

Código de Conduta Ética da Cielo

PALAVRA DO PRESIDENTE



O Código de Conduta Ética é o reflexo de como a nossa empresa se relaciona e como mantém seu compromisso ético com a sociedade e com todos os seus colaboradores, clientes, acionistas e fornecedores.

Este documento está baseado em nossos princípios corporativos e reafirma as diretrizes da conduta que prezamos seguir com todos os públicos com os quais nos relacionamos. Por isso é tão importante refletirmos sobre nossa Missão e nossos Valores, que definem aonde queremos chegar como companhia, e, conseqüentemente, nossas atitudes diárias para todos atingirmos, como grupo, esse mesmo objetivo.

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

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

Convidamos todos os colaboradores da Cielo e demais públicos que se relacionam conosco a ler o nosso Código de Conduta Ética, edição 2019.

Um abraço,
Paulo Rogerio Caffarelli
Presidente
Cielo S.A.



SUMÁRIO

Abrangência do Código.....	6	Acionistas e investidores.....	23
Objetivo do Código.....	7	Associações de classe.....	23
Missão e Valores.....	8	Associações sindicais.....	23
Orientações Gerais de Conduta.....	10	Bancos, bandeiras e demais parceiros de negócio.....	24
Igualdade de oportunidades.....	10	Clientes.....	24
Respeito pelas pessoas.....	11	Administradores, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes.....	24
Conflito de interesses.....	11	Comunidade e sociedade.....	25
Aceitação e oferta de cortesias.....	15	Concorrentes.....	25
Anticorrupção.....	17	Fornecedores.....	25
Contribuições e afiliações a partidos políticos.....	18	Governo e órgãos reguladores.....	26
Prevenção a fraudes.....	18	Imprensa e formadores de opinião.....	26
Prevenção à lavagem de dinheiro.....	18	Usuários de pagamentos eletrônicos.....	26
Práticas concorrenciais.....	19	Gestão do Código de Conduta Ética da Cielo... Fórum de Ética.....	27
Preservação e segurança da informação.....	19	Desvios aos preceitos do Código.....	28
Redessociais.....	20	Gestão de relatos.....	28
Respeito aos direitos fundamentais de crianças e adolescentes.....	20	Gestão de aderência e manutenção do Código.....	29
Trabalho escravo.....	21	Anexos.....	30
Saúde e segurança do trabalho.....	21		
Meio ambiente.....	21		
Uso de recursos, ativos e propriedades da organização.....	22		
Orientações de Conduta por Público de Interesse.....	23		

ABRANGÊNCIA DO CÓDIGO

Este é um documento de referência não só para administradores, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes, mas também para sociedades controladas, acionistas, controladores, conselho fiscal e demais públicos com os quais a Cielo se relaciona. São esses diferentes públicos envolvidos no negócio que, ao fazerem suas escolhas cotidianas, reforçam a conduta ética em que a companhia acredita.

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

- acionistas e investidores;
- associações de classe;
- associação sindical;
- bancos, bandeiras e demais parceiros de negócio;
- clientes;
- administradores, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes;
- comunidade e sociedade;
- concorrentes;
- fornecedores;
- governo e órgãos reguladores;
- imprensa e formadores de opinião;
- usuários de pagamentos eletrônicos.



OBJETIVO DO CÓDIGO

Este é o **Código de Conduta Ética da Cielo**, Servinet e Aliança, e serve como referência para as demais empresas que estão sob o controle acionário da companhia. As páginas a seguir apresentam os elementos essenciais que devem ser considerados nas relações estabelecidas pela Cielo com os seus mais diferentes públicos. Com este Código, a empresa busca contribuir para a criação de parcerias de longo prazo que sejam compatíveis com os interesses e as aspirações mais legítimas da sociedade.

É esperado que este documento não contemple todas as situações de conflitos éticos que possam surgir no dia a dia. O objetivo da Cielo é definir princípios básicos que deverão nortear as relações e atividades na companhia, além de reforçar a necessidade de cumprir a legislação vigente. **A Cielo conta com a colaboração de todos para que este Código de Conduta Ética seja praticado todos os dias**, já que um documento dessa natureza só ganha legitimidade com o tempo e com a prática constante.

MISSÃO E VALORES

Missão

Encantar os nossos clientes com as melhores soluções de uma empresa líder, rentável e sustentável, com colaboradores apaixonados.

Valores

Colaboradores com atitude, espírito de equipe e paixão em tudo o que fazem. Atitude não significa apenas ter iniciativa. Trata-se de um comportamento que envolve também valor agregado, responsabilidade e resultado. A paixão é uma característica marcante em todos os colaboradores da Cielo e é essencial para as conquistas dos nossos objetivos.



Cliente encantado

Nossos clientes viabilizam a nossa missão e o nosso negócio. Pretendemos contribuir de maneira decisiva para o sucesso de seus empreendimentos. Isso significa pensarmos permanentemente em soluções capazes de melhorar seus resultados e, ao mesmo tempo, fortalecer suas práticas de gestão, sua sustentabilidade e responsabilidade empresarial.



Atitude de dono

Esse valor significa encarar todas as atividades com atitude de quem é responsável pelo sucesso. É realizá-las com senso de urgência, cumprindo os prazos e orçamentos acordados com transparência e atendendo aos requerimentos de qualidade e sustentabilidade.



Ética em todas as relações

Consideramos a ética imprescindível. Presente em cada decisão que tomamos, ela nos auxilia a buscar nossos objetivos de negócio tendo como referências os nossos valores. A ética nos ajuda a não perder de vista os interesses dos diferentes públicos de relacionamento da Cielo.



Excelência na execução

Excelência na execução é procurar constantemente o mais alto grau de performance, aperfeiçoar as práticas do dia a dia e prezar pela qualidade plena no resultado de cada trabalho.



Inovação com resultados

A Cielo é reconhecida por sua capacidade de inovar e sempre propor soluções que agreguem valor. Prezamos pela inovação que traz resultados, que ajuda a superar os objetivos e revela novos caminhos capazes de contribuir para o sucesso do nosso negócio, dos nossos clientes e demais parceiros da organização.



Sustentabilidade e responsabilidade corporativa

Contribuir com a inclusão, nas práticas de gestão e nos processos de negócio da Cielo, de temas associados à sustentabilidade, assegurando o sucesso do negócio a longo prazo e colaborando para um meio ambiente saudável, uma sociedade justa e para o desenvolvimento econômico e social do Brasil.



ORIENTAÇÕES GERAIS DE CONDUTA

Igualdade de oportunidades

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

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

Respeito pelas pessoas

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

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

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

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

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

Conflito de interesses

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

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



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

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

O colaborador que tiver qualquer dúvida sobre o que deve ser considerado conflito de interesses deve esclarecê-la com a equipe de Compliance pelo e-mail compliance@cielo.com.br.

Algumas situações em que esses conflitos podem estar presentes são:

Relações parentais e colaterais

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

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

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

- Relacionamento com outros profissionais da Cielo em que haja subordinação

hierárquica ou quando comprometa a independência dos envolvidos (como, por exemplo, colaboradores da auditoria interna, controles internos, RH, etc.).

- Relacionamento com profissionais de sociedades controladas pela Cielo, acionistas e investidores da companhia, parceiros de negócio (como bancos e bandeiras), fornecedores ou concorrentes, em cargos estratégicos, ou seja, administradores ou colaboradores que tenham acesso a informações sensíveis.
- Relacionamento com clientes da Cielo ou suas controladas.

Abertura de negócios ou sociedades

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

Atividades paralelas

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

Exercer voluntariado, ações corporativas, palestras com motivações empresariais e ministrar aulas é permitido, contanto que o conteúdo não exponha a estratégia ou a atuação da companhia. Caso o conteúdo esteja relacionado à Cielo, deverá passar por aprovação do gestor mediato e o dono da informação.

Informações obtidas na Cielo

É vedado o uso e/ou divulgação de quaisquer informações obtidas na Cielo, incluindo compra ou venda de ações.

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

Conselhos de administração, conselhos fiscais, comitês ou outros órgãos equiparados

A participação em conselhos e comitês de empresas que não estejam sob controle da Cielo, bem como em sociedades filantrópicas e organizações não governamentais, deve ser comunicada pelo colaborador por meio do Canal de Ética (canaldeetica.com.br/cielo) e será avaliada e deliberada pelo Fórum de Ética.

Aceitação e oferta de cortesias

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

Cortesias podem ser classificadas em três grupos:

Brindes

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

Presentes

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

Caso o valor seja superior ao limite estabelecido e não seja possível recusar o

presente, o colaborador deverá encaminhá-lo para a Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, que definirá sua destinação, e formalizar a aceitação por e-mail (sustentabilidade@cielo.com.br).

Eventos

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

A aceitação de eventos deverá ser previamente autorizada por e-mail, pelo seu superior hierárquico e, posteriormente, comunicada à Diretoria de Riscos e Compliance (compliance@cielo.com.br).

A oferta de eventos é permitida desde que não configure conflito de interesses, não se enquadre nas situações vedadas neste Código e faça parte de ações de marketing aprovadas pela Diretoria de Marketing.

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

Distribuição de brindes e sorteios de presentes ocorridos em eventos, desde que não tenha a intenção de beneficiar um grupo específico, é permitido, considerando que não configure conflito de interesses.

As despesas que objetivem o fortalecimento do relacionamento com clientes, como refeições, desde que com objetivos de reunião de trabalho, são permitidas, contanto

que contemplem valores razoáveis e não sejam proibidas por práticas comerciais conhecidas da organização de quem recebe.

É vedada a aceitação ou oferta de cortesias que:

- envolvam órgãos ou funcionários da administração pública;
- envolvam os colaboradores da Diretoria de Compras, com exceção de brindes;
- sejam em dinheiro, cheque, título representativo ou equivalentes, como vouchers e vales-presentes;
- envolvam fornecedor, cliente ou parceiro participando de um processo de negociação contratual;
- sejam recebidas recorrentemente da mesma pessoa ou companhia; e
- possuam valor acima da média de mercado de bens/serviços de características similares.

Anticorrupção

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

Não se pode oferecer ou entregar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, pagamento, presente ou cortesia com a intenção de influenciar a imparcialidade de qualquer autoridade, servidor público, funcionário ou executivo de empresas, em qualquer ato ou decisão a fim de obter benefício impróprio para a empresa.

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

[Encontre informações adicionais na Política Anticorrupção.](#)

Contribuições e afiliações a partidos políticos

A Cielo não realiza contribuições ou desembolsos relacionados a atividades políticas, a candidatos, políticos e partidos políticos. Tampouco é permitido usar recursos da empresa para alcançar objetivos políticos nem usar a posição que ocupa como alavanca para esses interesses. Caso colaboradores concorram a cargos políticos, após a comprovação da candidatura, deverão se afastar da companhia, sem direito à remuneração, durante o período entre o registro de sua candidatura perante a Justiça Eleitoral e o dia seguinte ao da eleição.

Prevenção a fraudes

A Cielo atua na prevenção a fraudes em todas as suas relações, alinhada à legislação vigente e aos valores da empresa. A companhia repudia a prática de atos ilícitos no exercício de suas atividades ou em qualquer outra forma relacionada direta ou indiretamente a ela. No evento de possíveis desvios, a Cielo apurará os fatos e adotará as medidas necessárias para fazer valer seus direitos e valores, incluindo sanções administrativas e a propositura de ações judiciais que visem à responsabilização civil ou criminal dos participantes.

Prevenção à lavagem de dinheiro

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

A fim de evitar problemas nesse âmbito, a atenção aos comportamentos suspeitos deve ser intensificada pelos colaboradores em suas relações com clientes, fornecedores e parceiros de negócios, de forma que os potenciais casos sejam avaliados e, quando cabível, relatados às autoridades competentes.

[Encontre informações adicionais na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo.](#)

Práticas concorrenciais

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

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

[Encontre informações adicionais na Política de Compliance Concorrencial.](#)

Preservação e segurança da informação

A Cielo preza pela segurança da informação. Somente informações publicadas oficialmente pela Cielo podem ser expostas ou discutidas com os públicos de interesses, como fornecedores, clientes, bancos, bandeiras, concorrentes, entre outros. A Cielo entende como "oficiais" as informações publicadas no site institucional, no site de Relações com Investidores, nos relatórios públicos, nos perfis oficiais nas redes sociais e nos materiais institucionais.

Todos os públicos com os quais a Cielo se relaciona são responsáveis por zelar pela segurança das informações, garantindo que sejam armazenadas, processadas e transmitidas somente em ambientes seguros. É vetado compartilhar ou enviar qualquer informação confidencial, estratégica e do negócio utilizando meios particulares, como e-mail, pendrive, armazenamento em nuvens, entre outros recursos. Esse cuidado também vale para o compartilhamento de informações via mídias sociais e, verbalmente, em locais públicos, como ônibus, restaurantes, bares, aeroportos, aviões, estádios, táxis, entre outros.

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

Redes sociais

A Cielo tem seus canais oficiais nas redes sociais e somente eles representam a empresa. Os colaboradores que optarem por cadastrar-se em redes sociais, deverão fazê-lo em nome próprio por meio de recursos particulares.

A publicação de opiniões deverá ser totalmente pessoal, evitando associação, direta ou indireta à marca da companhia. Também é vetado divulgar boatos ou qualquer opinião que venha a comprometer a imagem de administradores ou outros colaboradores da empresa.

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

Respeito aos direitos fundamentais de crianças e adolescentes

A Cielo está comprometida com os direitos das crianças e dos adolescentes. É contrária a qualquer forma de negligência, discriminação, crueldade, violência, exploração sexual e pornografia nas atividades da empresa, na utilização dos seus produtos e serviços e em sua cadeia de valor.

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

Encontre informações adicionais na Política de Sustentabilidade.

Trabalho escravo

A Cielo é contra o trabalho análogo ao escravo e situações que potencialmente envolvam coerção, castigos a qualquer pretexto, medidas disciplinares degradantes ou punição pelo exercício de qualquer direito fundamental. A companhia não compactua com tais práticas na utilização de seus produtos e serviços e em sua cadeia de valor. A Cielo ainda se compromete publicamente a apoiar a Organização Internacional do Trabalho (OIT), que busca erradicar o trabalho infantil e práticas discriminatórias, bem como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, da ONU.

Saúde e segurança do trabalho

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

Meio ambiente

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

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

Encontre informações adicionais na Política de Sustentabilidade.

Uso de recursos, ativos e propriedades da organização

A Cielo acredita que a relação de trabalho com seus colaboradores deve ser baseada em integridade, diligência e fidelidade aos interesses da companhia a fim de evitar o desperdício de recursos da empresa. Os colaboradores devem zelar por recursos, instalações, equipamentos, máquinas, móveis, veículos, entre outros materiais de trabalho.

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

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

A empresa tem por direito acesso aos registros de uso de internet, e-mail e informações armazenadas nos computadores, telefonia móvel e fixa da companhia.



ORIENTAÇÕES DE CONDUTA POR PÚBLICO DE INTERESSE

Acionistas e investidores

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

Associações de classe

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

Associações sindicais

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

Bancos, bandeiras e demais parceiros de negócio

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

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

Cientes

A Cielo entende que o caminho mais curto para tornar realidade sua missão é contribuir de maneira efetiva para o sucesso dos clientes. A companhia preza pela transparência e confidencialidade das informações, preservando a relação de confiança e a sintonia com seus clientes, cumprindo o que foi contratado e buscando, constantemente, a excelência na prestação dos serviços.

Administradores, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes

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

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

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

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

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

Comunidade e sociedade

“Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa” é um dos valores da Cielo. Reforça o compromisso da companhia em contribuir com o desenvolvimento sustentável da sociedade.

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

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

Concorrentes

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

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

Fornecedores

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

A relação com os fornecedores deve ser caracterizada pela observância dos preceitos

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

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

[Encontre informações adicionais no Código de Ética e Conduta de Fornecedores.](#)

Governo e órgãos reguladores

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

Imprensa e formadores de opinião

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

Usuários de pagamentos eletrônicos

A Cielo trabalha para que o usuário de pagamentos eletrônicos a reconheça como a melhor empresa de serviços de meios eletrônicos de pagamentos. É de responsabilidade da companhia oferecer um ambiente seguro nas transações, mantendo a alta disponibilidade da rede de captura e a confidencialidade das informações.



GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DA CIELO

Fórum de Ética

O Fórum de Ética, formado por presidente e vice-presidentes da Cielo, bem como diretor de Riscos e Compliance, e coordenado pelo diretor de Auditoria Interna, é a última instância de gestão do Código de Conduta Ética da Cielo. Seus objetivos são:

- Zelar pelo aperfeiçoamento constante do teor do Código de Conduta Ética da Cielo.
- Garantir que os preceitos do Código sejam a referência do processo de gestão da Cielo e que sejam respeitados no dia a dia de trabalho, por meio de sua disseminação e treinamento dos colaboradores.
- Deliberar, como órgão de última instância, sobre as situações que forem identificadas como desvios aos princípios contidos neste Código.

Desvios aos preceitos do Código

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

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

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

Canal de Ética www.canaldeetica.com.br/cielo ou 0800.775.0808

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

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

Gestão de relatos

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

A gestão dos relatos é realizada conforme as seguintes premissas:

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

Gestão de aderência e manutenção do Código

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

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

A Diretoria de Riscos e Compliance é responsável pela manutenção do Código de Conduta Ética, que deverá ser revisto sempre que se fizer necessário.

Declaração de aceite

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

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

_____/_____/_____

Data

Assinatura

Utilizar o verso para registro de possíveis desvios.

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

Declaração de potenciais desvios e conflitos

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

_____/_____/_____

Data

Assinatura

cielo