



Código de

ética

cielo



Palavra do Presidente

O Código de Conduta da Cielo foi revisitado em 2009 e passou a ser chamado de Código de Ética. Todos os colaboradores foram convidados a participar das reuniões para a construção deste material que tem o objetivo de traduzir os valores e os princípios da empresa.

A Cielo acredita que o compromisso ético é a somatória da conduta de cada um de seus colaboradores. Por isso, recomendo que você leia atentamente as informações contidas neste Código, pois elas ajudarão nas suas iniciativas e decisões.

Nas próximas páginas você encontrará direcionamentos que refletem o nosso jeito de ser e o posicionamento que temos diante dos públicos envolvidos no nosso negócio. Trata-se de um ótimo instrumento que faz valer ainda mais um dos nossos valores: “Ética em todas as relações”.

Assumo o compromisso de ser o primeiro colaborador a carregar essa bandeira e convido você a se engajar nessa causa. É assim que construiremos uma empresa capaz de fazer a diferença e de contribuir para o desenvolvimento sustentável do nosso país.

Rômulo de Mello Dias
Presidente da Cielo



Sumário

01. Apresentação	05
02. Missão e Valores	07
03. Aspectos primordiais de conduta	09
• Assédio, discriminação e preconceito.....	09
• Combate à pornografia infantil.....	09
• Conflito de interesses.....	09
• Contribuições a partidos políticos.....	10
• Corrupção e formação de cartel.....	10
• Lavagem de dinheiro.....	10
• Presentes, favores e serviços.....	10
• Preservação de informação.....	11
• Segurança das informações.....	11
• Trabalho escravo.....	11
• Trabalho infantil.....	11
• Uso de recursos da empresa.....	11
04. Conduta esperada por público de interesse	12
• Associações de Classe.....	12
• Bancos.....	12
• Clientes.....	12
• Colaboradores.....	12
• Comunidade e Sociedade.....	13
• Concorrentes.....	13
• Fornecedores.....	13
• Governo.....	14
• Imprensa.....	14
• Investidores.....	14
• Usuários de meios eletrônicos de pagamento.....	14
05. Gestão do Código de Ética da Cielo	15



01. Apresentação

Este é um Código de Ética empresarial. Ele procura introduzir os elementos essenciais que devem ser considerados nas relações estabelecidas pela Cielo com os seus mais diferentes públicos. Com esse Código, a Cielo tem o objetivo de contribuir para a criação de relacionamentos, buscando resultados diferenciados para a sociedade.

Este Código de Ética é um documento de referência não só para a Cielo e seus colaboradores como também para outros públicos com os quais a empresa se relaciona. São esses diferentes públicos envolvidos no negócio que, ao fazerem suas escolhas cotidianas e agirem de acordo com elas, ratificam a conduta ética esperada pela Cielo, capaz de assegurar relações significativas, sustentáveis e compatíveis com os interesses e as aspirações mais legítimas dos envolvidos e da sociedade.

Não se espera que este documento contemple todas as situações possíveis de conflitos éticos que possam surgir. Ele define princípios básicos que deverão nortear a conduta de todos. Administradores e colaboradores deverão se orientar pelos princípios estabelecidos neste Código, bem como pelas políticas, normas e procedimentos disponíveis no Portal Corporativo.

O Código está organizado em três segmentos:

Missão e Valores corporativos da Cielo. São eles os responsáveis pela definição da identidade, do jeito de ser e agir da empresa. Ao expressá-los em iniciativas e relações cotidianas os colaboradores estão contribuindo para a criação de valor nos relacionamentos.

Aspectos primordiais de conduta. Esses aspectos são fundamentais para o negócio e devem ser observados por todos os colaboradores da Cielo.

Aspectos relevantes de conduta por público. Consideram as características próprias da relação da Cielo com cada público com o qual a empresa se relaciona.

O Código de Ética da Cielo considera os seguintes públicos:

- Associações de Classe
- Bancos
- Clientes
- Colaboradores
- Comunidade e Sociedade
- Concorrentes
- Fornecedores
- Governo
- Imprensa
- Investidores
- Usuários de meios eletrônicos de pagamento

Finalmente, cabe mencionar que um Código desta natureza, que trata da ética nas relações, só pode ser legitimado nas próprias relações. Prevemos que a aplicação constante e sem exceções do que o Código de Ética da Cielo preconiza seja uma oportunidade para que o assunto se mantenha presente no cotidiano, aperfeiçoando as relações da empresa com todos os públicos considerados pelo Código.



02. Missão e Valores

Missão

Ser a referência internacional em soluções transacionais e serviços de rede.

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 empresa e é essencial para as conquistas dos objetivos da Cielo.

Cliente encantado

Os clientes viabilizam a missão e o negócio da Cielo e a empresa pretende contribuir de maneira decisiva para o sucesso de seus empreendimentos. Para a Cielo, manter o cliente encantado significa pensar permanentemente em soluções capazes de melhorar seus resultados e, ao mesmo tempo, fortalecer as suas práticas de gestão, sua sustentabilidade e responsabilidade empresarial.

Atitude de dono

Este valor significa encarar todas as atividades com atitude de quem é responsável pelo seu 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

Para a Cielo a ética é imprescindível. Presente em cada decisão que é tomada, ela auxilia a buscar os objetivos de negócio, tendo como referência os valores corporativos. A ética também ajuda a não perder de vista os interesses dos diferentes públicos de relacionamento da Cielo.

Excelência na execução

É entendido como excelência na execução 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 propor soluções diferenciadas que agreguem valor. A empresa preza pela inovação que traz resultados, que ajude a superar os objetivos e revele novos caminhos capazes de contribuir para o sucesso do negócio, dos clientes e demais parceiros da organização.

Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa

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



03. Aspectos primordiais de conduta

A Cielo e todos os seus colaboradores comprometem-se a seguir os seguintes direcionamentos de conduta em todas as suas relações:

Assédio, discriminação e preconceito

A Cielo é contra qualquer tipo de discriminação - por sexo, cor, raça, etnia, deficiência, orientação sexual, religião, origem, estado civil, idade ou qualquer outra característica pessoal. A empresa estimula a valorização da diversidade com o objetivo de incluir todos os segmentos da sociedade brasileira.

A empresa também é contra qualquer forma de intimidação ou assédio sexual, moral, religioso, político ou organizacional. Dessa forma, incentiva ambientes de trabalho que promovam a realização pessoal e ofereçam perspectivas de desenvolvimento humano e profissional.

Combate à pornografia infantil

A Cielo é contra qualquer forma de discriminação, violência ou atentado aos direitos fundamentais de crianças e adolescentes. Também é contra quem produz, reproduz ou registra, por qualquer meio, cena de sexo explícito ou pornografia envolvendo criança ou adolescente. O mesmo vale para quem agencia, facilita, recruta, coage ou intermedeia a participação de criança ou adolescente nessas cenas.

Conflito de interesses

É fundamental que os interesses pessoais não estejam em conflito com os interesses da Cielo. Algumas, mas não todas as situações em que estes conflitos podem estar presentes são:

- Desenvolvimento de atividades fora da empresa que interfiram ou possam vir a interferir nos negócios da Cielo.
- Relações particulares com clientes, fornecedores ou concorrentes que comprometam a imparcialidade nos negócios.
- Uso de informação privilegiada na compra ou venda de ações da empresa.
- A existência de parentesco ou de relacionamento pessoal, internamente ou externamente à empresa, que possa trazer benefícios ao indivíduo ou indivíduos envolvidos, prejuízos à empresa ou ainda comprometer a isenção na avaliação de desempenho dos envolvidos.

- É considerado conflito de interesse a existência de parentesco ou relacionamento pessoal entre chefe e subordinado ou em qualquer grau da linha de subordinação direta.

Essas e outras situações deverão ser reportadas para que sejam devidamente avaliadas e seja verificado se o conflito de interesse se configura ou não.

Contribuição a partidos políticos

A Cielo não realiza contribuições a políticos e partidos políticos.

Corrupção e formação de cartel

A Cielo é contra e não compactua com quaisquer formas de corrupção e de formação de cartel.

Lavagem de dinheiro

Entende-se por lavagem de dinheiro práticas econômico-financeiras que têm por finalidade dissimular a origem ilícita de determinados ativos, de forma que os mesmos aparentem ter origem lícita.

A Cielo não compactua com tais práticas e caso sejam identificadas serão adequadamente denunciadas às autoridades competentes.

Presentes, favores e serviços

A aceitação de presentes, favores e serviços depende das práticas usuais do mercado, devendo-se evitar tudo que possa ou pareça comprometer a empresa ou quaisquer pessoas envolvidas.

Para preservar a isenção nos negócios da Cielo:

- Não se deve aceitar, nem oferecer, direta ou indiretamente, favores, dinheiro ou presentes que possam afetar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros. De modo a dirimir eventuais dúvidas sobre a aplicação desse preceito, recomenda-se observar o valor limite definido em procedimento disponibilizado no Portal Corporativo. Qualquer item aceito que seja superior a esse valor deverá ser devidamente entregue à área de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa para que a doação do mesmo seja providenciada.
- Pode-se realizar despesas que objetivem fortalecer o relacionamento da Cielo com clientes, tais como refeições, encontros, entretenimento, hospedagem e viagens, respeitando limites razoáveis que não impliquem nenhum constrangimento para os convidados ou eventual retribuição por parte deles.

Preservação de informação

Deve-se ter cuidado especial com as informações estratégicas do negócio. Para tanto, recomenda-se não expor ou discutir estas informações com pessoas cujas atribuições de trabalho não necessitem delas.

Adicionalmente, deve-se tomar especial cuidado ao expor ou discutir estas informações em locais públicos, tais como ônibus, restaurantes, bares, aeroportos, aviões, etc.

Segurança das informações

As informações internas e externas são tratadas com extremo cuidado pela Cielo. Por isso, é necessário que todas sejam armazenadas, conduzidas e processadas em ambiente seguro e que todos os envolvidos compartilhem da responsabilidade pelos processos de segurança e garantam a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade dos ativos de informação.

Para garantir a observância da segurança da informação, todo colaborador da Cielo deverá assinar o Termo de Confidencialidade.

Trabalho escravo

A Cielo é contra o trabalho forçado e situações que potencialmente envolvam coerção, castigos sob qualquer pretexto, medidas disciplinares degradantes e punição pelo exercício de qualquer direito fundamental.

A Cielo não compactua com tais práticas e caso sejam identificadas serão adequadamente denunciadas às autoridades competentes.

Trabalho infantil

A Cielo é contra o trabalho infantil e não compactua com quaisquer situações que potencialmente envolvam os itens abaixo, encaminhando soluções, por iniciativa própria ou em parceria, quando estas se mostrarem possíveis.

- Trabalho irregular de adolescentes menores de 16 anos.
- Condições inadequadas ao trabalho e ao desenvolvimento de adolescentes de 16 a 18 anos.
- Caracterização de qualquer forma de discriminação, violência ou atentado aos direitos fundamentais de crianças e adolescentes.

Uso de recursos da empresa

Os recursos disponibilizados aos colaboradores da Cielo deverão ser utilizados no interesse da empresa, conforme procedimentos publicados. A Cielo poderá monitorar o uso destes recursos, a fim de identificar práticas que não estejam de acordo com estes procedimentos.



04. Conduta esperada por público de interesse

Associações de Classe

O compromisso da Cielo é contribuir com as Associações de Classe que representem os públicos envolvidos no negócio, prezando pela ética, por relações sustentáveis e mantendo a confidencialidade nas informações.

Bancos

Os bancos são considerados clientes e parceiros da Cielo. Essa relação deve ser cada vez mais valorizada e baseada na transparência e no comprometimento com os resultados.

É dever de todos os colaboradores agregar valor e propor melhoria nos produtos e serviços prestados. A ética, mais uma vez, é um atributo negociável e todas as informações devem ser tratadas sigilosamente.

Clientes

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

Todos devem prezar pela confidencialidade nas informações dos clientes, construir e preservar uma relação de confiança e sintonia, cumprir à risca o que foi contratado e buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços prestados.

Colaboradores

É característica dos colaboradores da Cielo ter paixão em tudo o que fazem.

A Cielo entende que o respeito às diferenças está no seu DNA e isso se reflete em suas atitudes e posicionamentos.

A Cielo preza pela meritocracia, transparência, diálogo aberto e reconhecimento das melhores práticas. A empresa quer colaboradores inspirados, que façam a diferença e tenham coragem de expor suas idéias e percepções, sempre alinhados ao seu planejamento e contribuindo com os resultados.

É desejo da Cielo construir permanentemente a melhor empresa para se trabalhar. Para tanto, busca um ambiente de realização pessoal e profissional, que seja saudável e promova o bem-estar físico e emocional. Além disso, é responsabilidade de cada colaborador zelar pelo patrimônio da Cielo e cuidar da sua imagem. As atitudes de todos os colaboradores devem refletir o comprometimento com a perenidade da empresa e seus valores.

Comunidade e Sociedade

A Cielo tem “Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa” entre seus valores, demonstrando o quanto está preocupada com as questões que envolvem o bem-estar e o desenvolvimento da sociedade.

É dever de todos os colaboradores identificar oportunidades de melhoria nos processos com o objetivo de minimizar os impactos socioambientais causados pelas operações da empresa.

A Cielo entende que deve contribuir com políticas públicas para o aperfeiçoamento 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 devem ser discutidos ou repassados, sob qualquer pretexto, aos nossos concorrentes.

Não se deve fazer comentários que possam contribuir com a disseminação de boatos sobre os concorrentes da empresa.

Fornecedores

Os fornecedores da Cielo têm influência direta sobre a qualidade dos produtos e serviços. Por isso, a relação de parceria é valorizada, levando em consideração o que é bom para a empresa, para eles e para os demais públicos envolvidos.

A relação com os fornecedores será caracterizada pela observância dos preceitos do Código de Ética da Cielo. A transparência nos processos (principalmente aqueles que envolvem concorrência), a imparcialidade, a independência e a aderência aos contratos serão observadas sem exceções. O incentivo às boas práticas, valorizando as questões de sustentabilidade, deverá ser buscado constantemente.

A Cielo contratará fornecedores cujas práticas de gestão estejam alinhadas com os preceitos do Código de Ética da empresa.

Serão especialmente observadas as práticas do fornecedor relacionadas a assuntos como: meio ambiente, consumo consciente, trabalho infantil e escravo, pedofilia, inclusão, entre outros.

Governo

A empresa é aderente à legislação vigente e tem interesse em contribuir com o desenvolvimento social e econômico do país. A Cielo entende que tem um papel importante a desempenhar no combate à evasão fiscal e à lavagem de dinheiro.

Imprensa

Deve-se prezar pela confiabilidade das informações transmitidas aos veículos e garantir que todos os comentários, declarações ou pronunciamentos em nome da empresa sejam feitos somente por pessoas autorizadas, conforme Política da Comunicação disponível no Portal Corporativo.

Investidores

Os investidores têm papel fundamental para o sucesso do negócio da Cielo. Por isso, a empresa possui uma equipe engajada na conquista de resultados que garantam os melhores índices de rentabilidade, sempre prezando pela transparência e tratando as informações estratégicas de maneira minuciosa, para que os relatórios oficiais da empresa traduzam a sua realidade.

Usuários de meios eletrônicos de pagamento

A Cielo trabalha para que usuários de meios eletrônicos de pagamento a reconheçam como a melhor empresa de serviços e que eles optem pelos meios eletrônicos como sua forma de pagamento preferida.

É responsabilidade da Cielo oferecer um ambiente seguro nas transações, dificultando ao máximo qualquer tipo de transtorno, manter a alta disponibilidade da rede de captura e a confidencialidade nas informações.



05. Gestão do Código de Ética da Cielo

Todos os colaboradores da Cielo são responsáveis pela aplicação dos preceitos deste Código em todas as suas relações profissionais. Nesse sentido, todos deverão atuar como seus guardiões, reportando, via canais disponíveis, toda e qualquer situação que possa indicar a não observância dos preceitos contidos neste documento.

Caso tenha alguma dúvida se uma situação é um desvio aos princípios estabelecidos neste Código, o colaborador poderá, antes de formalizar a comunicação da sua dúvida, buscar orientação junto aos Business Partners de RH, representantes das áreas de Compliance, Auditoria, Ouvidoria, Sustentabilidade ou sua gerência imediata ou mediata.

Entretanto, o registro da comunicação no canal deverá ser feito pelo colaborador.

O Comitê de Ética, formado pelo Presidente, pelos Vice-Presidentes e por selecionados gestores seniores da Cielo, é a última instância de gestão do Código de Ética. Seus objetivos são os seguintes:

- 01.** Zelar pelo aperfeiçoamento constante do teor do Código de Ética da Cielo.
- 02.** Garantir que os preceitos do Código sejam referência para o processo de gestão da Cielo e que sejam respeitados no dia a dia de trabalho de cada colaborador.
- 03.** Deliberar, como órgão de última instância, sobre todas as situações que forem identificadas como desvios dos princípios contidos neste Código.
- 04.** Deliberar sobre a aprovação ou não de qualquer exceção aos princípios contidos neste Código ou em políticas, normas e procedimentos da organização.

Caso sejam observados, por qualquer colaborador, eventuais desvios a este Código eles deverão ser reportados ao Canal de Ética (www.canalconfidencial.com.br/cielo ou **0800.775.0808**). A pessoa poderá ou não se identificar.

Este Canal é administrado por uma empresa independente para a garantia da confidencialidade.

As informações recebidas pelo Canal serão mantidas em absoluto sigilo e utilizadas por grupos especialmente designados para a apuração de fatos. Estes grupos, formados de acordo com a natureza e a origem do potencial desvio, elaborarão relatórios que serão submetidos ao Comitê de Ética para deliberação.

A gestão deste processo será feita pela área de Auditoria, a quem cabe receber as informações, distribuí-las adequadamente e monitorar a conclusão de cada apuração e deliberação.

Regularmente, as informações registradas no Canal serão apresentadas ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

O processo de gestão da comunicação de eventuais desvios está registrado em normativo específico, situado em nosso Portal. Neste normativo há um maior detalhamento do processo.



Declaração de aderência

Eu _____ declaro que tenho conhecimento do Código de Ética da Cielo, bem como das diretrizes contidas nas políticas, normas e procedimentos publicados no Portal Corporativo e que minha conduta será pautada pelos seus preceitos.

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

Assinatura

_____/_____/_____
/ /

Data

Utilizar o verso para registro de possíveis desvios.

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

cielo