Já na Matriz, em Alphaville (SP), realizamos o gerenciamento completo dos resíduos sólidos, garantindo o correto encaminhamento dos materiais.

Total de resíduos não direcionados à disposição final destinados à reciclagem (t) <sup>1</sup> [GRI 306-4]	2022	2023	2024
Resíduos tecnológicos – máquinas	60,6	221,3	15,8
Suprimentos e itens periféricos	75,1	163,2	88,4
Materiais de marketing	25,5	32,5	13,5
<b>Subtotal</b>	<b>161,2</b>	<b>417,0</b>	<b>117,7</b>

Total de resíduos não direcionados à disposição final destinados à preparação para a reutilização (t) <sup>1</sup> [GRI 306-4]	2022	2023	2024
POS recuperadas	0,0	0,0	109,0
<b>Subtotal</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>109,0</b>

Total de resíduos direcionados à disposição final destinados a aterros sanitários (t) <sup>1</sup> [GRI 306-5]	2022	2023	2024
Resíduos recicláveis (Matriz)	3,2	13,9	27,1
Resíduos orgânicos (Matriz)	4,8	14,5	25,8
<b>Subtotal</b>	<b>8,0</b>	<b>28,4</b>	<b>52,9</b>

Total de resíduos direcionados à disposição final destinados a confinamento de aterros sanitários (t) <sup>1</sup> [GRI 306-5]	2022	2023	2024
Bobinas descartadas por estabelecimentos comerciais e/ou usuários finais	1.376,0	1.074,3	714,1
Papelão descartados por estabelecimentos comerciais	708,6	793,8	488,9
<b>Total</b>	<b>2.084,6</b>	<b>1.868,1</b>	<b>1.203,0</b>

Total de resíduos gerados <sup>1</sup> [GRI 306-3]	2.253,8	2.313,5	1.482,6
--	---------	---------	---------

1. Até o momento, todos os resíduos gerados pela Cielo são classificados como não perigosos. Apenas os resíduos do ambulatório são destinados internamente; os demais são gerenciados por empresas terceirizadas especializadas.

## Emissões

[GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3]

Na Cielo, a nossa estratégia climática está orientada pela responsabilidade com o futuro. Atuamos de forma proativa na gestão e compensação de emissões, promovendo a eficiência em nossas operações e investindo em projetos que preservam o meio ambiente.

Quantificamos nossas emissões de GEE com base nas diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol, assegurando a confiabilidade dos dados por meio de auditoria realizada por terceira parte independente. As emissões residuais de escopo 1 e 2 são compensadas por meio da aquisição de créditos de carbono no mercado voluntário.

Emissões (tCO <sub>2</sub> e)	2022	2023	2024
Emissões diretas (escopo 1)	7.193,90	9.130,54	5.815,26
Emissões indiretas (escopo 2)	108,36	69,35	96,86
Emissões indiretas (escopo 3)	29.375,86	24.810,60	22.990,04
<b>Total</b>	<b>36.678,12</b>	<b>34.010,49</b>	<b>28.902,16</b>

Nota: os dados de emissões de GEE incluem informações da Cielo (Aliança, Servinet e Stelo).

## Energia

Na Cielo, tratamos a gestão energética como um pilar estratégico. Toda a energia que utilizamos é proveniente do Sistema Interligado Nacional (SIN), cuja matriz elétrica é majoritariamente limpa e renovável.

Para reforçar ainda mais o nosso compromisso com a sustentabilidade, adquirimos certificados de energia renovável (I-REC), garantindo a compensação integral do nosso consumo energético. Essa prática reafirma o nosso compromisso com a redução dos impactos ambientais e com uma operação cada vez mais limpa, eficiente e responsável.

[GRI 302-1; SASB TC-SI-130a.1]

Consumo de energia dentro da Cielo <sup>1</sup> (GJ)	2022	2023	2024
Energia elétrica consumida <sup>2</sup>	9.797,40	7.278,48	7.218,18
Combustíveis de fontes renováveis	22.727,70	54.045,70	129.702,18
Combustíveis de fontes não renováveis	127.849,90	157.975,00	99.384,72
<b>Total</b>	<b>160.375,00</b>	<b>219.299,18</b>	<b>236.305,08</b>

1. Os dados de consumo de energia são referentes aos escopos 1 e 2 do inventário GEE. Metodologia utilizada: GHG Protocol. Fator de conversão de energia = 0,0010000000 kWh.

2. Fornecida pela eletricidade de rede.

[SASB TC-SI-130a.3]

Eficiência no uso de energia em <i>data centers</i>	2022	2023	2024
Índice de eficiência no uso de energia – PUE	1,58	1,54	1,51

### Participação de energias renováveis em *data centers*

Consumo total de energia em <i>data centers</i> (MWh)	67.753	69.847	66.998
Percentual de energia renovável <sup>1</sup>	100%	100%	100%

1. Por questões regulatórias, a transmissão de energia elétrica é feita pelo Sistema Interligado Nacional (SIN).



# 7.

# Gestão corporativa

Governança corporativa  
Ética e integridade  
Canal de Ética  
Gestão de riscos corporativos  
Gestão de fornecedores



# Governança corporativa

[GRI 3-3 Governança, integridade, ética e transparência]

A nossa governança corporativa reflete o compromisso com a ética, a transparência e a geração de valor para todos os públicos com os quais nos relacionamos.

Estruturada por princípios, políticas e regulamentos que orientam a gestão, busca alinhar os interesses de colaboradores, administradores e acionistas, promovendo os nossos valores e fortalecendo a nossa cultura organizacional. Esse modelo de governança, em constante evolução, tem como foco o aprimoramento da gestão, a sustentabilidade do negócio e a perenidade da companhia.

Para fortalecer a nossa governança, mantemos uma Área de Governança Corporativa, com uma Superintendência-Executiva, que responde funcionalmente ao Conselho de Administração. Essa área apoia os órgãos de governança, os comitês e os fóruns de assessoramento da companhia e as suas controladas.

Em 2024, a Cielo recebeu, pelo segundo ano consecutivo, o Prêmio Estadão de Melhores Práticas de Governança, reforçando a sua liderança e solidez institucional.

## Oferta Pública de Ações (OPA)

Em 2024, foi lançada a Oferta Pública de Aquisição (OPA) pelos acionistas controladores da companhia. A sua conclusão resultou na saída do Novo Mercado e na deslistagem da companhia, com alteração do seu registro de emissor na Comissão de Valores Mobiliários (CVM) da Categoria “A” para “B”. Esse movimento permite maior alinhamento da companhia às necessidades e aos desafios do mercado de pagamentos e a oferta de um portfólio de soluções ainda mais amplo a nossos clientes.



## Estrutura de governança

[GRI 2-9, GRI 2-11, GRI 2-13]

O Conselho de Administração (CA) é formado por no mínimo sete e no máximo 12 membros, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral, com mandato unificado de dois anos e possibilidade de reeleição.

Compete ao CA definir a orientação geral dos negócios da companhia, aprovando e atualizando o orçamento anual, o plano estratégico plurianual e as metas corporativas, além de acompanhar a implementação das estratégias definidas.

A Diretoria-Executiva da Cielo é responsável pela condução dos negócios da companhia com base nas diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração, orientando as nossas decisões para o desenvolvimento sustentável das atividades.

Cada diretor, dentro de suas atribuições, exerce amplos poderes de administração, atuando na condução das operações e na prática de atos relacionados ao objeto social da companhia. As exceções ficam restritas às situações previstas em nosso Estatuto Social, nas quais é necessária a deliberação do Conselho de Administração.

Além disso, contamos com um Conselho Fiscal, que pode ser instalado por deliberação da Assembleia Geral ou por solicitação dos acionistas, conforme previsto em lei. Esse órgão, quando ativado, é composto de três a cinco membros titulares e seus respectivos suplentes, eleitos pela Assembleia Geral.



Os membros do Conselho de Administração e dos Comitês de Assessoramento não possuem funções executivas na companhia.

Buscando ampliar ainda mais a qualidade e a eficiência na atuação de nossos órgãos de governança, estruturamos um sistema composto de comitês de assessoramento e fóruns de assessoramento, que apoiam de forma consultiva e técnica o Conselho de Administração e a Diretoria-Executiva, respectivamente.

## Diversidade nos órgãos de governança

[GRI 405-1]

O nosso compromisso com a diversidade também se reflete na composição dos órgãos de governança da Cielo. Em 31 de dezembro de 2024, contávamos com 33,3% de participação feminina no Conselho de Administração e 50% na Diretoria-Executiva, demonstrando avanços na representatividade de gênero, especialmente em cargos executivos.

Seguimos comprometidos em promover uma governança mais diversa e inclusiva, alinhada aos nossos valores e à transformação que buscamos para a sociedade.



## Boas práticas de governança

[GRI 2-9]

Mantemos o nosso compromisso com uma governança sólida, ética e transparente, mesmo após a mudança de categoria na CVM e a saída do Novo Mercado. A reestruturação societária não alterou a nossa dedicação à integridade e à excelência na gestão. Reforçamos a credibilidade das nossas práticas por meio de auditorias internas e externas, assegurando a qualidade e a confiabilidade das informações.

Seguimos os padrões e as regulamentações aplicáveis às instituições de pagamento regulamentadas pelo Banco Central, bem como outros órgãos reguladores. As nossas diretrizes são embasadas no Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), e no Código Brasileiro de Governança Corporativa.

Adotamos uma governança cada vez mais ágil e estratégica, com foco no fortalecimento da transparência e na eficiência dos processos decisórios. Seguiremos aprimorando os nossos modelos de gestão e ampliando a nossa atuação, reafirmando o compromisso com uma governança moderna, alinhada às melhores práticas do mercado e orientada para a inovação, a sustentabilidade e o crescimento contínuo.



## Indicação e seleção

[GRI 2-10]

A nossa Política de Indicação e Remuneração de membros dos órgãos de governança corporativa define critérios claros para garantir a composição adequada dos órgãos de governança, sempre alinhados às melhores práticas do mercado.

As indicações para o Conselho de Administração podem ser feitas por administradores ou acionistas e devem seguir uma análise prévia das habilidades dos conselheiros, garantindo um colegiado eficiente e complementar.

Buscamos profissionais com perfis diversos, valorizando diferentes experiências, aspectos sociais e ambientais, além de critérios como gênero, faixa etária e etnia, promovendo debates plurais e decisões embasadas.

## Capacitação e desenvolvimento

[GRI 2-17]

Para maximizar a eficácia do Conselho de Administração, mantemos uma Matriz de Competências, que mapeia as habilidades e os conhecimentos necessários para o grupo, garantindo um equilíbrio entre experiência e renovação.

Promovemos capacitações sobre melhores práticas de governança corporativa, relacionamento com *stakeholders*, diversidade e inclusão, aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG) e sustentabilidade. Além disso, em 2024, a Diretoria-Executiva participou de *workshop* específico sobre riscos climáticos, educação financeira e tendências globais em ASG.

## Avaliação de Desempenho

[GRI 2-18]

Anualmente, realizamos a Avaliação de Desempenho do Conselho e de seus Comitês de Assessoramento, como órgãos colegiados, e do presidente do Conselho, dos conselheiros, dos membros do comitês, individualmente considerados, por meio do questionário de autoavaliação, e da Área de Governança Corporativa e do Governance Officer. Tal avaliação é liderada por uma consultoria externa independente, visando aprimorar continuamente a nossa governança.

Especificamente com relação à avaliação de desempenho do Conselho, o Comitê de Governança Corporativa discute os resultados e as oportunidades de aprimoramento identificadas para o desenvolvimento de planos de ação, e, posteriormente, as recomendações do Comitê de Governança Corporativa são submetidas ao Conselho, as quais são aprovadas e priorizadas para a implementação.

Quanto aos resultados das avaliações dos comitês, os resultados e as recomendações são submetidos a cada órgão para discussão, aprovação e priorização para a implementação. Os principais resultados das avaliações são comunicados ao Conselho, e, eventualmente, as recomendações que dependam da sua aprovação são submetidas à aprovação após exames e discussões abrangentes.

## Remuneração

[GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-21]

A nossa Política de Indicação e Remuneração define os critérios para remuneração dos membros do Conselho de Administração, Diretoria-Executiva, Conselho Fiscal e comitês de assessoramento.

- **Conselho de Administração:** recebe uma remuneração fixa mensal, sem participação em variáveis, refletindo a sua responsabilidade e tempo de dedicação às funções.
- **Diretoria-Executiva:** além da remuneração fixa, possui remuneração variável de curto prazo (atrelada a metas individuais e corporativas) e incentivos de longo prazo.

Em 2024, a relação entre a remuneração total do *chief executive officer* (CEO) e a média salarial de nossos colaboradores foi de 52,93 vezes. As principais mudanças no período foram a alteração do CNPJ da força comercial e a revisão do Modelo de Incentivo de Longo Prazo, ampliando a retenção de talentos estratégicos.



# Ética e integridade

[GRI 3-3 Governança, integridade, ética e transparência]

A Cielo acredita que a conformidade é um compromisso contínuo, essencial para garantir transparência, segurança e sustentabilidade em todas as nossas operações e relações.

Seguimos aprimorando as nossas práticas para continuar sendo referência em integridade e governança corporativa no setor de meios de pagamento.

 **SAIBA MAIS**  
sobre as nossas práticas de ética e integridade.



# Programa Cielo de Conformidade

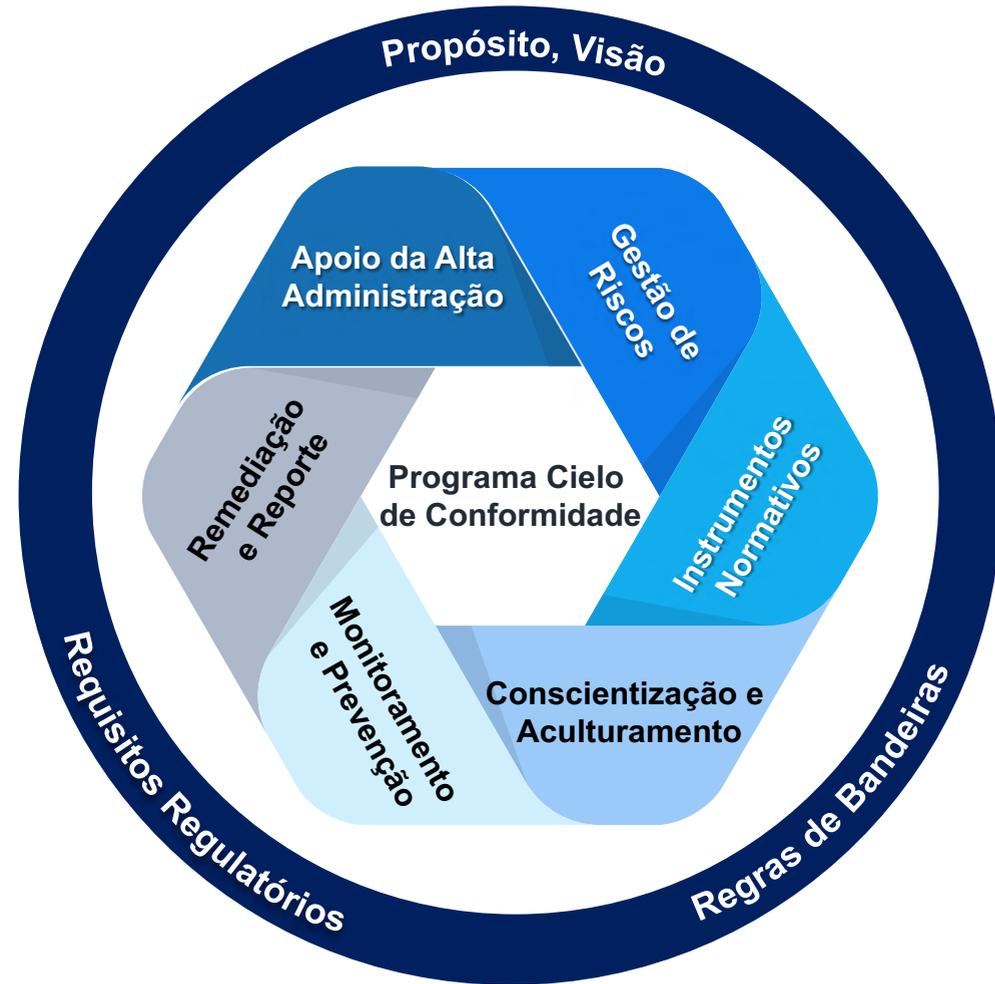
[GRI 2-24, GRI 3-3 Governança, integridade, ética e transparência]

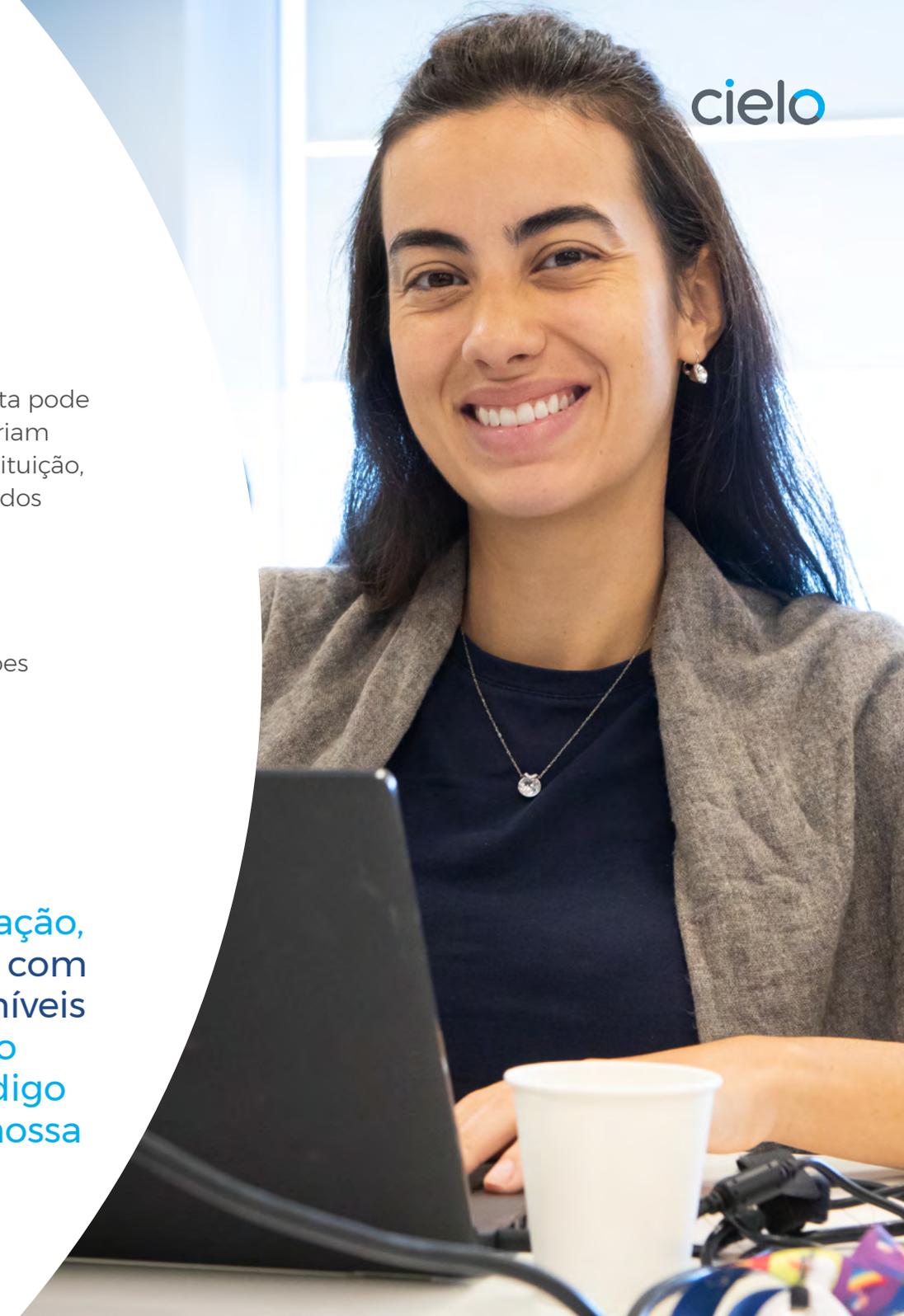
O Programa Cielo de Conformidade tem o objetivo de criar sinergia entre diferentes áreas, fortalecendo uma cultura organizacional baseada na ética, integridade, gestão de riscos e conformidade. Essa abordagem não se restringe à Cielo, mas se estende a todos os nossos públicos de relacionamento, garantindo um ambiente empresarial robusto e seguro.

Trata-se de um conjunto de processos, controles e diretrizes internas que asseguram:

- Conduta ética e transparente em todas as interações com os nossos *stakeholders*, prevenindo, detectando, mitigando e reportando eventuais desvios, fraudes e irregularidades, incluindo corrupção e suborno, tanto no setor privado quanto na Administração Pública, nacional ou estrangeira.
- Plena conformidade com a legislação vigente, regulamentos setoriais, normas infralegais, diretrizes de órgãos reguladores, regras operacionais das bandeiras e os nossos próprios Códigos de Conduta e políticas internas.

O programa está fundamentado em seis elementos, que permeiam os processos e as atividades de diversas áreas da companhia:





## Código de Conduta Ética

[GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 3-3 Governança, integridade, ética e transparência]

O nosso Código de Conduta estabelece os direcionamentos que orientam não apenas os administradores – incluindo membros do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva – como também os membros dos comitês de assessoramento, do Conselho Fiscal, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes. Esses princípios também se estendem às sociedades controladas, acionistas, investidores, fornecedores e demais públicos com os quais a Cielo se relaciona.

Com esse instrumento, buscamos promover relações de negócio éticas, responsáveis e de longo prazo, alinhadas aos interesses da companhia e às aspirações legítimas da sociedade.

Isso abrange desde transações comerciais, parcerias e contratações até o relacionamento com órgãos públicos e demais *stakeholders*, reforçando a integridade e a confiança em nossa atuação.

## Gestão de riscos corporativos

[GRI 2-23, GRI 2-24]

O descumprimento do Código de Conduta pode resultar em medidas disciplinares que variam de advertência verbal a demissão ou destituição, conforme a gravidade do caso e a alçada dos órgãos de governança da companhia.

Para assegurar que esses compromissos sejam amplamente compreendidos e efetivamente aplicados, promovemos ações contínuas de comunicação e capacitação voltadas aos colaboradores, parceiros e demais públicos estratégicos.

**Com rigor, transparência e ações contínuas de capacitação, reforçamos o compromisso com a integridade em todos os níveis da companhia, garantindo o cumprimento do nosso Código de Conduta e a solidez da nossa governança corporativa.**



## Trilha de Treinamentos Regulatórios

[GRI 3-3 Governança, integridade, ética e transparência, GRI 205-2]

Reforçamos o nosso compromisso com a integridade por meio de treinamentos anuais obrigatórios que fazem parte do Programa Cielo de Conformidade, reunidos na Trilha de Treinamentos Regulatórios.

Essa trilha é direcionada à Diretoria-Executiva, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes, abordando temas fundamentais como Código de Conduta Ética, anticorrupção, aspectos regulatórios, prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, segurança da informação e cibernética, privacidade e proteção de dados (LGPD), gestão de riscos, continuidade de negócios e negociação de ações da Cielo.

Até o fim de 2024, 94,07% dos colaboradores da Cielo foram treinados sobre nossas políticas e procedimentos de combate à corrupção, reforçando o nosso compromisso com a transparência e a integridade em todas as nossas operações. Esses treinamentos são revisados e atualizados anualmente, garantindo alinhamento às regulamentações e exigências dos órgãos reguladores, além da evolução contínua dos nossos processos internos.

Número e percentual de membros dos órgãos de governança que receberam capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	2022	2023	2024
Membros da Diretoria-Executiva	9	8	8
% do total	100%	100%	100%

Número e percentual de pessoas colaboradoras comunicadas sobre as políticas e procedimentos de combate à corrupção [GRI 205-2]	2022	2023	2024
Total	5.022	6.513	6.963
% do total	100%	100%	100%

Número e percentual de pessoas colaboradoras treinadas sobre as políticas e procedimentos de combate à corrupção [GRI 205-2]	2022	2023	2024
Total	4.966	6.308	6.550
% do total	98,88%	95,61%	94,07%

Além dos treinamentos, mantemos um cronograma estruturado de comunicações internas, com o uso de e-mails, comunicados, TV corporativa e intranet, para reforçar continuamente a importância da conformidade, das práticas concorrenciais e da prevenção a condutas antiéticas.

Comunicações e treinamentos direcionados a públicos específicos também são realizados conforme a identificação de riscos, garantindo um diálogo constante sobre integridade e conformidade.

## Conflitos de interesse

[GRI 2-15]

Na Cielo, não compactuamos com relações que possam gerar conflitos entre os interesses da companhia e os de nossos públicos.

Nesse sentido, contamos com uma Política de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesses que estabelece diretrizes claras para identificar, avaliar e tratar situações que possam comprometer a integridade, a transparência e a independência nas decisões da Companhia.

Consideramos como conflito de interesses qualquer situação em que se utilize a função, a influência interna ou os recursos da empresa para obter benefícios pessoais ou favorecer terceiros. Sempre que identificarmos possíveis situações dessa natureza, devemos comunicá-las imediatamente ao gestor direto e formalizá-las por meio do Canal de Ética.

Os membros do Conselho, da Diretoria-Executiva e/ou administrador dos acionistas da Cielo que se encontrarem em situação de conflito de interesses não devem participar das reuniões em que o tema objeto do conflito for tratado ou, caso estejam presentes por conta de outros assuntos da pauta, devem se retirar das discussões e se abster de votar, negociar, avaliar, opinar ou influenciar de qualquer forma na condução ou deliberação sobre a matéria.

Além disso, o nosso Código de Conduta Ética e a Norma de Aceitação e Oferta de Cortesias estabelecem diretrizes claras para a aceitação e oferta de brindes, presentes e convites para eventos, mitigando riscos de conflito de interesses.

## Prevenção e combate à corrupção e lavagem de dinheiro

[GRI 3-3 Segurança da informação e prevenção à fraude, GRI 205-1, GRI 2-28]

A prevenção e o combate à corrupção e à lavagem de dinheiro são pilares fundamentais para a integridade e a sustentabilidade das empresas do setor de meios de pagamento, como a Cielo. Para além do cumprimento das obrigações legais, tais práticas representam responsabilidades sociais que contribuem para o fortalecimento do ambiente de negócios e para a construção de uma sociedade mais segura e íntegra.

Ao adotar medidas preventivas, contribuimos para inibir a circulação de recursos provenientes de atividades ilícitas, o que, conseqüentemente, enfraquece e reduz estruturas criminosas que impactam todo o setor financeiro. Dessa forma, protegemos a nossa integridade e reputação, enquanto fortalecemos o ambiente econômico mais ético e transparente.

Para reforçar a nossa diligência na mitigação de riscos, aplicamos procedimentos de avaliação interna de risco, visando identificar e mensurar o risco de utilização dos

produtos e serviços na prática da lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, proliferação de armas de destruição em massa e quaisquer outros atos ilícitos que violam as regulamentações vigentes.

Em conformidade com as regulamentações vigentes, realizamos procedimentos de Conheça o seu Cliente (KYC – Know Your Customer), Conheça o seu Fornecedor (KYS – Know Your Supplier), Conheça o seu Parceiro (KYP – Know Your Partner) e Conheça o seu Funcionário (KYE – Know Your Employee). Esses processos envolvem a identificação, qualificação e classificação do risco de lavagem de dinheiro dos indivíduos e empresas que se relacionam com a Cielo.

Por meio dessas práticas, asseguramos a integridade das nossas operações, mitigamos riscos e fortalecemos a prevenção de atividades ilícitas, reafirmando o nosso compromisso com a conformidade regulatória, a responsabilidade social e a construção de um mercado financeiro mais íntegro.

**A Cielo reafirma o seu compromisso com a prevenção e combate aos crimes financeiros, assegurando que 100% de suas operações são monitoradas com esse propósito.**



Ainda, implementamos monitoramentos específicos para Pessoas Expostas Politicamente (PEPs) e adotamos procedimentos adicionais para identificar possíveis atividades suspeitas e doações irregulares envolvendo esses agentes públicos.

Todos os contratos firmados com clientes, fornecedores e parceiros incluem cláusulas anticorrupção, reforçando o nosso compromisso com a integridade em toda a cadeia de valor.

Somos signatários do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, reforçando o nosso compromisso com um mercado mais transparente e ético.

Além disso, integramos o Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), participando ativamente da Rede Brasil do Pacto Global, especialmente no Grupo de Trabalho Anticorrupção. Ainda, somos a primeira empresa de aquisição a conquistar o selo Empresa Pro-Ética (2022-2023), o maior reconhecimento à integridade e à ética no meio corporativo.

## Monitoramento das operações

[GRI 3-3 Cadeia de valor responsável e sustentável]

Para garantir que a integridade esteja presente em todas as nossas operações, adotamos critérios rigorosos e monitoramos 100% das transações dos clientes por meio de sistemas automatizados. Essa análise permite a identificação de possíveis indícios de crimes financeiros, como corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

No ano de 2024, 15.955 casos geraram alertas de situações atípicas identificadas, dos quais 1.655 foram reportados ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), após análise aprofundada.

As transações realizadas por subcredenciadores também são monitoradas e avaliadas. Em 2024, 5.690 casos geraram alertas, dos quais 152 subestabelecimentos foram reportados ao COAF e aos subcredenciadores envolvidos após análise aprofundada.

Além disso, sempre que identificamos operações suspeitas ou propostas que possam indicar corrupção, lavagem de dinheiro ou outros atos ilícitos, realizamos a devida comunicação às autoridades competentes.

Por meio dessas iniciativas, seguimos fortalecendo a cultura organizacional baseada na ética, transparência e responsabilidade corporativa, assegurando um ambiente de negócios íntegro e sustentável.

## Relacionamento com Poder Público

[GRI 2-27, GRI 206-1; SASB TC-SI-520a.1]

A Cielo mantém a sua representação diante do Poder Público por meio da área de Relações Governamentais. Em 2024, realizamos 70 agendas com representantes governamentais para tratar de temas estratégicos relevantes ao setor e à Companhia.

Todas as interações são registradas, monitoradas e reportadas ao time de Compliance, integrando o processo de auditoria interna e assegurando total transparência e conformidade, em linha com o nosso compromisso de prevenir riscos relacionados à corrupção.



**Em 2024, não foram registradas multas ou sanções não monetárias significativas decorrentes de não conformidade com leis e regulamentos, considerando como casos significativos apenas aqueles que resultaram em penalidades financeiras.**

**Alem disso, a Cielo não esteve envolvida em ações judiciais relacionadas à concorrência desleal, a práticas de truste ou ao monopólio, reafirmando o seu compromisso com um mercado justo e transparente.**



## Declaração de informações de meios de pagamento

[GRI 3-3 Segurança da informação e prevenção à fraude; SASB TC-SI-220a.4]

A Cielo encaminha mensalmente a Declaração de Informações de Meios de Pagamentos (DIMP), uma obrigação acessória estabelecida pelo Ato COTEPE ICMS 65/2018, às Secretarias Estaduais de todos os 27 estados da Federação, além da Declaração de Operações de Cartões de Crédito ou Débito (DOC) à Prefeitura de São Paulo, estabelecida pela Instrução Normativa SF/Surem nº 7 de 01/06/2020.

Assim, em 2024, foram 336 arquivos regulatórios enviados às Secretarias Estaduais e à Prefeitura de São Paulo, além de 41 relatórios solicitados sob demanda por auditores fiscais ao longo do ano. Foram também realizadas 68 agendas com agentes públicos, totalizando 445 informações endereçadas (377 solicitadas e 68 compartilhadas por iniciativas de *advocacy*).

Do total de informações de usuários da Cielo, 0,4% referem-se a solicitações de informações de usuários por parte do governo ou de agências de aplicação da lei que resultaram em divulgação.

As demais informações encaminhadas são sigilosas ou estratégicas, assinadas como setor, portanto, não há prática de publicação. Todos os dados são devidamente auditados.



**Compromisso com a transparência: mais de 440 informações regulatórias endereçadas com responsabilidade e rigor técnico.**



# Canal de Ética

[GRI 2-16, GRI 2-25, GRI 2-26]

O nosso Canal de Ética é um pilar essencial para a manutenção da cultura de integridade na Cielo. Ele permite que colaboradores, clientes e parceiros relatem condutas inadequadas, fraudes e descumprimentos de políticas internas, assegurando o sigilo e a confidencialidade das informações.

O Canal de Ética da Cielo garante que todas as denúncias sejam tratadas com sigilo e imparcialidade, assegurando uma atuação eficaz nos temas apresentados nos relatos. Com esse compromisso, conseguimos identificar e corrigir eventuais falhas, minimizando impactos negativos tanto no ambiente interno quanto externo.

Além disso, essa atuação fortalece a confiança dos *stakeholders* e reforça a cultura organizacional baseada na integridade, garantindo que as nossas práticas estejam sempre alinhadas aos mais altos padrões éticos e de transparência.



O Comitê de Auditoria monitora mensalmente os registros do Canal de Ética e encaminha recomendações ao Conselho de Administração, reforçando a nossa governança e o compromisso com a transparência.



# Transparência

[GRI 406-1]

Em 2024, o Canal de Ética da Cielo registrou um total de 499 denúncias, das quais 36% foram identificadas e 64% anônimas. Após análise, 164 denúncias foram consideradas procedentes, ou seja, 33% do total das denúncias realizadas, resultando na aplicação de 135 medidas disciplinares.

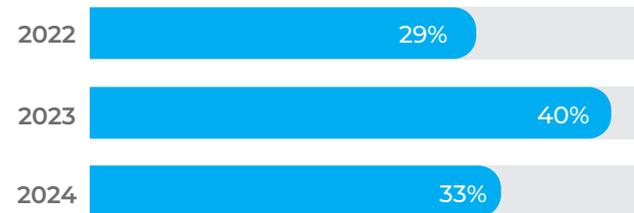
Os relatos registrados referem-se, principalmente, a casos de desvio de comportamento (assédio moral e gestão por injúria), descumprimento de políticas internas, fraude interna, conflito de interesses, discriminação, práticas abusivas de gênero e assédio sexual. A mediana para conclusão dos casos foi de 28 dias.

O número total de denúncias apresentou um aumento de 22% em relação a 2023, variação que se deve, em grande parte, à ampliação do quadro de colaboradores no período. Apesar do maior volume de relatos identificados, a proporção de denúncias procedentes foi inferior se comparada ao ano anterior. Esse crescimento reflete o fortalecimento da comunicação sobre o Canal de Ética e a confiança das pessoas colaboradoras.

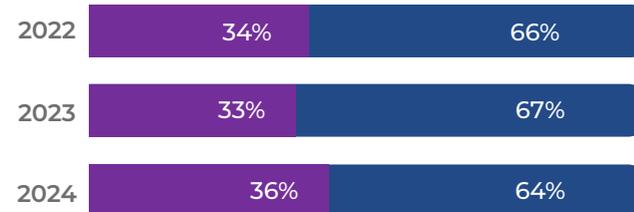
## DENÚNCIAS RECEBIDAS



## % DENÚNCIAS PROCEDENTES

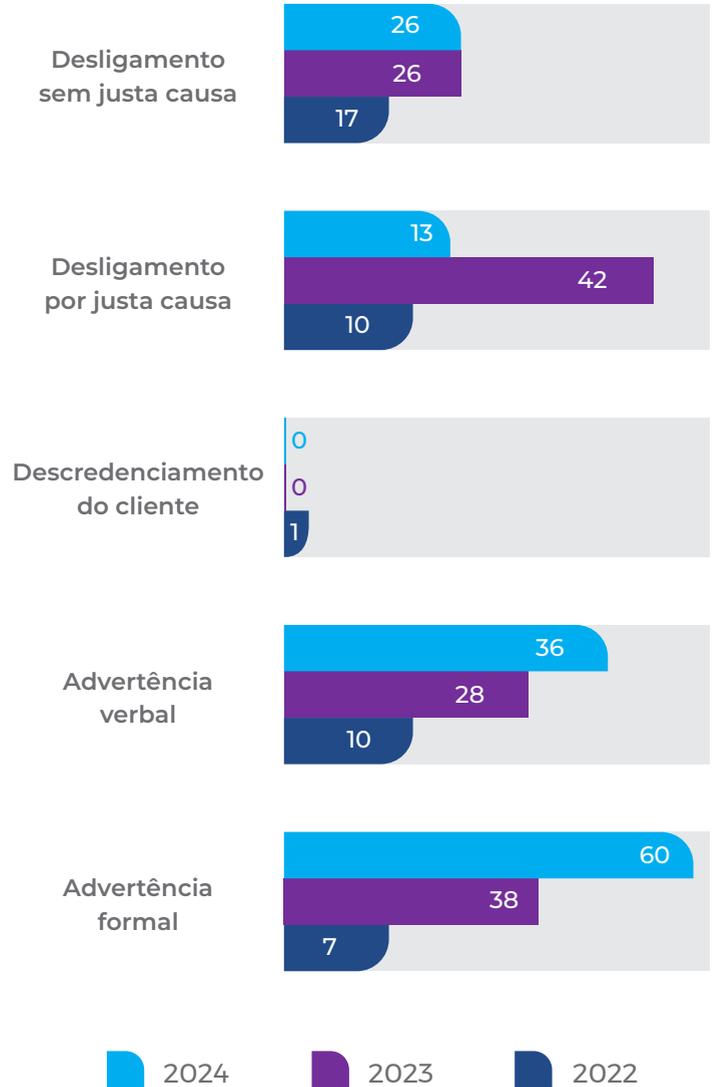


## DENÚNCIAS IDENTIFICADAS E ANÔNIMAS



% identificados % anônima

## MEDIDAS DISCIPLINARES APLICADAS



2024 2023 2022

# Gestão de riscos corporativos

[GRI 3-3 Gestão de riscos e continuidade de negócios, GRI 2-25]

Adotamos um sistema de gestão de riscos estruturado com base nas normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central (BACEN), garantindo aderência regulatória e alinhamento às melhores práticas de mercado.

O nosso modelo busca constantemente o aperfeiçoamento, por meio da avaliação contínua da estrutura organizacional, da governança, dos processos, dos sistemas e das metodologias aplicadas. Com isso, conseguimos identificar oportunidades de melhoria e fortalecer a gestão integrada de riscos.

A governança adotada assegura a segregação clara de funções entre as áreas de negócio, risco e auditoria, com processos definidos, decisões distribuídas em diferentes níveis hierárquicos, normas claras, estrutura de competências e alçadas bem-estabelecidas, sempre com uma postura prospectiva e orientada às boas práticas de gestão.

O nosso modelo de gerenciamento integrado de riscos está fundamentado em três pilares essenciais, que garantem uma atuação mais dinâmica, analítica e integrada ao negócio:



**Cultura de riscos**



**Gestão preditiva e modelagem de riscos**



**Integração com as áreas de negócio**

Com essa visão estratégica, continuamos a nossa jornada para equilibrar inovação e segurança, garantindo que a gestão de riscos atue como um pilar essencial para a sustentabilidade e crescimento da companhia.

## Cultura de riscos

[GRI 3-3 Gestão de riscos e continuidade de negócios]

Adotamos o conceito de três linhas de responsabilidade para operacionalizar a nossa estrutura de gerenciamento de riscos corporativos e controles internos, de maneira a assegurar o cumprimento das diretrizes definidas.

A Vice-Presidência-Executiva de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança representa a 2ª linha de responsabilidade e atua de maneira consultiva e independente com as às áreas de negócio e suporte, com reporte direto ao diretor-presidente. A atuação da 2ª linha de responsabilidade é segregada e independente das atividades e da gestão das áreas negócio (1ª linha de responsabilidade) e suporte e da Auditoria Interna (3ª linha de responsabilidade).

A sua estrutura é organizada em cinco verticais bem-definidas, o que garante maior eficiência, profundidade nas análises e alinhamento às melhores práticas de gestão de riscos e conformidade.

### Gestão de riscos, controles internos e continuidade de negócios

Sua atuação foca 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 cumprimento. Também define e aplica o apetite a riscos, bem como metodologias para o gerenciamento de riscos. Participar no processo de tomada de decisão estratégicas relacionadas ao gerenciamento de riscos.

### Prevenção a fraudes e combate ao crime

Consolida as estratégias de combate a crimes financeiros, identificando e mitigando riscos de fraude e lavagem de dinheiro, tornando os processos mais ágeis e eficazes.

### Privacidade e segurança

Foco na proteção de dados e mitigação de riscos cibernéticos, garantindo conformidade com regulamentações e proteção contra ameaças digitais.

### Compliance

Reforço na governança regulatória e acompanhamento das normativas do setor, assegurando que todas as operações estejam dentro dos padrões exigidos pelos órgãos reguladores.

### Modelagem e *advanced analytics*

Aplicação de tecnologias preditivas para análises e modelagens de riscos, possibilitando decisões mais assertivas e dinâmicas.

Com essa estrutura, conseguimos antecipar desafios, garantir mais eficiência e transformar a gestão de riscos em um diferencial estratégico para a companhia.

### Transparência e responsabilidade corporativa

A avaliação 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 combate a crimes financeiros, bem como a qualidade do ambiente de controles, é reportada ao diretor-presidente e ao Comitê de Riscos, que, por sua vez, reporta ao Conselho de Administração.

## Gestão preditiva e modelagem de riscos

[GRI 3-3 Gestão de riscos e continuidade de negócios]

O uso intensivo de dados é essencial para avaliação, monitoramento e identificação preventiva de riscos, garantindo a sustentabilidade e competitividade do negócio. Ao monitorar continuamente os riscos e ajustar as estratégias, respondemos rapidamente às mudanças no ambiente de negócios.

Por isso, continuamos desenvolvendo soluções analíticas e modelos avançados de dados nas diversas verticais de risco, aumentando a assertividade na análise, identificando particularidades e apoiando nas tomadas de decisão.

Atualmente, contamos com soluções para avaliação em credenciamento, habilitação de produtos, comportamento transacional e monitoramento dos clientes. Isso reforça a nossa atuação alinhada aos objetivos estratégicos, gerando negócios com controle e segurança.

## Integração com as áreas de negócio

[GRI 3-3 Gestão de riscos e continuidade de negócios]

Na Cielo, adotamos uma postura voltada para a cultura de riscos, incorporando esse princípio de forma transversal em nossas decisões e estratégias. O modelo que seguimos não se limita ao controle de riscos, mas atua diretamente na construção de novas soluções e no suporte às decisões estratégicas da companhia.

A nossa equipe de Gestão de Riscos atua de forma integrada nas discussões sobre desenvolvimento de produtos, segmentação de clientes e definição de políticas operacionais, assegurando que cada iniciativa esteja alinhada às melhores práticas de segurança e sustentabilidade.

A evolução do nosso modelo de gestão vai além da estrutura organizacional – representa uma transformação cultural que reforça o nosso compromisso com a solidez, a responsabilidade e a perenidade do negócio.

Para que a gestão de riscos seja transversal e integrada, adotamos estratégias de capacitação e disseminação do conhecimento:

- **Especialistas de riscos nas verticais de negócios**, garantindo um acompanhamento próximo e preventivo.
- **Treinamentos em metodologias ágeis e planejamento estratégico**, fortalecendo a cultura de inovação e mitigação de riscos.
- **Participação ativa no planejamento de crises e continuidade de negócios**, assegurando que a companhia esteja preparada para eventuais adversidades.

**Essas iniciativas garantem que a gestão de riscos atue como um facilitador e impulsionador do negócio, equilibrando segurança e crescimento sustentável.**

# Gestão de fornecedores

[GRI 3-3 Cadeia de valor responsável e sustentável, GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 414-1, GRI 414-2]

Mais do que diretrizes, reforçamos o nosso compromisso por meio de cláusulas contratuais que exigem de nossos fornecedores uma postura firme contra o racismo, machismo, LGBTfobia e capacitismo.

Com relação à gestão de fornecedores, adotamos um processo rigoroso de homologação cadastral, chamado de Vendor Onboarding, complementado por programas específicos para mitigação de riscos. A análise varia conforme a classificação do fornecedor, com base na nossa Matriz de Categorias de Compras, cujos critérios são periodicamente atualizados.

A contratação está condicionada à avaliação de aspectos financeiros, trabalhistas, fiscais e socioambientais, assegurando alinhamento às nossas

diretrizes de responsabilidade e conformidade.

O processo de homologação assegura que todos os fornecedores confirmam ciência e adesão às nossas políticas e documentos fundamentais como o Código de Conduta, as políticas de Sustentabilidade e Impacto, Diversidade e Inclusão, Anticorrupção, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo, além da Política de Segurança da Informação e Cibernética.



Além do Vendor Onboarding, a nossa gestão de fornecedores conta ainda com os programas de Vendor Performance e o Vendor Risk, que visam à avaliação e ao desenvolvimento de fornecedores.

Processo	Vendor Onboarding	Vendor Performance	Vendor Risk
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar a homologação de fornecedores.</li> </ul>	<p>Aprimorar a performance dos fornecedores e/ou substituir aqueles que possuem performance abaixo do esperado.</p>	<p>Ampliar o conhecimento sobre os fornecedores críticos.</p>
<b>Aplicabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos os fornecedores.</li> </ul>	<p>Principais fornecedores em termos financeiros (Tier 1 + outros).</p>	<p>Fornecedores do Tier 1.</p>
<b>Ações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análises de saúde financeira, dependência da Cielo, risco de insolvência, margem de lucro e nível de endividamento.</li> <li>Avaliação de aspectos ambientais, sociais e de governança.</li> <li>Treinamento de Diversidade e Inclusão.</li> <li>Revisão minuciosa da documentação fornecida.</li> <li>Categorização do fornecedor em diferentes níveis (Tiers 1, 2 e 3) conforme o seu impacto no cliente e na continuidade dos negócios da companhia.</li> <li>Adesão às nossas políticas corporativas principais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação sob a ótica de qualidade, velocidade, atitude competitiva e inovação.</li> <li>Premiação dos melhores.</li> <li>Acompanhamento de fornecedores com <i>gaps</i>.</li> <li>Exclusão dos não aderentes.</li> <li>Elaboração de planos de melhoria em casos deficitários a serem gerados e acompanhados para resolução por áreas responsáveis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análises aspectos trabalhistas, financeiros, jurídicos, proteção de dados, continuidade dos negócios e sustentabilidade (ASG).</li> <li>Auditoria obrigatória, remota ou presencial.</li> <li>Elaboração de planos de melhoria em casos deficitários a serem gerados e acompanhados para resolução por áreas responsáveis.</li> </ul>
<b>Resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ao longo do ano, 906 fornecedores passaram por esse processo.</li> </ul>	<p>O programa possui um score por fornecedor, e os resultados são divulgados trimestralmente para a Diretoria-Executiva.</p> <p>Em 2024, 148 fornecedores foram analisados pelo Vendor Performance.</p>	<p>Em 2024, 59 fornecedores críticos foram avaliados pelo Vendor Risk.</p>

## Avaliação ASG de fornecedores

[GRI 3-3 Cadeia de valor responsável e sustentável, GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 308-2, GRI 414-2]

Buscamos garantir que os nossos fornecedores estejam alinhados às diretrizes ASG da companhia. Para aqueles fornecedores identificados como críticos do ponto de vista ASG, são realizadas auditorias, com o objetivo de mitigar os riscos relacionados a esses aspectos, em linha com os princípios do nosso Código de Ética e aos requisitos da ISO 14001.

Em 2024, 80% desses fornecedores de alto risco socioambiental passaram por auditoria, reforçando o nosso compromisso com a responsabilidade e a conformidade na cadeia de valor.

# 8.

# Caderno de indicadores

Sumário GRI  
Sumário SASB



# Sumário GRI

Declaração de uso	A Cielo S.A relatou em conformidade com as Normas GRI para o período 01/01/2024 a 31/12/2024.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021.
Padrões Setoriais GRI aplicável(eis)	Não aplicável.

Norma GRI/outra fonte	Divulgação	Localização	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Razão	Explicação		
Divulgações gerais							
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	9, 109					
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	7					
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	7, 109					
	2-4 Reformulações de informações	-	Todos.	Não aplicável.	Não houve.		
	2-5 Verificação externa	7, 108					
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	9, 10, 13, 14, 35				-	-
	2-7 Empregados	57	2-7b.ii	Restrições de confidencialidade.	A Cielo apresenta somente os dados consolidados.	6	8 e 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	58				-	-
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	78, 79				-	5 e 16

Norma GRI/outra fonte	Divulgação	Localização	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Razão	Explicação		
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	80				-	5 e 16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	78				-	16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	20				-	-
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	20, 78				-	-
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	7, 21				-	-
	2-15 Conflitos de interesse	86				-	16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	90	2-16.b	Informações indisponíveis/incompletas.	As preocupações cruciais são comunicadas ao Conselho de Administração de forma percentual por tema; dessa forma, não possuímos o número total de preocupações apresentadas em 2024.	-	-
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	80				-	-
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	81				-	-
	2-19 Políticas de remuneração	81	2-19a.ii, 2-19a.iii, 2-19a.iv, 2-19a.v, 2-19.b	Restrições de confidencialidade.	A Cielo optou por não divulgar as informações solicitadas.	-	-
	2-20 Processo para determinação da remuneração	81	2-20a.ii	Restrições de confidencialidade.	A Cielo optou por não divulgar as informações solicitadas.	-	-
	2-21 Proporção da remuneração total anual	81	2-21b	Restrições de confidencialidade.	A Cielo optou por não divulgar as informações solicitadas.	-	-
2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	3 a 6				-	-	

Norma GRI/outra fonte	Divulgação	Localização	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Razão	Explicação		
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-23 Compromissos de política	23, 55, 84				10	16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	9, 10, 15, 20, 83, 84				-	16
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	15, 18, 19, 28, 42, 70, 71, 72, 90, 92				-	16
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	42, 90				10	16
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	88				-	-
	2-28 Participação em associações	12, 86				-	-
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	23, 25				-	-
	2-30 Acordos de negociação coletiva	46				3	8
<b>Tópicos materiais</b>							
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	21					
	3-2 Lista de temas materiais	21, 22					
<b>Governança, integridade, ética e transparência</b>							
	3-3 Gestão dos temas materiais	16, 23, 77, 82 a 85				6, 10	5, 8, 9, 16
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	16				-	8 e 9
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	-	201-4.a, 201-4.b, 201-4.c	Não aplicável.	Em 2024, a Cielo não recebeu assistência financeira do governo.	-	-

Norma GRI/outra fonte	Divulgação	Localização	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Razão	Explicação		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	86				10	16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	85				10	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	-	205-3.a, 205-3.b, 205-3.c, 205-3.d	Não aplicável.	Não foram registrados casos de corrupção envolvendo agentes públicos nem casos de corrupção privada.	10	16
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	88				-	16
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	91				6	5 e 8
GRI 415: Políticas públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	-	415-1.a, 415-1.b	Não aplicável.	A Cielo não fez contribuições políticas em 2024.	10	16
<b>Gestão de riscos e continuidade de negócios</b>							
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	23, 44, 71, 92, 93, 94					
<b>Educação, cidadania e inclusão financeira</b>							
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	23, 61, 65				1	5, 9 e 11
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	63, 64, 65				-	5, 9 e 11
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	38, 63, 64, 65, 67, 69, 71				1	-

Norma GRI/outra fonte	Divulgação	Localização	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Razão	Explicação		
<b>Cadeia de valor responsável e sustentável</b>							
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	23, 87, 95, 96				2, 4, 5, 8	5, 8 e 16
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	95, 96				8	-
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	95, 96				8	-
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	96	408-1.a	Restrições de confidencialidade.	A Cielo optou por não divulgar as informações solicitadas.	5	8 e 16
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	96	409-1.a	Restrições de confidencialidade.	A Cielo optou por não divulgar as informações solicitadas.	4	8
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	95, 96				2	5, 8 e 16
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	95, 96				2	5, 8 e 16
<b>Atração e desenvolvimento de pessoas</b>							
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	23, 46 a 52, 54				6	4, 5, 8 e 10

Norma GRI/outra fonte	Divulgação	Localização	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Razão	Explicação		
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	51				6	4, 5, 8 e 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	51, 52, 54				-	8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	47, 48				6	5, 8 e 10
<b>Diversidade, equidade e inclusão</b>							
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	23, 54, 55 a 59				6	5, 8 e 10
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	55, 79				6	5 e 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	59				6	5, 8 e 10
<b>Relacionamento com o cliente</b>							
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	18, 23, 25, 26, 34, 35				-	-
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	34				-	-

Norma GRI/outra fonte	Divulgação	Localização	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Razão	Explicação		
<b>Segurança da informação e prevenção a fraudes</b>							
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	23, 39, 40, 41, 42, 86, 89				-	16
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	-	418-1.a, 418-1.b, 418-1.c	Não aplicável.	A Cielo não registrou nenhuma violação de dados em 2024, bem como nenhum vazamento, furto ou perda de dados relacionados aos nossos clientes.	-	16
<b>Tecnologia, inovação e disponibilidade de sistemas</b>							
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	18, 19, 23, 26, 29, 30, 33, 35				-	-
<b>Ecoeficiência nas operações</b>							
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	23, 69, 71, 73				7 e 8	3, 7, 11, 12, 13, 14 e 15
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	75				7 e 8	7, 8, 12 e 13
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	74				7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	74				7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	74				7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15

Norma GRI/outra fonte	Divulgação	Localização	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Razão	Explicação		
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	73				8	3, 6, 11 e 12
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	73				8	3, 6, 11 e 12
	306-3 Resíduos gerados	73, 74				8	3, 11 e 12
GRI 306: Resíduos 2020	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	73, 74				8	3, 11 e 12
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	73, 74				8	3, 11 e 12
<b>Mudanças climáticas</b>							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	23, 70, 72				7	13
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	70, 72				7	13
<b>Empreendedorismo</b>							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	23, 38, 61, 65				7	13

# Sumário SASB

Tópico	Código	Métricas solicitadas pelo SASB	Página ou resposta
Pegada ambiental da infraestrutura de hardware	TC-SI-130a.1	(1) Energia total consumida, (2) porcentagem da rede elétrica, (3) porcentagem renovável	75
	TC-SI-130a.3	Discussão da integração de considerações ambientais no planejamento estratégico para as necessidades do data center"	75
Privacidade de dados e liberdade de expressão	TC-SI-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas à publicidade comportamental e à privacidade do usuário	42   De acordo com a Política de Privacidade e Proteção de Dados, a Cielo não realiza o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes.
	TC-SI-220a.2	Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários	Em 2024, não foram identificados casos de utilização de informações de usuários para fins secundários.
	TC-SI-220a.3	Total de perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à privacidade do usuário	Não houve perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à privacidade do usuário.
	TC-SI-220a.4	(1) Número de solicitações de aplicação da lei para informações de usuários, (2) número de usuários cujas informações foram solicitadas, (3) porcentagem resultante em divulgação	89
	TC-SI-220a.5	Países onde os produtos ou serviços estão sujeitos a monitoramento, bloqueio, à filtragem de conteúdo ou censura	A Cielo fornece seus produtos, serviços e soluções para clientes localizados no Brasil.

Tópico	Código	Métricas solicitadas pelo SASB	Página ou resposta
Segurança de dados	TC-SI-230a.1	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de usuários afetados.	A Cielo não registrou violação de dados em 2024, bem como nenhum vazamento, furto ou perda de dados relacionados aos nossos clientes.
	TC-SI-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e lidar com riscos de segurança de dados, incluindo o uso de padrões de segurança cibernética de terceiros	40
Recrutamento e gerenciamento de uma força de trabalho global, diversificada e qualificada	TC-SI-330a.1	Empregados estrangeiros e localizados no exterior	0,2% do quadro é composto de colaboradores de nacionalidade estrangeira. Não possuímos pessoas colaboradoras alocadas no exterior.
	TC-SI-330a.2	Engajamento dos colaboradores	49, 50, 52
	TC-SI-330a.3	Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico para (1) gestão, (2) equipe técnica e (3) todos os outros funcionários	<p>Por gênero:</p> <p>Gestão: homens = 60,8%; mulheres = 39,2%.</p> <p>Equipe técnica: homens = 67,0%; mulheres = 33,0%.</p> <p>Todos os outros funcionários: homens = 57,5%; mulheres = 42,5%.</p> <p>Por etnia/raça:</p> <p>Gestão: negros e indígenas = 4,4%; brancos e amarelos = 77,4%; pardos = 18,20%.</p> <p>Equipe técnica: negros e indígenas = 6,5%; brancos e amarelos = 71,8%; pardos = 21,8%.</p> <p>Operações: negros e indígenas = 8,1%; brancos e amarelos = 59,9%; pardos = 32,0%."</p>
Proteção da propriedade intelectual e práticas concorrenciais	TC-SI-520a.1	Perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a regulamentações de comportamento anticompetitivo	Em 2024, a companhia não foi parte em ações judiciais envolvendo concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.

Tópico	Código	Métricas solicitadas pelo SASB	Página ou resposta
Gerenciamento de riscos sistêmicos decorrentes da interrupção de sistemas	TC-SI-550a.2	Descrição dos riscos de continuidade de negócios relacionados a interrupções de operações	44
	TC-SI-000.A	(1) número de licenças ou assinaturas, (2) percentual baseado em nuvem	Por restrições de confidencialidade, a Cielo optou por não reportar as informações solicitadas.
Métricas de atividade	TC-SI-000.B	(1) capacidade de processamento de dados, (2) percentual terceirizado	Por restrições de confidencialidade, a Cielo optou por não reportar as informações solicitadas.
	TC-SI-000.C	(1) quantidade de armazenamento de dados, (2) percentual terceirizado	Por restrições de confidencialidade, a Cielo optou por não reportar as informações solicitadas.



Tel.: + 55 11 3848 5880  
 Fax: + 55 11 3045 7363  
 www.bdo.com.br

Rua Major Quedinho, 90  
 Consolação - São Paulo, SP  
 Brasil 01050-030

## RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS INFORMAÇÕES NÃO FINANCEIRAS CONSTANTES NO RELATÓRIO ANUAL INTEGRADO DE 2024

Aos  
 Diretores e demais partes interessadas da  
**Cielo S.A. - Instituição De Pagamento**  
 São Paulo - SP

### Introdução

Fomos contratados pela Cielo S.A. - Instituição de Pagamento (“Cielo” ou “Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações contidas no Relatório Anual Integrado de 2024, relativas ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024.

Nossa asseguração limitada não se estende às informações de períodos anteriores, ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o referido relatório, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

### Responsabilidades da Administração da Companhia

A Administração da Cielo é responsável por:

- (a) Selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório Anual Integrado de 2024;
- (b) Preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021)* e no *framework Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*; e baseado na Orientação Técnica 09, emitida pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), correlata com a estrutura conceitual básica do Relatório de Sustentabilidade, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council (IIRC)*; e
- (c) Desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório Anual Integrado de 2024, que estão livres de distorções relevantes, independentemente se causadas por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado de 2024 da Cielo, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO nº 07/2022 - Orientação aos Auditores Independentes para os trabalhos de asseguração limitada das informações não financeiras contidas no Relatório Integrado (RI), emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

# Parecer da auditoria externa

[GRI 2-5]

## CIELO S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

### Relatório de asseguração limitada do auditor independente

Em 31 de dezembro de 2024



Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado de 2024 da Cielo, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à Administração da Cielo e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer também a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual Integrado de 2024, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes do Relatório Anual Integrado de 2024 da Companhia, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório Anual Integrado 2024, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- (a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório Anual Integrado de 2024;
- (b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório Anual Integrado de 2024;
- (d) Para os casos em que dados não financeiros se correlacionam com os indicadores de natureza financeira, o confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração da *Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021)* e no *framework Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* baseado na Orientação Técnica 09, emitida pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), correlata com a estrutura Conceitual Básica do Relatório de Sustentabilidade, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council (IIRC)*, aplicáveis na elaboração das informações constantes no Relatório Anual Integrado de 2024.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

**Alcance e limitações**

Os procedimentos executados em um trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época, e são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável. Conseqüentemente, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Anual Integrado de 2024 da Cielo. Desta forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.



Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação das informações não financeiras seguiu os critérios mencionados acima, e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados e previamente mencionados.

**Conclusão**

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes do Relatório Anual Integrado de 2024, para o período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024 da Cielo, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, com base nos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021)* e no *framework Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* e baseado na Orientação Técnica 09, emitida pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), correlata com a estrutura Conceitual Básica do Relatório de Sustentabilidade, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council (IIRC)*.

São Paulo, 29 de maio de 2025.



BDO RCS Auditores Independentes SS Ltda.  
CRC 2 SP.013846/O-1

Vivieni Alves Bauer  
Contadora CRC 1 SP 253472/O-2

# Informações corporativas

[GRI 2-1]

## SEDE CIELO

Alameda Xingu, 512 – 21º ao 25º andar  
Alphaville – Centro Industrial e Empresarial  
CEP: 06455-030 – Barueri (SP) – Brasil

## EXPEDIENTE [GRI 2-3]

Coordenação-geral do projeto:  
Gerência Executiva de Sustentabilidade, Diversidade e Impacto  
Contato: sustentabilidade@cielo.com.br  
Consultoria GRI, redação, diagramação e revisão: TheMediaGroup  
Materialidade: Baanko  
Fotos: Banco de imagens da Cielo, Getty Images, Adobe Stock e Freepik  
Auditoria: BDO RCS Auditores  
Data de publicação: 03/06/2025

A elaboração e apresentação deste Relatório Anual Integrado teve como princípio a aplicação do pensamento coletivo. Não há omissões em relação às diretrizes do Relato Integrado.

The logo for 'cielo' is centered on a blue background with clouds. The word 'cielo' is written in a lowercase, sans-serif font. The letters 'c', 'i', 'e', and 'l' are white, while the 'o' is a dark blue color. The background features a gradient of blue tones and several semi-transparent circular shapes in various shades of blue, some containing cloud patterns.

cielo