CIELO S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO
CNPJ 01.027.058/0001-91
NIRE 35.300.144.112

EXTRATO DA ATA DE REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO REALIZADA EM 28 DE AGOSTO DE 2024

(realizada presencialmente e por videoconferência)

DATA, HORA E LOCAL: Aos 28 (vinte e oito) dias do mês de agosto de 2024, às 15 horas, por videoconferência e no escritório da Cielo S.A. – Instituição de Pagamento ("Companhia" ou "Cielo"), localizado na Rua Leopoldo Couto Magalhães Júnior, nº 758, 5º Andar, Itaim Bibi, CEP 04542-010, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo.

MESA: Presidente da Mesa: Sra. Carla Nesi; Secretária da Mesa: Sra. Tatiane Zornoff Vieira Pardo.

PRESENÇA: A maioria dos membros do Conselho de Administração ("Conselho") da Companhia.

CONVOCAÇÃO: Devidamente realizada nos termos do artigo 17 do Estatuto Social e itens 4.3 e 4.4 do Regimento Interno do Conselho de Administração.

ORDEM DO DIA: Análise e deliberação acerca da proposta de ajustes às Políticas de: (a) Segurança da Informação e Cibernética; e (b) Relacionamento com Cliente.

DELIBERAÇÕES: Dando início aos trabalhos, os Srs. membros do Conselho examinaram o item constante da Ordem do Dia e deliberaram aprovar, por unanimidade, os ajustes propostos às Políticas de: (a) Segurança da Informação e Cibernética, conforme recomendações dos Comitês de Auditoria, de Riscos e de Governança Corporativa; e (b) Relacionamento com Cliente, conforme recomendação do Comitê de Governança Corporativa, passando as referidas políticas a vigorarem, a partir desta data, nos termos dos Anexos I e II, respectivamente.

DOCUMENTOS ANEXOS: Todas as apresentações e documentos de suporte utilizados na reunião foram anexados à presente Ata.

LAVRATURA E LEITURA DA ATA: Nada mais havendo a tratar, foram os trabalhos suspensos para a lavratura desta Ata. Reabertos os trabalhos, foi a presente Ata lida e aprovada, tendo sido assinada por todos os presentes.

ASSINATURAS: Mesa: Sr. Carla Nesi, Presidente da Mesa; Sra. Tatiane Zornoff Vieira Pardo, Secretária da Mesa. Membros do Conselho de Administração da Companhia: os(as) Srs.(as). Carla Nesi, Aldo Luiz Mendes, Fernando José Costa Teles, Francisco da Costa e Silva, José Ricardo Sasseron, Luiz Gustavo Braz Lage, Marisa Reghini Ferreira Mattos e Regina Helena Jorge Nunes.

"*Certifico que a presente ata é cópia fiel daquela lavrada em livro próprio da Companhia*."

São Paulo, 28 de agosto de 2024.

_____

TATIANE ZORNOFF VIEIRA PARDO
Secretária da Mesa

(Anexo I – Extrato da Ata de Reunião Ordinária do Conselho de Administração da Cielo S.A. – Instituição de Pagamento realizada em 28 de agosto de 2024)

Histórico de Revisões

Versão:	Data Aprovação:	Histórico:
01	03/06/2014	Elaboração do Documento.
	13/11/2014	Por não haver alterações, o documento foi revalidado por mais 2 anos pelo diretor de Controles Internos, Sr. Eduardo Magalhães, portanto, não será gerada uma nova versão.
02	26/06/2015	Inclusão dos itens Abrangência (II), Documentação Complementar (III) e Disposições Gerais (VIII); Atualização dos itens Conceitos e Siglas (IV), Responsabilidades (V) e Gestão de Consequências (VII).
03	07/07/2017	Atualização dos itens II. Abrangência, III. Documentação Complementar, IV. Conceitos e Siglas e subitens 1.2 e 1.4 das VI. Diretrizes.
04	29/10/2019	Atualização no título da Política para "Segurança da Informação e Cibernética". Alteração dos itens I. Objetivo, II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 1.1, 1.2, 1.3 e 1.4, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar, VII. Conceitos e Siglas e VIII. Disposições Gerais. Inclusão no item III. Diretrizes, subitens 1, 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6,2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.10.1,2.10.2, 2.10.3 e 2.11.
05	29/06/2020	Alteração dos itens II. Abrangência; III. Princípios, Regras e Procedimentos - subitens 1.1.4, 1.4, 2., 2.1, 2.2; V. Responsabilidades; VI Documentação complementar; e VII. Conceitos e Siglas. Inclusão dos subitens 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.2.1, 2.2.2., 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7, 2.2.8, 2.2.9, 2.2.10, 2.2.11, 2.2.12, 2.2.13, 2.2.14, 2.2.15, 2.2.16 no item III. Princípios, Regras e Procedimentos. Exclusão dos subitens 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.10.1, 2.10.2, 2.10.3, 2.11. no item III. Princípios, Regras e Procedimentos.
06	26/04/2021	Atualização dos subitens 1.1.4, 1.1.5, 1.1.6, 1.2, 2.2.12, 2.2.15.2 do item III. Princípios, Regras e Procedimentos. Alterações nos itens V. Responsabilidades e VI. Documentação Complementar.
07	20/04/2022	Atualização dos itens: I. Objetivo, II. Abrangência, III.Princípios, Regras e Procedimentos subitens 1.1, 1.2, 1.2.5, 1.3, 1.5, 2, 2.1, 2.1.4, 2.2.1, 2.2.5, 2.2.6, 2.2.8, 2.2.12, 2.2.13, IV. Gestão de Consequências, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar e VII. Conceitos e Siglas.

08	29/03/2023	Atualização dos itens: I. Objetivo, II. Abrangência, III. Princípios Regras e Procedimentos subitens: 1.2.6; 1.3; 2.1.2; 2.1.5; 2.2.10; 2.2.11 e 2.2.14. IV. Gestão de Consequências, V. Responsabilidades, VII. Conceitos e Siglas e VIII. Disposições Gerais.
09	13/09/2023	Atualização dos itens: II. Abrangência, III. Princípios, regras e procedimentos subitens: 1.1; 1.2.2; 1.3; 1.3.3; 1.5; 1.6; 1.7; 2.1.4; 2.1.5; 2.1.6; 2.2.1; 2.2.3; 2.2.5; 2.2.8; 2.2.11; 2.2.14; 2.2.15.2 e 2.2.15.4, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar e VII. Conceitos e Siglas.
10	28/08/2024	Atualização dos itens: II. Abrangência, III. Princípios, Regras e Procedimentos subitens: 1.7; 2.2.2; 2.2.6; 2.2.10 e 2.2.15.3, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar, VII. Conceitos e Siglas e VIII. Disposições gerais.

Índice

I. Objetivo

A presente Política de Segurança da Informação e Cibernética ("Política") tem por objetivo estabelecer diretrizes para proteger e salvaguardar os ativos de informação; nortear a definição de normas e procedimentos específicos de Segurança da Informação e Cibernética; e implementar controles e procedimentos para reduzir a vulnerabilidade a incidentes da Companhia.

II. Abrangência

Todos os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva ("Administradores"); membros dos Comitês de Assessoramento e do Conselho Fiscal; colaboradores, incluindo terceirizados, estagiários e jovens aprendizes ("Colaboradores") das empresas Cielo S.A. – Instituição de Pagamento ("Cielo"), Servinet Serviços Ltda.

("Servinet"), Aliança Pagamentos e Participações Ltda. ("Aliança") e Stelo S.A. ("Stelo"), doravante denominadas em conjunto de "Companhia".

Todas as Sociedades Controladas da Companhia devem definir seus direcionamentos a partir das orientações previstas na presente Política, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

Em relação às Sociedades Coligadas, os representantes da Companhia que atuem na administração das Sociedades Coligadas devem envidar esforços para que elas definam seus direcionamentos a partir das orientações previstas na presente Política, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

III. Princípios, Regras e Procedimentos

1. Sobre a Segurança da Informação e Cibernética

1.1. A Companhia possui como objetivo desenvolver processos e produtos considerando os pilares e as boas práticas de segurança da informação, apoiada na gestão dos riscos cibernéticos como assunto estratégico ao negócio, e fomentar a cultura de segurança entre todos os colaboradores para prevenir, detectar e reduzir a vulnerabilidade a incidentes relacionados com o ambiente cibernético.

1.2. A Companhia estabelece os seguintes pilares:

1.2.1. **Confidencialidade**: garantir que a informação somente estará acessível para pessoas autorizadas;

1.2.2. **Integridade**: garantir que a informação, processada, armazenada ou transmitida, não sofrerá qualquer modificação não autorizada, seja esta intencional ou não;

1.2.3. **Disponibilidade**: garantir que a informação estará disponível sempre que for necessário.

1.3. Para desenvolvimento dos produtos e processos da Companhia, são considerados os seguintes princípios:

1.3.1. **Autenticidade**: garantir que a informação é proveniente da fonte original e que não foi alvo de alterações;

1.3.2. **Irretratabilidade ou não repúdio**: garantir que o legítimo autor da informação não possa negar sua autoria;

1.3.3. **Conformidade**: garantir que os processos da Companhia estejam de acordo com os regulamentos, normativos e leis vigentes aplicáveis, de forma a seguir rigorosamente todos os protocolos exigidos no seu setor de atuação.

1.4. A Companhia considera que os ativos de informação são todos aqueles gerados ou desenvolvidos para o negócio, como consentimentos de clientes e pessoas ligadas à Companhia (*opt-in* e *opt-out*), dados cadastrais de clientes e colaboradores, informações de pagamentos e dos portadores desses meios de

pagamento, além de conversas e gravações com os clientes. Os ativos de informação podem estar presentes em diversas formas, tais como: arquivos digitais, mídias externas, documentos impressos, documentos digitalmente assinados, dispositivos móveis, bancos de dados e gravações de áudio.

1.5. Os ativos de informação, independentemente da forma apresentada, compartilhada ou armazenada, devem ser utilizados apenas para a sua finalidade devidamente autorizada, sendo sujeitos a monitoramento e auditoria.

1.6. Um responsável deve ser atribuído para todo ativo de informação, que deverá ser devidamente classificado quanto ao seu nível de confidencialidade, de acordo com os critérios estabelecidos em norma específica, e adequadamente protegido de quaisquer riscos, bem como de ameaças que possam comprometer o negócio da Companhia.

1.7. O Sistema de Gestão de Segurança e Privacidade da Informação ("SGSPI"), para o escopo estabelecido em documento específico, foi implementado considerando os requisitos normativos da ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022 e da ISO/IEC 27701:2020 e adequada estrutura de governança já existente na Companhia. O processo está estruturado no modelo de melhoria contínua, proporcionando uma evolução constante dos temas relativos à segurança da informação e privacidade e encontra-se alinhado às diretrizes estabelecidas neste documento. As definições acerca do tema, bem como os papéis e responsabilidades, estão formalizadas no Manual do SGSPI.

2. Diretrizes Gerais de Segurança da Informação e Cibernética

2.1. A Companhia possui como diretrizes gerais:

2.1.1. Resguardar a proteção dos dados contra acessos indevidos, bem como contra modificação, destruição ou divulgação não autorizada;

2.1.2. Realizar a adequada classificação das informações e garantir a continuidade do processamento, conforme os critérios e princípios indicados nos normativos internos;

2.1.3. Garantir que os sistemas e dados sob sua responsabilidade estejam devidamente protegidos e sejam utilizados apenas para o cumprimento de suas atribuições;

2.1.4. Zelar pela integridade da sua infraestrutura tecnológica na qual são armazenados, processados ou, de qualquer outra forma, tratados os dados, adotando as medidas necessárias para prevenir ameaças lógicas, como vírus, programas nocivos ou outras falhas que possam ocasionar acessos, manipulações ou usos não autorizados a dados internos e confidenciais.

2.1.5. Garantir que as intervenções realizadas no ambiente tecnológico, como auditorias, testes de segurança ou outras atividades no ambiente que possam, de alguma forma, impactar os sistemas operacionais ou os

processos de negócio, sejam previamente acordadas entre o solicitante e o responsável pelo ambiente.

2.1.6. Atender às leis e normas que regulamentam as suas atividades.

2.2. Em vistas ao cumprimento das diretrizes acima elencadas, a Companhia:

2.2.1. Adota procedimentos e controles de segurança para atender aos objetivos de segurança cibernética, dentre eles: a autenticação, a criptografia, a prevenção e a detecção de intrusão, a prevenção de vazamento de informações, a realização periódica de testes e varreduras para detecção de vulnerabilidades, a proteção contra *softwares* maliciosos, o estabelecimento de mecanismos de rastreabilidade, os controles de acesso, segregação de funções, segmentação da rede de computadores e a manutenção de cópias de segurança dos dados e das informações, conforme normativos internos.

2.2.2. Controla, monitora, restringe o acesso aos ativos de informação a menor permissão e privilégios possíveis, conforme descrito em norma interna de Gerenciamento de Acesso Lógico e de Identidades Digitais.

2.2.3. Aplica os procedimentos e controles citados anteriormente, inclusive, no desenvolvimento de sistemas de informação seguros e na adoção de novas tecnologias empregadas em suas atividades.

2.2.4. Possui controles específicos, incluindo os voltados para a rastreabilidade da informação, que buscam garantir a segurança das informações sensíveis.

2.2.5. Realiza ações para prevenir, identificar, registrar e responder incidentes e crises de segurança que envolvam o seu ambiente tecnológico e que possam ocasionar o comprometimento de seus pilares de segurança da informação ou gerar impacto de imagem, financeiros ou operacionais.

2.2.6. Classifica os incidentes de segurança da informação e cibernética conforme sua relevância e de acordo com (i) a classificação das informações envolvidas; e (ii) o impacto na continuidade dos negócios da Companhia, conforme descritos em normas internas específicas. A definição de relevância dos incidentes no ambiente tecnológico segue o padrão corporativo de riscos estabelecido na norma interna de Gestão dos Riscos Não Financeiros.

2.2.7. Realiza o registro, a análise da causa e do impacto, bem como o controle dos efeitos de incidentes relevantes para as atividades da Companhia, que abrangem, inclusive, informações recebidas de empresas prestadoras de serviços a terceiros.

2.2.8. Estabelece e documenta em normativo interno os critérios que configuram situações de crises, bem como elabora inventário dos cenários de crises cibernéticas relacionados aos incidentes de segurança, considerados nos testes de continuidade de serviços de pagamento prestados e realiza testes

anuais para garantir a eficácia dos processos, além de, anualmente, elaborar o seu relatório de resposta a incidentes no ambiente tecnológico.

2.2.9. Possui critérios para classificação da relevância dos serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, no país ou no exterior, conforme procedimento interno.

2.2.10. Previamente à contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem serão adotados os procedimentos previstos nas regulamentações do Banco Central do Brasil ("Banco Central").

2.2.11. Previamente à contratação de empresas prestadoras de serviços que manuseiem dados ou informações sensíveis ou que sejam relevantes para a condução de atividades operacionais da Companhia, avalia se adotam procedimentos e controles voltados à prevenção e ao tratamento de incidentes em níveis de complexidade, abrangência e precisão compatíveis com os adotados pela Companhia para o tipo de serviço prestado.

2.2.12. Realiza a avaliação periódica de empresas prestadoras de serviço, que realizam o tratamento de informações relevantes para a Companhia, com objetivo de acompanhar o nível de maturidade de seus controles de segurança, dentre eles, os utilizados para a prevenção e o devido tratamento dos incidentes.

2.2.13. Adota iniciativas para compartilhamento de informações sobre os incidentes relevantes por meio da filiação em fóruns de discussão.

2.2.14. Estabelece regras e padrões para assegurar que a informação receba o nível adequado de proteção quanto à sua relevância, conforme normativo interno. Toda informação possui um proprietário, é classificada e recebe os devidos controles, que garantem sua confidencialidade, condizendo com as boas práticas de mercado e regulamentações vigentes.

2.2.15. Adota mecanismos para disseminação da cultura de segurança da informação e cibernética na Companhia, incluindo:

2.2.15.1. A implementação de programa de treinamento anual para colaboradores;

2.2.15.2. A implementação de programa de avaliação periódica de colaboradores para apuração do nível de conhecimento quanto ao tema segurança da informação e cibernética;

2.2.15.3. A implementação de programa desenvolvimento seguro de *software*, incluindo avaliação periódica de participantes quanto ao nível de conhecimento do tema;

2.2.15.4. A prestação de informações a usuários finais sobre precauções na utilização de produtos e serviços oferecidos; e

2.2.15.5. O comprometimento da administração com a melhoria contínua dos procedimentos relacionados com a segurança da informação e cibernética.

IV. Gestão de Consequências

Colaboradores, fornecedores ou outros *stakeholders* (públicos de interesse) que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política, poderão relatar o fato ao Canal de Ética nos canais abaixo, podendo ou não se identificar:

- https://canaldeetica.com.br/cielo
- Telefone, ligação gratuita: 0800 775 0808

Internamente, o não cumprimento das diretrizes desta Política enseja a aplicação de medidas de responsabilização dos agentes que a descumprirem, conforme a respectiva gravidade do descumprimento e de acordo com normativos internos, sendo aplicáveis a todas as pessoas descritas no item "Abrangência" desta Política, incluindo a liderança e membros da Diretoria Executiva.

V. Responsabilidades

- **Administradores, Colaboradores e Prestadores de Serviço:** Observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, acionar a Vice-Presidência de Riscos, *Compliance*, Prevenção e Segurança para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política ou mediante a ocorrência de situações nela descritas. Atuar de forma ética e responsável quando tomar conhecimento de incidentes, compartilhando informações com os responsáveis pelo seu tratamento e tomando todas as ações cabíveis para minimizar os potenciais danos, de acordo com o procedimento Plano de Resposta a Incidentes – CSIRT Cielo. Compreender o papel da segurança da informação em suas atividades diárias e participar dos programas de conscientização, bem como contribuir para implementação, manutenção e melhoria contínua do SGSPI, além de seguir as demais regras da Companhia.
- **Diretoria Executiva:** Deliberar, conforme recomendação do Fórum Gestor de Segurança da Informação e Prevenção à Fraude, sobre os recursos para implementação, manutenção e melhoria do SGSPI, bem como realizar a análise crítica periódica do sistema, apreciando os resultados, métricas e indicadores, além de promover a relevância do SGSPI para todos os colaboradores.
- **Vice-Presidência de Riscos, *Compliance*, Prevenção e Segurança:** Cumprir as diretrizes estabelecidas nesta Política, mantê-la atualizada anualmente de forma a garantir que quaisquer alterações no direcionamento da Companhia sejam incorporadas a mesma e esclarecer dúvidas relativas ao seu conteúdo e à sua aplicação.
- **Conselho de Administração**: Após a emissão de recomendação favorável pelos Comitês de Assessoramento competentes, deliberar, anualmente, acerca dos (i) relatório sobre a implementação do plano de ações e de resposta a incidentes para cumprimento da Política de Segurança da Informação e Cibernética da Companhia, e (ii) Plano de Resposta a Incidentes – CSIRT Cielo.

- **Fórum Gestor de Segurança da Informação e Prevenção a Fraudes:** Atuar de forma proativa, apoiando a gestão de Segurança da Informação e Cibernética no cumprimento das tarefas relacionadas à proteção dos negócios da Companhia e dos seus clientes, bem como prestar assessoramento à Diretoria Executiva em relação aos temas de sua competência. Os membros devem promover a relevância do SGSPI na Companhia, atuando como embaixadores do tema em suas respectivas áreas, além de realizar a análise crítica periódica do sistema e demais atividades relacionadas.
- **Fornecedores**: Observar e zelar pelo cumprimento das melhores práticas de Segurança da Informação, bem como dos requisitos de segurança da informação e cibernética exigidos contratualmente durante o vínculo com a Companhia. Atuar de forma ética e responsável quando tomar conhecimento de incidentes, compartilhando informações com os responsáveis pelo seu tratamento e tomando todas as ações cabíveis para minimizar os potenciais danos, de acordo com o procedimento Plano de Resposta a Incidentes – CSIRT Cielo.

VI. Documentação Complementar

- ABNT NBR ISO 27001 - Segurança da Informação.
- Circular BCB nº 3.909/18.
- Código de Conduta Ética da Cielo.
- Lei Nº 12.965, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da *Internet*.
- Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD").
- Normas e procedimentos internos aperfeiçoados constantemente, aprovados pelas alçadas competentes e disponibilizados a todos os colaboradores.
- *PCI DSS Payment Card Industry Data Security Standard.*
- Plano de Resposta a Incidentes – CSIRT Cielo.
- Política de Gestão Corporativa de Continuidade de Negócios.
- Regimento do Fórum Gestor de Segurança da Informação e Prevenção a Fraudes.
- Resolução BCB nº 85/21.

VII. Conceitos e Siglas

- **Clientes:** Pessoa física ou jurídica que utiliza os produtos e/ou serviços oferecidos pela Companhia.
- **Comitês de Assessoramento:** são órgãos de assessoramento ao Conselho de Administração, de caráter técnico, os quais são instrumentos de apoio e que incrementam a qualidade e a eficiência da atuação do Conselho de Administração da Companhia. Os comitês de Assessoramento não têm poder de deliberação e suas recomendações não vinculam as deliberações do Conselho de Administração.

- **Conselho de Administração:** é um órgão de deliberação colegiada que visa satisfazer as atribuições de orientar e fiscalizar a gestão da Diretoria Executiva e decidir sobre as grandes questões do negócio, incluindo-se a tomada das decisões estratégicas, de investimento e de financiamento, entre outros assuntos previstos no artigo 142 da Lei das Sociedades por Ações e/ou Estatuto Social da Companhia.
- **Dado(s) e/ou Informação(ões):** são todos os dados referentes às atividades desenvolvidas pela Companhia na execução de seu objeto social, incluindo dados de Clientes, pessoais ou não, e classificados de acordo com a norma interna específica sobre o tema.
- **Diretoria Executiva:** é o órgão responsável pela gestão dos negócios da sociedade, executando a estratégia e as diretrizes gerais aprovadas pelo Conselho de Administração. Por meio de processos e políticas formalizados, a Diretoria Executiva viabiliza e dissemina os propósitos, princípios e valores da Companhia.
- **Fórum Gestor de Segurança da Informação e Prevenção a Fraudes:** Órgão técnico colegiado vinculado e de assessoramento à Diretoria Executiva em relação aos assuntos relacionados a gestão de segurança da informação e cibernética, visando o atendimento da legislação aplicável ao tema, bem como proteger os negócios da Companhia e de seus clientes.
- **Incidentes:** qualquer ocorrência que realmente ou potencialmente comprometa a confidencialidade, integridade ou disponibilidade de um sistema de informação ou a informação que o sistema processa, armazena ou transmite ou que constitui uma violação ou ameaça iminente de violação de políticas de segurança, procedimentos de segurança ou políticas de uso aceitáveis.
- **Influência Significativa:** o poder de participar nas decisões financeiras e operacionais de uma entidade, mas que não necessariamente caracterize o controle sobre essas políticas. Influência significativa pode ser obtida por meio de participação societária, disposições estatutárias ou acordo de acionistas. Quando um investidor mantém, direta ou indiretamente, 20% (vinte por cento) ou mais do poder de voto de uma investida, presume-se que ele tenha influência significativa, a menos que possa ser claramente demonstrado o contrário. A existência de influência significativa também pode ser evidenciada por uma ou mais das seguintes formas: (i) representação no Conselho de Administração ou na Diretoria da investida; (ii) participação nos processos de elaboração de políticas, inclusive em decisões sobre dividendos e outras distribuições; (iii) operações materiais entre o investidor e a investida; (iv) intercâmbio de diretores ou gerentes; e (v) fornecimento de informação técnica essencial.
- ***Opt-In*:** Opção para receber informações, contatos ou aderir a serviços.
- ***Opt-Out*:** Opção para não receber informações, contatos ou desligar-se de serviços.
- **CSIRT (*Computer Security Incident Response Team*) - Grupo de resposta a incidentes de Segurança Cielo:** Procedimento estabelecido para que os incidentes de Segurança da Informação e Cibernética sejam identificados e respondidos conforme as diretrizes estabelecidas internamente.

- **Prestador de Serviço:** pessoa física ou jurídica, devidamente contratada pela Companhia, prestadora de serviços: (i) de tecnologia; (ii) de armazenamento ou qualquer forma de tratamento de Dados e Informações; ou (iii) que venha a ter acesso, por conta do escopo de sua contratação, a Dados confidenciais, como classificados nesta Política.
- **Riscos Cibernéticos:** são os riscos de ataques cibernéticos, oriundos de *malware*, técnicas de engenharia social, invasões, ataques de rede (DDoS e Botnets), fraudes externas, entre outros, que possam expor Dados, redes e sistemas da Companhia, causando danos financeiros e/ou de reputação consideráveis, podendo, em algumas circunstâncias, prejudicar a continuidade das atividades da Companhia.
- **Segurança Cibernética:** conjunto de tecnologias, processos e práticas projetados para proteger redes, computadores, sistemas e dados de ataques, danos ou acesso não autorizado.
- **Segurança da Informação:** conjunto de conceitos, técnicas e estratégias, as quais visam proteger os ativos de informação da Companhia.
- **SGSPI:** Sistema de Gestão de Segurança e Privacidade da Informação.
- **Sociedades Coligadas:** são as sociedades nas quais a Companhia tenha Influência Significativa.
- **Sociedades Controladas:** são as sociedades nas quais a Companhia, direta ou indiretamente, é titular de direitos de sócia ou acionista que lhe assegurem, de modo permanente, preponderância nas deliberações sociais e o poder de eleger a maioria dos administradores, nos termos da legislação.
- ***Stakeholders* (públicos de interesse):** todos os públicos relevantes com interesses pertinentes à Companhia, ou ainda, indivíduos ou entidades que assumam algum tipo de risco, direto ou indireto, em face da Companhia. Entre outros, destacam-se: acionistas, investidores, colaboradores, sociedade, clientes, fornecedores, credores, governos e órgãos reguladores, concorrentes, imprensa, associações e entidades de classe, usuários dos meios eletrônicos de pagamento e organizações não governamentais.

VIII. Disposições Gerais

É competência do Conselho de Administração da Companhia alterar esta Política sempre que se fizer necessário.

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração e revoga quaisquer documentos em contrário.

Barueri, 28 de agosto de 2024.

Cielo S.A. – Instituição de Pagamento

(Anexo II – Extrato da Ata de Reunião Ordinária do Conselho de Administração da Cielo S.A. – Instituição de Pagamento realizada em 28 de agosto de 2024)

POLÍTICA

Título	RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	Código	PLT_009
VP/Diretoria	Vice-Presidência Executiva de Tecnologia e Negócios	Versão	07

Histórico de Revisões

Versão:	Data Aprovação:	Histórico:
01	03/06/2013	Elaboração do Documento
02	08/06/2015	Inclusão dos campos Abrangência (II), Documentação Complementar (III), Conceitos e Siglas (IV), Responsabilidades (V), Gestão de Consequências (VII) e do item 4.3. Alteração dos itens 2.2 e 2.4.
03	20/07/2017	Atualização dos itens II. Abrangência, III. Documentação Complementar, V. Responsabilidades e subitens 3.2, 3.3 e 5.2 das VI. Diretrizes.
04	30/12/2019	Atualização no item II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 1.1, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2, 4.2, 4.3, 5.3, 5.4, 8.1, 8.2 V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar, VII. Conceitos e Siglas e VIII. Disposições Gerais.
05	17/12/2021	Atualização dos itens: I. Objetivo, II. Abrangência, III. Diretrizes subitens 1, 1.1, 2.1, 2.3, 2.4, 3.2, 3.3, 3.5, 8.2, IV. Gestão de Consequências, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar e VII. Conceitos e Siglas.
06	28/09/2022	Atualização dos itens: I. Objetivo, II. Abrangência, III. Descrição subitens 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.3, 4.2, 4.3, 5.1, 6.1, 6.2, 8.1, V. Responsabilidades, VI. Documentação Complementar, VII. Conceitos e Siglas, VIII. Disposições Gerais.
07	28/08/2024	Atualização dos itens: I. Objetivo, II. Abrangência, III. Diretrizes subitens: 1.1; 2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 5.4; 7.2 e 8.2, IV. Gestão de Consequências, V. Responsabilidades, VII. Conceitos e Siglas e VIII. Disposições Gerais.

Índice

IX. Objetivo

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

X. Abrangência

Todos os membros do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva ("Administradores"); membros dos Comitês de Assessoramento e do Conselho Fiscal; colaboradores, incluindo terceirizados, estagiários e jovens aprendizes ("Colaboradores") das empresas Cielo, Servinet, Aliança e Stelo, doravante denominadas em conjunto de "Companhia".

Todas as Sociedades Controladas da Companhia devem definir os seus direcionamentos a partir das orientações previstas na presente Política, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

Em relação às Sociedades Coligadas, os representantes da Companhia que atuem na administração das Sociedades Coligadas devem envidar esforços para que elas definam seus direcionamentos a partir das orientações previstas na presente Política, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

XI. Diretrizes

1. Planejamento Estratégico e Cultura Organizacional

1.1. A Companhia tem como um de seus macro-objetivos estratégicos colocar o Cliente no centro e servi-lo com excelência.

1.2. Faz parte também da Cultura Organizacional da Companhia o treinamento periódico dos colaboradores e prestadores de serviços envolvidos em toda a cadeia de relacionamento com o Cliente, ou seja, pré-venda, venda e pós-venda, garantindo a melhor experiência do Cliente.

2. Transparência e Ética

2.1. A Companhia busca manter um relacionamento com os seus Clientes de forma transparente, honesta, clara, justa e ética, em consonância com o Código de Conduta Ética.

2.2. Todos os colaboradores devem garantir a confidencialidade das informações dos Clientes da Companhia, inclusive dos seus dados pessoais, conforme previsto na Lei nº 13.709/2018 ou Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD"), visando construir e preservar uma relação de confiança, cumprindo à risca o que for contratado e buscando, constantemente, a excelência na prestação dos serviços.

2.3. A Companhia adota rigorosos controles na coleta e no tratamento das informações dos seus Clientes, de forma a preservar sua integridade, disponibilidade e confidencialidade, obedecendo aos rigorosos padrões de segurança e privacidade, sempre em consonância com a Política de Segurança da Informação e Cibernética, Política de Privacidade e Proteção de Dados e demais legislações vigentes no País.

2.4. Todos os colaboradores devem manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e documentos recebidos dos Clientes da Companhia, além de observar os princípios de ética, conduta, integridade, responsabilidade e transparência, conduzindo suas atividades de acordo com as nossas políticas e normas internas.

2.5. A Cielo fortalece constantemente a cultura do respeito e valorização à diversidade em todas as suas manifestações, promovendo um ambiente inclusivo e seguro junto aos nossos clientes, usuários, funcionários e terceirizados.

3. Credenciamento/Mercado

3.1. O credenciamento de Cientes é realizado pela Companhia em âmbito nacional, com agilidade, segurança e acurácia das informações.

3.2. São praticados preços competitivos aos diferentes mercados de atuação e aos diferentes perfis de Clientes, estimulando a aceitação de cartões como meio eletrônico de pagamento, inclusive o ingresso de pequenos empreendedores, contribuindo com o Sistema de Pagamentos Brasileiro ("SPB") e o desenvolvimento da economia.

3.3. A Companhia disponibiliza informações, regras e condições de forma clara, que permitem a tomada de decisão e livre escolha do Cliente.

3.4. A Companhia trabalha focada na manutenção dos mercados atuais e na expansão e conquista de novos mercados.

3.5. A participação em novos mercados deve proporcionar à Companhia a imagem de uma empresa inovadora e comprometida com a geração de soluções que atendam às necessidades dos Clientes.

4. Canais de Relacionamento

4.1. Para que os Clientes tenham fácil e constante acesso às informações sobre os produtos e serviços oferecidos pela Companhia, são disponibilizados Canais de Relacionamento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações.

4.2. Os Canais de Relacionamento maximizam o uso das informações dos Clientes, distribuindo às áreas responsáveis conforme as necessidades dos Clientes, sempre seguindo os padrões de segurança mencionados no item 2.4.

4.3. Faz parte também do escopo dos Canais de Relacionamento prestar informações sobre contratos e outras informações pertinentes ao produto, operações e serviços.

5. Atendimento, Retenção e Fidelização

5.1. O atendimento ao Cliente e a boa relação Companhia-Cliente são essenciais para a efetiva resolução de qualquer dificuldade ou problema que venha a ser enfrentado pelas partes. Os contatos recepcionados por meio dos Canais de Atendimento serão devidamente registrados e tratados.

5.2. Ações de atendimento, retenção e fidelização estão sempre em desenvolvimento e são constantemente aperfeiçoadas para o melhor relacionamento com o Cliente.

5.3. A Companhia realiza periodicamente pesquisa de satisfação com os Clientes para aprimorar a eficiência operacional da Companhia como um todo.

5.4. Ainda, a Companhia realiza Pesquisa de Recomendação com seus Clientes, resultando no indicador *Net Promoter Score* (“NPS”), cuja apuração influencia diretamente a Remuneração Variável de todos seus colaboradores.

6. Prevenção à Fraude

6.1. Os riscos de fraude e perdas financeiras dos Clientes são mitigados por meio de medidas de prevenção, conscientização, consultoria, monitoramento e ações imediatas em relação às ocorrências identificadas.

6.2. A segurança do *onboarding* e da transação dos Clientes são mantidas permanentemente aderentes aos requerimentos e padrões do mercado de meios de pagamento.

7. Suporte Operacional

7.1. As adequações dos serviços e das soluções de captura são sustentadas pelo legítimo interesse no Cliente, atendendo às necessidades atuais e futuras do mercado em que a Companhia atua.

7.2. As atividades de suporte operacional asseguram a qualidade, agilidade e adequação aos diversos segmentos de Clientes, prezando pela eficiência e melhoria dos processos.

8. Qualidade e Eficiência na Prestação de Serviços

8.1. A Companhia tem como premissa oferecer produtos e serviços inovadores que permitam o desenvolvimento e atendam às necessidades de cada perfil de Cliente. Para tal, a Companhia pode coletar informações que julgue relevantes para cada produto ou serviço, observando os limites legais e regulatórios.

8.2. A Companhia possui o processo de Gestão de Fornecedores ao aplicar método e disciplina em avaliações recorrentes para garantir a evolução da performance e continuidade dos negócios, através da mitigação de riscos na cadeia de *supply chain*. Para isto, estão vigentes os seguintes programas:

- ***Vendor Onboarding*:** analisar os resultados financeiros, políticas de diversidade, inclusão, sustentabilidade, conduta ética, conformidade, riscos de imagem e riscos reputacionais de todos os fornecedores para atestar a perenidade do negócio;
- ***Vendor Performance*:** melhorar a qualidade na prestação do serviço para fornecedores indicados pelas áreas responsáveis que possuem impacto nas operações e Clientes; e
- ***Vendor Risk*:** prover visão 360º dos fornecedores "Tier 1" (alto impacto nos Clientes), através de avaliações de continuidade de negócios, trabalhista, ESG, riscos cibernéticos e financeiros.

XII. Gestão de Consequências

Colaboradores, fornecedores ou outros *stakeholders* (partes interessadas) que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política, poderão relatar o fato ao Canal de Ética nos canais abaixo, podendo ou não se identificar:

- www.canaldeetica.com.br/cielo
- Telefone, ligação gratuita: 0800 775 0808

Internamente, o não cumprimento das diretrizes desta Política enseja a aplicação de medidas de responsabilização dos agentes que a descumprirem, conforme a respectiva gravidade do descumprimento e de acordo com normativos internos, sendo aplicáveis a todas as pessoas descritas no item "Abrangência" desta Política, incluindo a liderança e membros da Diretoria-Executiva.

XIII. Responsabilidades

- **Administradores e Colaboradores**: Cumprir as diretrizes estabelecidas nesta Política, mantê-la atualizada bianualmente de forma a garantir que quaisquer alterações no direcionamento da Companhia sejam incorporadas, bem como esclarecer dúvidas relativas ao seu conteúdo e à sua aplicação.

- **Conselho de Administração**: analisar, alterar e aprovar a presente Política de acordo com a periodicidade prevista nas normas internas da Companhia, e sempre que julgar necessário.

- **Vice-Presidência Executiva Comercial de Grandes Contas, Vice-Presidência Executiva Comercial de Varejo e Empreendedores, Vice-Presidência Executiva de Operações e Vice-Presidência Executiva de Tecnologia e Negócios:** garantir o atendimento dos Clientes, divididos por segmento via canais disponíveis, prezando pela ética e bom relacionamento, assegurando o resultado da Companhia, de acordo com seus objetivos e resguardando sempre o sigilo das informações.

- **Diretoria Executiva de Riscos, *Compliance*, Prevenção e Segurança:** garantir a proteção dos dados, o monitoramento e a segurança das transações dos Clientes, conforme descritos nesta Política, na Política de Segurança da Informação e Cibernética, na Política de Privacidade e Proteção de Dados e legislação vigente no País.

- **Superintendência Executiva de Governança Corporativa**: interface com: (i) os Acionistas Controladores; (ii) Administradores; (iii) membros do Conselho Fiscal e dos Comitês de Assessoramento, bem como de quaisquer órgãos da Companhia com funções técnicas ou consultivas, criados por disposição estatutária, e aqueles que venham a adquirir esta qualidade, para o esclarecimento e/ou direcionamento de dúvidas acerca dos documentos mencionados e/ou pertinentes a esta Política.

XIV. Documentação Complementar

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

XV. Conceitos e Siglas

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

- **Clientes:** toda e qualquer pessoa física ou jurídica, que adquira ou contrate, que tenha contratado ou adquirido qualquer produto ou serviço oferecido pela Companhia.

- **ESG:** Environmental (Ambiental), Social (Social) e Governance (Governança Corporativa), é o conjunto de padrões e boas práticas que visa definir se uma empresa é socialmente consciente, sustentável e corretamente gerenciada.

- **NPS (*Net Promoter Score*):** indicador que permite às companhias medirem a probabilidade de um Cliente recomendar à Companhia como uma boa prestadora de serviços.

- **Sociedades Coligadas*:*** são as sociedades nas quais a Companhia tenha influência significativa, sendo que, nos termos do artigo nº 243, §4º e §5º da Lei das Sociedades por Ações, (i) há influência significativa quando a Companhia detém ou exerce o poder de participar nas decisões das políticas financeira ou operacional de uma sociedade, sem, contudo, controlá-la; e (ii) a influência significativa será presumida quando a Companhia for titular de 20% (vinte por cento) ou mais do capital votante da respectiva sociedade, sem, contudo, controlá-la.

- **Sociedades Controladas:** são as sociedades nas quais a Companhia, direta ou indiretamente, é titular de direitos de sócia ou acionista que lhe assegurem, de modo permanente, preponderância nas deliberações sociais e o poder de eleger a maioria dos administradores, nos termos do artigo nº 243, §2º da Lei das Sociedades por Ações.

- **SRM *(Supplier Relationship Management):*** programa de monitoria e avaliação dos fornecedores.

- ***Stakeholders* (públicos de interesse):** todos os públicos relevantes com interesses pertinentes à Companhia, bem como indivíduos ou entidades que assumam algum tipo de risco, direto ou indireto, em face da sociedade. Entre outros, destacam-se: acionistas, investidores, colaboradores, sociedade, Clientes, fornecedores, credores, governos e órgãos reguladores, concorrentes, imprensa, associações e entidades de classe, usuários dos meios eletrônicos de pagamento e organizações não governamentais.

- **Supply Chain:** cadeia de suprimentos, é a rede de organizações, recursos, tecnologias e processos necessários para criar e entregar um produto ou serviço ao mercado.

- **VP:** Vice-Presidência Executiva.

XVI. Disposições Gerais

É competência do Conselho de Administração da Companhia alterar esta Política sempre que se fizer necessário.

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração e revoga quaisquer documentos em contrário.

POLÍTICA

Título	RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	Código	PLT_009
VP/Diretoria	Vice-Presidência Executiva de Tecnologia e Negócios	**Versão**	07

Barueri, 28 de agosto de 2024.

Cielo S.A. – Instituição de Pagamento