



# Código de Ética da Cielo

Junho | 2014

cielo



O Código de Conduta da Cielo foi revisitado em 2009 e passou a ser chamado de **Código de Ética da Cielo**. Todos os colaboradores foram convidados a participar das reuniões para a construção deste material, que tem o objetivo de traduzir os valores e 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 o ajudarão nas suas iniciativas e decisões.

Nas próximas páginas você encontrará direcionamentos que refletem o nosso jeito de ser e o posicionamento que temos perante aos 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 nesta 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

<b>Apresentação</b> .....	<b>4</b>
<b>Missão e valores</b> .....	<b>5</b>
<b>Aspectos primordiais de conduta</b> .....	<b>7</b>
Assédio, discriminação e preconceito.....	7
Combate à pornografia infantil.....	7
Conflito de interesses.....	7
Contribuições a partidos políticos.....	8
Corrupção e formação de cartel.....	8
Lavagem de dinheiro.....	8
Presentes, favores e serviços.....	8
Preservação da informação.....	9
Segurança das informações.....	9
Trabalho escravo.....	9
Trabalho infantil.....	10
Exploração sexual de menores.....	10
Meio ambiente.....	10
Respeito a associação sindical e negociação coletiva.....	11
Uso de recursos da empresa.....	11
<b>Aspectos de conduta por público de interesse</b> .....	<b>11</b>
Associações de classe.....	11
Bancos.....	11
Clientes.....	11
Comunidade e sociedade.....	12
Concorrentes.....	12
Fornecedores.....	12
Governo.....	13
Imprensa.....	13
Investidores.....	13
Portadores de cartões.....	13
Colaboradores.....	13
<b>Gestão do Código de Ética da Cielo</b> .....	<b>14</b>
<b>Declaração</b> .....	<b>16</b>
Declaração de aderência.....	16
Declaração de desvios.....	17

# Apresentação

Este é um código de ética empresarial da Cielo e de suas controladas. Ele procura introduzir os elementos essenciais que devem ser considerados nas relações estabelecidas pela Cielo com os seus mais diferentes públicos. Com este código, temos o objetivo de contribuir para a criação de relacionamentos, buscando a criação de resultados diferenciados para a sociedade.

O **Código de Ética da Cielo** é um documento de referência não só para a Cielo e seus colaboradores, como também para outros públicos com os quais nos relacionamos. São esses diferentes públicos envolvidos no nosso negócio que, ao fazerem suas escolhas cotidianas e agirem de acordo com elas, ratificam uma conduta ética que esperamos que seja 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; mas que defina princípios básicos que deverão nortear nossa conduta. Todos os administradores e funcionários deverão se conduzir pelos princípios estabelecidos neste código, nas 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 de nossa identidade, do nosso jeito de ser e agir. Ao expressá-los em nossas iniciativas e relações cotidianas, estamos contribuindo para a criação de valor em nossos relacionamentos;

- **Aspectos primordiais de conduta**

Esses aspectos são fundamentais para nosso 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 nos relacionamos.

## O Código de Ética da Cielo considera os seguintes públicos:

- Associações de classe;
- Bancos;
- Clientes;

# apresentação

## Apresentação

- Comunidade e sociedade;
- Concorrentes;
- Fornecedores;
- Governo;
- Imprensa;
- Investidores;
- Portadores de cartões;
- Público interno.

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 em nosso cotidiano; aperfeiçoando, portanto, nossas relações com todos os públicos considerados pelo código.

# missão

## 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 iniciativa, valor agregado, responsabilidade e resultado. A paixão é uma característica marcante em todos os colaboradores da empresa 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.

# Missão e valores

Significa pensarmos 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**

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

## **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 novas soluções que agreguem valor. Prezamos pela inovação que traz resultados, que ajude a superar os objetivos e revele 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, contribuindo para um meio ambiente saudável, uma sociedade justa e o desenvolvimento econômico e social do Brasil.

# 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. Estimulamos 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. Desta forma, nosso foco é incentivar 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 e a quem produz, reproduz, ou registra, por qualquer meio, cena de sexo explícito ou pornográfica 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, 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 comprometer a isenção na avaliação de desempenho dos envolvidos;

# Aspectos primordiais de conduta

- 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.

Estas e outras situações deverão ser imediatamente reportadas por meio do Canal de Ética para que sejam devidamente avaliadas, e constada ou não a caracterização de um conflito de interesses. Até que a avaliação seja concluída, as pessoas envolvidas no potencial conflito deverão se retirar totalmente da situação.

## 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 a que tais ativos 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 ou serviços dependem das práticas usuais do mercado, devendo evitar-se tudo que possa, ou pareça comprometer a empresa ou quaisquer pessoas envolvidas.

Para preservar a isenção nos negócios da Cielo:

- Não devemos 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 que seja observado o valor limite definido em procedimento específico disponibilizado no Portal Corporativo.

# Aspectos primordiais de conduta

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;

- Poderemos realizar despesas que objetivem fortalecer nosso relacionamento com clientes, tais como refeições, encontros, entretenimento, hospedagem, desde que com objetivos de reunião de trabalho, respeitados limites razoáveis que não impliquem em nenhum constrangimento para os convidados ou eventual retribuição por parte deles.

## Preservação da informação

Cuidado especial deve-se ter com as informações estratégicas de nosso negócio. Para tanto se recomenda 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 as informações sejam armazenadas, conduzidas e processadas em ambiente seguro e que todos os envolvidos compartilhem da responsabilidade pelos processos de segurança e assegurem a integridade, disponibilidade e 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

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

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

# Aspectos primordiais de conduta

## Trabalho infantil

A Cielo é contra o trabalho infantil e não compactuamos 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 (exceto quando na condição de aprendizes, a partir dos 14 anos);
- Condições inadequadas ao trabalho e ao desenvolvimento do adolescente de 16 a 18 anos;
- Caracterização de qualquer forma de discriminação, violência ou atentado aos direitos fundamentais de crianças e adolescentes.

## Exploração sexual de menores

A Cielo não compactua com a exploração sexual de menores em sua Cadeia de Valor, assim como não aceita a utilização de seus produtos/serviços por clientes que possam explorar esta atividade. Qualquer fornecedor ou cliente que tiver qualquer envolvimento, direto ou indireto, com este tipo de situação, será descredenciado e denunciado às autoridades competentes.

## Meio ambiente

Ao realizarmos nossas atividades devemos considerar questões ambientais fundamentais para o planeta, tais como:

- O uso de modalidades de energia renovável;
- A gestão e redução de emissões de gases de efeito estufa;
- O uso racional de água, energia elétrica e combustíveis fósseis;
- O uso de materiais de origem florestal certificada;
- A gestão e o descarte adequado de resíduos em geral;
- A reciclagem de materiais;
- A aquisição de produtos e serviços com reduzidos impactos ambientais;
- O desenvolvimento de produtos que contribuam com o meio ambiente.

# Aspectos primordiais de conduta

## Respeito à associação sindical e negociação coletiva

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

## Uso de recursos da empresa

Os recursos disponibilizados aos colaboradores da Cielo deverão ser utilizados com objetivos profissionais e no interesse da empresa.

A Cielo não compactua com o uso não profissional de seus recursos e poderá tomar ações adequadas para identificação destas práticas.

# Aspectos de conduta por público de interesse

## Associações de classe

Nosso compromisso é contribuir com as associações de classes que representam os públicos envolvidos no nosso negócio, prezando pela ética, relações sustentáveis e mantendo a confidencialidade nas informações.

## Bancos

Consideramos os bancos como nossos clientes e parceiros. Esta relação deve ser cada vez mais valorizada e calcada pela transparência e comprometimento com os resultados.

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

## Clientes

Entendemos que contribuir de maneira efetiva para o sucesso dos nossos clientes é o caminho mais curto para tornar realidade a nossa missão.

Devemos prezar pela transparência e confidencialidade das informações, preservar a relação de confiança e sintonia com os nossos clientes,

# Aspectos de conduta por público de interesse

cumprir à risca o que foi contratado e buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços prestados.

## Comunidade e sociedade

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

É nosso dever identificar oportunidades de melhoria em nossos processos na tentativa de minimizar os impactos socioambientais causados por nossas operações.

Procuraremos contribuir com políticas públicas, definidas por todas as instâncias de governo, de modo a cooperar com o aperfeiçoamento da sociedade brasileira.

## Concorrentes

Respeitamos os concorrentes e acreditamos que a concorrência leal contribui para o aperfeiçoamento do mercado.

Assuntos estratégicos de nosso negócio não deverão ser discutidos ou repassados, a qualquer pretexto, aos nossos concorrentes.

Não devemos fazer comentários que possam contribuir com disseminação de boatos sobre nossos competidores.

## Fornecedores

Nossos fornecedores têm influência direta sobre a qualidade dos nossos produtos e serviços. Por isso, valorizamos a relação de parceria, levando em consideração o que é bom para nós, eles e demais públicos envolvidos.

A relação com os fornecedores será caracterizada pela observância dos preceitos do **Código de Ética da Cielo**. 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, deverão ser buscados constantemente.

A Cielo irá contratar fornecedores cujas práticas de gestão estejam em linha com os preceitos do **Código de Ética da Cielo**.

# Aspectos de conduta por público de interesse

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

## Governo

Nossa empresa é aderente à legislação vigente e tem interesse em contribuir com o desenvolvimento social e econômico do País. Entendemos que temos um papel importante a desempenhar no combate à evasão fiscal e à lavagem de dinheiro.

## Imprensa

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

## Investidores

Os investidores têm um papel fundamental para o sucesso do nosso negócio. Por isso, temos uma equipe engajada a conquistar 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 nossa realidade.

## Portadores de cartões

Devemos trabalhar para que o portador nos reconheça como a melhor empresa de serviços e que ele escolha os meios eletrônicos como o seu pagamento preferido.

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

## Colaboradores

É característica dos colaboradores da Cielo ter paixão em tudo o que fazem. Entendemos que o respeito às diferenças está no nosso DNA e isso se reflete em nossas atitudes e posicionamentos.

# Aspectos de conduta por público de interesse

Prezamos pela meritocracia, transparência, diálogo aberto e reconhecimento das melhores práticas. Queremos colaboradores inspirados, que façam a diferença e tenham coragem de expor suas ideias e percepções, sempre alinhados ao nosso planejamento e contribuindo com os resultados.

Desejamos construir permanentemente a melhor empresa para se trabalhar, para tanto buscamos um ambiente de realização, pessoal e profissional, que seja saudável promovendo o bem-estar físico e emocional.

Além disso, é responsabilidade de cada colaborador zelar pelo patrimônio da Cielo e cuidar da imagem que ela possui. As atitudes de todos os funcionários devem refletir o comprometimento com a perenidade da empresa e seus valores.

## Gestão do Código de Ética da Cielo

Todos os colaboradores da Cielo são responsáveis pela aplicação dos preceitos do código em todas as suas relações profissionais. Neste sentido, todos deverão firmar adesão formal ao código e renová-la quando da publicação de uma nova edição, e atuar como guardiões do código, reportando por meio dos canais disponíveis toda e qualquer situação que possa indicar a não observância dos preceitos do código.

Caso tenha alguma dúvida se uma situação é um desvio aos preceitos estabelecidos neste código, você poderá, antes de formalizar o potencial desvio, 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, Vice-Presidentes e selecionados Gestores Seniores da Cielo, é a última instância de gestão do **Código de Ética da Cielo**. Seus objetivos são os seguintes:

1. Zelar pelo aperfeiçoamento constante do teor do **Código de Ética da Cielo**;

# Gestão do Código de Ética da Cielo

2. 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 de cada colaborador;
3. Deliberar, como órgão de última instância, sobre todas as situações que forem identificadas como desvios dos princípios contidos neste código;
4. Deliberar sobre a aprovação, ou não, de qualquer exceção aos preceitos contidos neste código ou em políticas, normas ou procedimentos da organização.

Caso sejam observados, por qualquer pessoa, eventuais desvios a este código, eles deverão ser reportados ao:



**Canal de Ética**

**[www.canalconfidencial.com.br/cielo](http://www.canalconfidencial.com.br/cielo)**

**0800 775 0808**

(o colaborador poderá ou não se identificar).

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

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

A gestão deste processo é 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 são apresentadas ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

O processo de gestão da comunicação de eventuais desvios está registrado em normativo específico, sendo que 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