

The background features a dark blue gradient with several concentric circles in shades of blue and cyan. On the left and right sides, there are horizontal bars with rounded ends, also in shades of blue and cyan. A white line connects the left bar to the central text area, and another white line connects the right bar to the central text area. The text is centered within the innermost circle.

cielo

**Relatório
Anual
Integrado**

2023

Sumário

Sobre o Relatório	3	Inovação e Tecnologia	37	Capítulo 6	
Mensagem do CEO	5	Segurança da Informação	41	Impacto social	63
Capítulo 1		Privacidade e Proteção de Dados	42	Impulsiona Cielo	65
A Cielo	9	Continuidade dos negócios	43	Voluntariado	66
Quem somos	10	Capítulo 4		Capítulo 7	
Contexto setorial	13	Performance	44	Atuação ambiental	67
Modelo de negócio e geração de valor	15	Desempenho operacional	45	Abordagem ambiental	68
		Desempenho econômico-financeiro	46	Estratégia climática	69
Capítulo 2		Capítulo 5		Capítulo 8	
Estratégia	17	Time Cielo	47	Informações corporativas	71
Estratégia consistente e visão de futuro	18	Pessoas e Cultura	48	Governança Corporativa	72
Gestão de sustentabilidade	20	Experiência do time	51	Integridade e Ética	76
Capítulo 3		Desenvolvimento	52	Gestão de riscos	80
Transformação com foco no cliente	24	Diversidade, equidade e inclusão	57	Gestão de fornecedores	81
E aí, bora juntar forças?	25	Saúde e qualidade de vida	61		
Experiência do cliente	26				
Geração de valor para o cliente	32				

Sobre o Relatório

GRI 2-2 | 2-3 | 2-5 | 2-14

Boas-vindas a mais um Relatório Anual Integrado da Cielo!

A publicação anual do Relatório faz parte dos nossos compromissos com a transparência e com a prestação de contas aos nossos *stakeholders* sobre a nossa atuação e gestão de uma agenda de práticas ambientais, sociais e de governança (ASG, em português, e ESG - *Environmental, Social and Governance*, em inglês, comumente utilizada).

O documento faz um balanço de todo o ano de 2023 e apresenta como evoluímos em nossa proposta de geração de valor, incluindo nossa atuação para mitigar impactos e avanços em agendas de compromissos públicos.

O material aqui apresentado reúne informações contábeis, financeiras e socioambientais apresentadas de forma integrada, considerando a estratégia da Companhia, os riscos e oportunidades corporativos, bem como as externalidades – tanto as positivas como as negativas -, de modo a conectar todos os fatores que afetam a nossa capacidade de gerar valor.

Esse esforço vai ao encontro, mais uma vez, das Normas da *Global Reporting Initiative* (GRI) e das diretrizes do Relato Integrado (*Integrated Reporting Framework*) e leva em conta os indicadores do *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) para o setor de *Software & IT Services*.

Os dados aqui apresentados se referem ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 (o mesmo dos relatos financeiros da Companhia) e estão consolidados, refletindo todas as empresas controladas e coligadas da Cielo.

Este relatório passou por processo de asseguração limitada pela KPMG, empresa externa e independente. Adicionalmente, as informações aqui apresentadas são validadas pelos membros da Diretoria Executiva, além de serem apreciadas pelo Comitê de Sustentabilidade. O Comitê, por sua vez, submete o seu parecer ao Conselho de Administração.



Informações ou dúvidas sobre este relatório devem ser encaminhadas para o contato:

sustentabilidade@cielo.com.br

Evoluímos na forma de comunicar a nossa geração de valor

Nesta edição, o Relatório Anual Integrado da Cielo evoluiu e está organizado em dois cadernos, completamente inter-relacionados:

- » No **Caderno Principal**, apresentamos a visão estratégica e sintética de nossos processos de criação de valor, com destaque para a estratégia, os progressos dentro do Movimento de Transformação da Companhia (saiba mais na **página 19**), a gestão de risco e oportunidades e a performance.
- » No **Caderno Complementar**, apresentamos um mapa com os principais indicadores ESG (incluindo as séries históricas), bem como os sumários GRI e SASB, além de dados e informações para atender aos índices e *ratings* de mercado.

Ferramentas de Leitura

Em ambos os documentos, o leitor pode optar por uma leitura sequencial dos conteúdos, sendo direcionado para seções de interesse por meio de links de redirecionamento contidos ao longo das páginas.

Por outro lado, o leitor também pode optar por navegar entre os conteúdos de acordo com as diretrizes de reporte adotadas. São elas:

Temas materiais: são os temas prioritários apontados pelos *stakeholders* e pelo mercado e servem como base para a definição do escopo do relatório (conheça o processo de definição dos temas materiais da Cielo na **página 22**).

Na abertura dos capítulos, identificamos quais temas materiais são tratados no capítulo em questão.



Indicadores GRI e SASB: após a definição do escopo do relatório a partir de temas materiais, selecionamos os indicadores GRI e SASB a serem reportados. Ao longo do documento, apontamos quais indicadores estão sendo abordados por meio de *tags*.

O leitor ainda pode navegar pelos indicadores GRI e SASB consultando os seus respectivos índices. Nessas seções, explicamos o conteúdo de cada indicador, além de apontarmos a página em que são reportados.

Boa leitura!

Mensagem do CEO

GRI 2-22

Entrevista com Estanislau Bassols, CEO da Cielo

1. Como você avalia o ano de 2023 para a Cielo?

O ano de 2023 foi um ano de trabalho intenso em que atingimos objetivos importantes, consolidamos processos que haviam sido implementados e lançamos as bases para iniciativas que permitirão nossa consolidação em diversas frentes estruturantes da nossa empresa.

Eu poderia citar nossos resultados financeiros, que já responderiam com indicadores de um bom ano. A Cielo registrou em 2023 lucro de R\$ 2,1 bilhões, maior resultado desde 2018. Contudo, os números foram apenas consequência do trabalho de um time comprometido com a transformação.

Conseguimos redesenhar nossa estrutura, principalmente nas áreas de produtos e tecnologia, buscando tornar a empresa mais ágil.

Intensificamos esforços para melhorar a experiência dos nossos clientes e lançamos o **“Pra Cima Cielo”**, programa que tem como objetivo acelerar a transformação da Companhia, nos permitindo atuar com uma quantidade maior de projetos, na busca constante pela excelência.

Nada mudou em relação ao espírito de servir. Seguimos trabalhando para oferecer a melhor experiência, sempre com foco no uso de dados e buscando inovação constante, sem perder de vista tudo o que já construímos.

2. O que foi realizado/quais os resultados de 2023 para impulsionar a Cielo como a melhor para o Brasil?

Colhemos resultados importantes em 2023 para posicionar a Cielo como a melhor empresa para o Brasil.



Avançamos em todos os três macrotemas que elegemos como prioritários para o ano: melhorar a experiência dos nossos clientes; manter o foco em rentabilidade; e alcançar novos avanços em transformação digital e novos produtos.

Quando falamos em experiência do cliente, atingimos recorde histórico no indicador de satisfação: em nossa pesquisa de satisfação de clientes realizada em dezembro de 2023, registramos 86% de clientes satisfeitos. Este resultado é um avanço de 6 pontos percentuais em relação à pesquisa anterior. Para quem acompanha este assunto, ouso a dizer que melhorias rápidas nesse indicador são raras, então posso afirmar que a Cielo fez algo realmente extraordinário nesse sentido.

Avançamos em indicadores de atendimento e seguimos evoluindo na otimização do sistema logístico, que acreditamos estar entre os melhores da indústria. Temos usado inteligência artificial para monitoramento dos equipamentos e otimizamos nosso portfólio, nos permitindo alcançar índices historicamente baixos de manutenção.

Com esse conjunto de esforços voltados à experiência, nossos clientes têm uma melhor percepção sobre os serviços. Estou confiante de que estamos no caminho certo para alcançar nosso objetivo, que é posicionar a Cielo como *best in class* em atendimento e qualidade dos serviços.

3. A Cielo lançou o programa “Pra Cima Cielo”, com o objetivo de garantir a geração de valor sustentável. Qual sua importância no contexto da transformação da Companhia?

O “Pra Cima Cielo” é vital na jornada de transformação da companhia. O programa traz para todo o time desafios de provocar mudanças com ações que tragam maior eficiência e geração de valor, que ajudem a evoluir a nossa experiência com melhor custo e preço, além de acelerar soluções que vão além do coração da adquirência, como serviços financeiros.

Dentro desse programa temos oito frentes de atuação que são lideradas pelas diversas áreas da companhia. Essas frentes ajudam a acelerar os resultados necessários para atingir nossos objetivos estratégicos e, por esse motivo,

consideramos a nossa transformação uma bússola, pelo menos até 2025. É o mapa para capturar o impacto deste processo de mudança.

Acredito que a transformação não é um exercício estático. De tempos em tempos temos novas ideias e novas iniciativas precisam ser testadas. E todo o nosso time pode e deve participar, reabastecendo o *pipeline* de iniciativas. Assim, começamos a criar uma cultura de identificar o erro, aquilo que pode ser melhorado e corrigir a rota. A grande transformação está em fazer cada detalhe melhor o tempo inteiro, em buscar a excelência em tudo que fazemos. É isso que eu espero do Pra Cima Cielo daqui para a frente.

4. Você tem falado muito em colocar o cliente no centro, excelência em produtos e inovação. Como foi essa trajetória em 2023? E quais serão os próximos movimentos?

Colocar o cliente no centro das decisões é um norteador para tudo que é desenvolvido na Cielo. Nossa trajetória em 2023, além de ter sido pautada na experiência e na jornada de excelência, também trouxe resultados significativos em termos de produtos.

Lançamos o Cielo TAP, produto que transforma o celular em maquininha de pagamentos. Ampliamos a nossa atuação em mobilidade urbana em novas localidades no Brasil, em diferentes praças e modais, além de inovações nos nossos produtos de antecipação de recebíveis, entre outras melhorias no portfólio e estrutura de sistemas.

Nosso indicador de satisfação do cliente cresceu substancialmente e essa evolução está associada à melhoria de nossos serviços por

meio de atendimentos mais ágeis, otimização das nossas soluções e intensificação do uso de Inteligência Artificial. Ela nos permite, por exemplo, elevar o patamar de troca de baterias de máquinas antes de apresentar problemas e dos clientes solicitarem atendimento. Aumentamos em 4,1 pontos percentuais o índice de manutenção proativa para troca de terminais. Com esse conjunto de esforços voltados à experiência, nossos clientes têm apresentado melhor percepção sobre os serviços.

Quanto aos próximos movimentos, temos alguns desafios importantes: dar novos saltos em penetração de produtos de prazo e acelerar produtividade comercial no segmento de pequenas e médias empresas. Estamos em busca de novos patamares em qualidade dos serviços, avançar em novas soluções - especialmente quando falamos de e-commerce -, com atenção especial em nosso processo de transformação.

Tudo isso mantendo o foco no compromisso com a rentabilidade, crescimento de resultados e eficiência operacional e, primordialmente, com as nossas pessoas: **clientes e colaboradores.**

5. O que a Cielo vem fazendo para operar como empresa tech de referência?

A Cielo está na vanguarda da inovação no universo de pagamentos. Em um cenário de constante evolução, para ser uma empresa referência em tecnologia é necessário investimento em pessoas e processos. Continuamos investindo para melhorar nosso portfólio tecnológico, o que nos permitirá melhorar a velocidade de lançamento de produtos, seja no core de pagamentos ou nas agendas de serviços financeiros e de valor agregado.

Como reflexo do nosso amplo processo de transformação, 2023 foi um ano de redesenho nas áreas de produtos e tecnologia e de internalização de colaboradores em áreas estratégicas. Isso contribuiu para reduzirmos em 20% o tempo de lançamento de produtos. Sucesso foi obtido em menos de um ano.

Operar como uma empresa de tecnologia de referência é também ser um lugar de desejo. É ser uma marca empregadora, um lugar onde as pessoas olham e dizem: “como eu faço para trabalhar na Cielo?”.

Para isso, precisamos inovar. Inovar no que o cliente quer, na experiência e na mudança de acordo com as necessidades dos varejistas brasileiros.

6. O que, na sua visão, significa simplificar e impulsionar negócios?

Simplificar e impulsionar negócios significa tornar a vida do varejista mais simples por meio de soluções inovadoras e que facilitam a gestão de um negócio. Isso, de certa forma, tem a ver com a realização de sonhos.

Poucas pessoas conhecem o varejo como a Cielo conhece. Somos referência em ética, em eficiência, temos soluções para todos os tipos de negócios e uma capacidade de inovar gigantesca. Mas, nossa maior força é o nosso time. Nosso time é a nossa fortaleza. Nós damos resultado, temos orgulho em pertencer e temos liberdade para ser quem nós somos.

Queremos ser a melhor empresa para o Brasil e não a melhor do Brasil. Porque quando a gente leva agilidade e faz a vida dos empreendedores

ficar mais fácil, conseqüentemente contribuimos para geração de empregos e para a movimentação da economia. Sendo melhor “para”, impactamos a vida de milhares de pessoas que acreditam que podem empreender e fazer diferença.

7. Que mensagem você gostaria de deixar para os leitores do Relatório?

A mensagem que deixo é para que os leitores e leitoras acreditem em uma Cielo comprometida com a transformação e com a jornada de excelência, sempre com foco nas pessoas. Meu propósito pessoal é fazer com todos trabalhem como um time, inovando e preparando a empresa para os próximos anos. Tudo isso pautado em uma equipe com experiências diversas, que ajudam a chegar em soluções mais abrangentes e disruptivas para a Cielo e para a sociedade.



A Cielo

Quem somos	10
Contexto setorial	13
Modelo de negócio e geração de valor	15



MARCA RECONHECIDA
28 anos
de atuação



ECOSSISTEMA COMPLETO
Portfólio diversificado de soluções de tecnologia e serviços



Top of Mind pelo segundo ano consecutivo

INFRAESTRUTURA ROBUSTA

7,9 bi de transações capturadas em 2023

*Uma das marcas brasileiras mais valiosas**

* Pesquisa Interbrand

Quem somos

GRI 2-1 | 2-6

A Cielo S.A. – Instituição de Pagamento (“Cielo” ou “Companhia”) – possui uma trajetória consolidada, sendo referência no mercado de pagamentos eletrônicos.

Ao todo, são 28 anos de atuação, levando ao comércio brasileiro um portfólio diversificado de soluções de tecnologia e serviços desenvolvidos para atender às necessidades complexas do dia a dia em todos os segmentos.

Estamos presentes em 99% do território nacional, atendendo clientes que vão desde pequenos empreendedores até grandes varejistas.

Nossa atuação visa simplificar o cotidiano de milhões de consumidores e empresas, impulsionando negócios para todas as pessoas na economia de mercado. Por isso buscamos viabilizar a diversidade, incentivando que processos e relações sejam facilitados por meio da inovação.

Assim, trabalhamos para sermos reconhecidos como a plataforma exponencial mais desejada do varejo brasileiro, integrando toda a cadeia de valor em soluções amplas e personalizadas.



UMA MARCA DE REFERÊNCIA

Em 2023, recebemos prêmios que reconhecem o valor da nossa marca e nos enchem de orgulho:

Top of Mind: pelo segundo ano consecutivo, Cielo é a marca mais lembrada da categoria Maquininha de Cartão do prêmio Top Of Mind, da Folha de S. Paulo.

Interbrand (2022/2023): somos uma das marcas brasileiras mais valiosas pela Interbrand, ficando no Top 25 do *ranking*.

Brand Finance Brasil 100: a Brand Finance reconheceu a Cielo como a 43.^a marca mais valiosa do Brasil em um *ranking* composto por 100 empresas.

Um ecossistema completo

Somos um ecossistema diverso, que vai muito além da maquininha.

Contamos com uma plataforma abrangente de soluções tecnológicas para o credenciamento de estabelecimentos comerciais para a realização de transações de pagamento.

Oferecemos também opções de aluguel e comodato de soluções para a captura e processamento de dados relacionados às transações com cartões de crédito, débito e Pix, incluindo a prestação de serviços de instalação e manutenção dessas soluções.

Disponibilizamos serviços de antecipação de recebíveis provenientes das transações com cartões de crédito, o que permite que nossos clientes tenham acesso antecipado aos valores que seriam recebidos posteriormente, proporcionando maior flexibilidade financeira e liquidez para o negócio.

Somente em 2023, fomos responsáveis pela captura de 7,9 bilhões de transações e R\$ 816,1 bilhões em volume financeiro.





Saiba mais sobre como nossos produtos e serviços geram valor e impactam nossos clientes no capítulo: **“Transformação com foco no cliente”**

Contexto setorial

GRI 203-2

Tendências

Aceleradas transformações tecnológicas e mudanças regulatórias têm impactado intensamente a forma como a população realiza seus pagamentos. No cenário global, crescem as opções de pagamentos por meios digitais, que rapidamente têm se difundido, tornando a utilização de dinheiro em espécie uma prática pouco conveniente.

Observando as tendências globais, despontam as soluções alternativas, como as moedas digitais, a utilização de cartões virtuais, os pagamentos por aproximação (NFC) e, especificamente no Brasil, a adoção e o advento do Pix e os planos do Banco Central de implementar a versão digital do real, denominada DREX.

Em adição a essas alternativas, outras soluções como o Open Finance e o Balcão de Recebíveis têm permitido maior flexibilidade e oportunidades

de consumo e gestão de negócios, influenciando os hábitos do brasileiro e contribuindo para aceleração do processo de digitalização de meios de pagamento no Brasil.

Para se adaptar às mudanças e aos diferentes perfis de consumidor, as empresas do setor têm apostado na omnicanalidade, buscando integrar todos os seus canais de comunicação e vendas, com foco no cliente, e proporcionando uma experiência de compra sem atritos.

A Inteligência Artificial (IA) também tem mostrado um grande potencial de impactar o setor de pagamentos, trazendo soluções mais realistas e ultrapersonalizadas. A tendência é que a IA seja ainda mais integrada aos sistemas de pagamento, melhorando a segurança, detectando fraudes e personalizando as experiências de compra.



O Setor

Dados divulgados pela Associação Brasileira das Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (ABECS) corroboram essa tendência, reafirmando que o cenário brasileiro segue o movimento global.

Em 2023, os balanços da associação registraram um aumento de 13,2% nas compras remotas, que atingiram R\$ 830 bilhões, bem como um crescimento em 70,1% dos pagamentos por aproximação, que atingiram R\$ 986 bilhões ao fim do ano.

Dados da ABECS ainda mostram que, pela primeira vez, os brasileiros realizaram mais pagamentos por aproximação do que com cartão tradicional nas compras presenciais. Ao todo, 54,7% das transações presenciais de dezembro de 2023 foram realizadas por aproximação.

Para acompanhar o ritmo das transformações e se manter à frente nesse cenário, as empresas do setor de pagamentos têm atuado para tornar

seus ciclos de entrega mais curtos, investindo fortemente em inovação e tecnologias com o objetivo de desenvolver produtos e soluções que simplifiquem a vida dos consumidores e a dos estabelecimentos comerciais.

Em meio a um cenário mercadológico altamente competitivo, as empresas têm impulsionado uma revolução a partir da utilização de dados e analytics, com o intuito de entender comportamentos de seus clientes e usuários e, com isso, aperfeiçoar seus produtos em busca de escala e fidelização.

Nos últimos anos, o uso de inteligência artificial tem tido um importante papel para dar tração a esse processo. A adoção dessa tecnologia tem contribuído para maximizar a capacidade das áreas de tecnologia de processarem e analisarem volumes enormes de dados em tempo real, melhorando também a gestão de custos e a eficiência das empresas a partir da automatização de processos.


A Cielo


A Cielo, como referência no mercado de pagamentos no Brasil, tem impulsionado um extenso programa de transformação, que a posiciona como um player competitivo nesse cenário, reforçando sua atuação como uma empresa de tecnologia, orientada ao cliente e movida a dados, com elevada integração entre as áreas para diminuir o ciclo de entrega de produtos e soluções.




Ao mesmo tempo, a Companhia tem impulsionado uma cultura com foco na inovação, com programas específicos para acelerar o processo de transformação interno. Adicionalmente, tem reforçado a sua marca empregadora, trabalhando aspectos ligados à tecnologia e à inovação, investindo em seus programas de desenvolvimento e capacitação, de modo a atrair e reter profissionais de excelência para se somarem aos times.

Modelo de negócio e geração de valor

GRI 3-3 | 203-2

 **PROPÓSITO**
Simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas.

 **VISÃO**
Ser a plataforma exponencial mais desejada do varejo brasileiro.

Capitais Acessados	RECURSOS – entradas	IMPACTOS – resultados
 Financeiro	<ul style="list-style-type: none"> » R\$ 816 bilhões de volume transacionado. » 7,9 bilhões de transações capturadas. » Soluções que permitem aos clientes anteciparem seus fluxos de recebíveis (Produtos de prazo). » Programa de Transformação amparado, entre outros fatores, por eficiência operacional e rentabilização. 	<ul style="list-style-type: none"> » R\$ 1,9 bilhão de Lucro Líquido recorrente. » R\$ 4,04 bilhões de EBITDA recorrente. » R\$ 128,9 bilhões em volume antecipado. » Maior distribuição de proventos para acionistas desde 2018: R\$ 764 milhões via Juros sobre Capital Próprio.
 Intelectual	<ul style="list-style-type: none"> » Estratégia que garante o lançamento de soluções definitivas e robustas em um intervalo de tempo menor. » Modelo de trabalho em times multidisciplinares (<i>squads</i>) utilizando metodologias ágeis. » Orientação por dados para evoluir em produtos e melhorar a experiência e a satisfação dos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> » Portfólio de soluções para atender às necessidades complexas de cada perfil de cliente. » Habilidade de valor para o negócio e para clientes por meio de tecnologia. » Eficiência em processos internos e agilidade na entrega de novos produtos. » Operação de tecnologia preparada para escalar e transformar, com eficiência e segurança.
 Manufaturado	<ul style="list-style-type: none"> » Canais digitais resolutivos, atrativos e com potencial de converter audiência em negócios concretos. » Salesforce como ferramenta para a Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM). » Habilitadora de negócios seguros para todos. 	<ul style="list-style-type: none"> » Volume financeiro de Antecipação Avulsa no mesmo dia (ARV) aumentou 41,8% em 2023, em comparação a 2022. » Disponibilidade e estabilidade de sistemas certificadas pela ISO 22301.

Modelo de negócio e geração de valor

GRI 3-3 | 203-2



PROPÓSITO

Simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas.



VISÃO

Ser a plataforma exponencial mais desejada do varejo brasileiro.

Capitais Acessados	RECURSOS – entradas	IMPACTOS – resultados
<p>Social e de Relacionamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Uso massivo de dados para a reformulação da jornada de atendimento. » 15.262 atendimentos na Ouvidoria. » Monitoramento de desempenho de terminais. 	<ul style="list-style-type: none"> » Crescimento de 6 pontos percentuais na satisfação dos clientes. » Redução em 14,3 pontos percentuais no índice que monitora as manutenções reativas. » Aumento de 4,1 pontos percentuais no índice que monitora as manutenções proativas de terminais. » R\$ 418 mil em investimentos em projetos de impacto social e educação financeira.
<p>Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> » 6.368 pessoas no time. » R\$ 1,2 bilhão distribuído ao time na forma de remuneração e benefícios. » Universidade Cielo, para treinamento e desenvolvimento. » Compromisso com a Diversidade, Equidade e Inclusão. 	<ul style="list-style-type: none"> » Score de +84 em Experiência do Colaborador (eNPS). » 39,6% de mulheres em cargos de liderança. » 34,8% de pessoas autodeclaradas pretas e pardas. » R\$ 7,1 milhões investidos em treinamento.
<p>Natural</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Sistema de Gestão Ambiental (SGA) certificado pela norma ISO 14001. » Gestão estruturada para a logística reversa de equipamentos eletrônicos. » Estratégia Climática em linha com a <i>Task Force on Climate Related Financial Disclosures</i> (TCFD). 	<ul style="list-style-type: none"> » 100% das emissões de escopos 1 e 2 compensadas. » 100% dos resíduos eletrônicos recuperados pela logística reversa são destinados corretamente para reciclagem.

2

Estratégia

Estratégia consistente e visão de futuro	18
Gestão de sustentabilidade	20



ESTRATÉGIA CONSISTENTE

5 pilares estratégicos

ESCRITÓRIO DE TRANSFORMAÇÃO

como catalizador do processo transformacional

Programa de Transformação articulado em 10 frentes

#PraCimaCielo



GESTÃO ESG

ISE B3

Integramos a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3, pelo 11º ano consecutivo.

MATRIZ DE MATERIALIDADE DUPLA

elaborada considerando as perspectivas socioambiental, financeira, além da percepção dos stakeholders.

SUSTAINABILITY YEARBOOK 2023

integramos o anuário de sustentabilidade elaborado pela S&P Global.

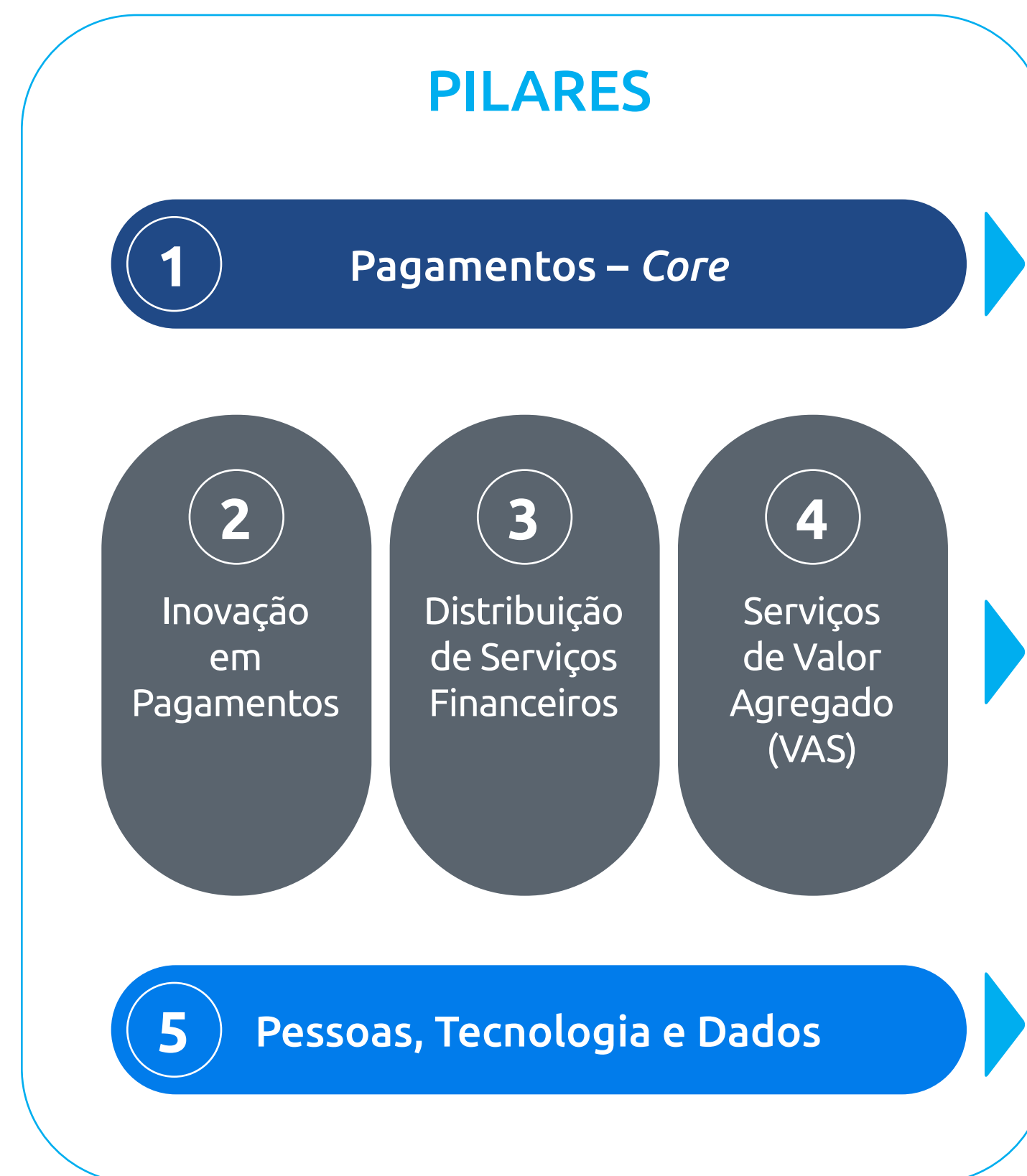
Estratégia consistente e visão de futuro

GRI 203-2

Empenhamos esforços para nos firmar como a parceira ideal para empresas de todos os tamanhos, em qualquer canto do país, servindo nossos clientes com um portfólio completo de serviços e soluções para impulsionar suas vendas, melhorando também a gestão e as finanças de seus negócios. Tudo isso com garantia de qualidade, segurança e estabilidade.

Para continuar a evoluir, organizamos nossa estratégia em 5 pilares, que sustentam todo o processo de transformação da Companhia. Esses pilares refletem nossa ambição de nos mantermos relevantes no *core business*, ao mesmo tempo em que inovamos e exploramos oportunidades em novas fronteiras.

Para que isso seja executado de maneira disciplinada e com a qualidade esperada, acreditamos que o caminho envolve investir em nosso time, impulsionando uma cultura voltada a dados, com aporte tecnológico que potencialize nossa capacidade de entrega.



#PraCimaCielo

De olho no futuro e atenta aos desafios que despontam no setor, em 2023, a Cielo lançou o programa de transformação #PraCimaCielo. Articulado em 10 frentes, tem como objetivo acelerar a jornada de transformação da Companhia para atingir novos patamares de excelência.

Além disso, o #PraCimaCielo visa revolucionar a capacidade de execução e o ritmo de entrega da Cielo. Para isso, também em 2023, consolidamos atributos culturais e competências (saiba mais na [página 50](#)) fundamentais para essa jornada de transformação.



Gestão de sustentabilidade

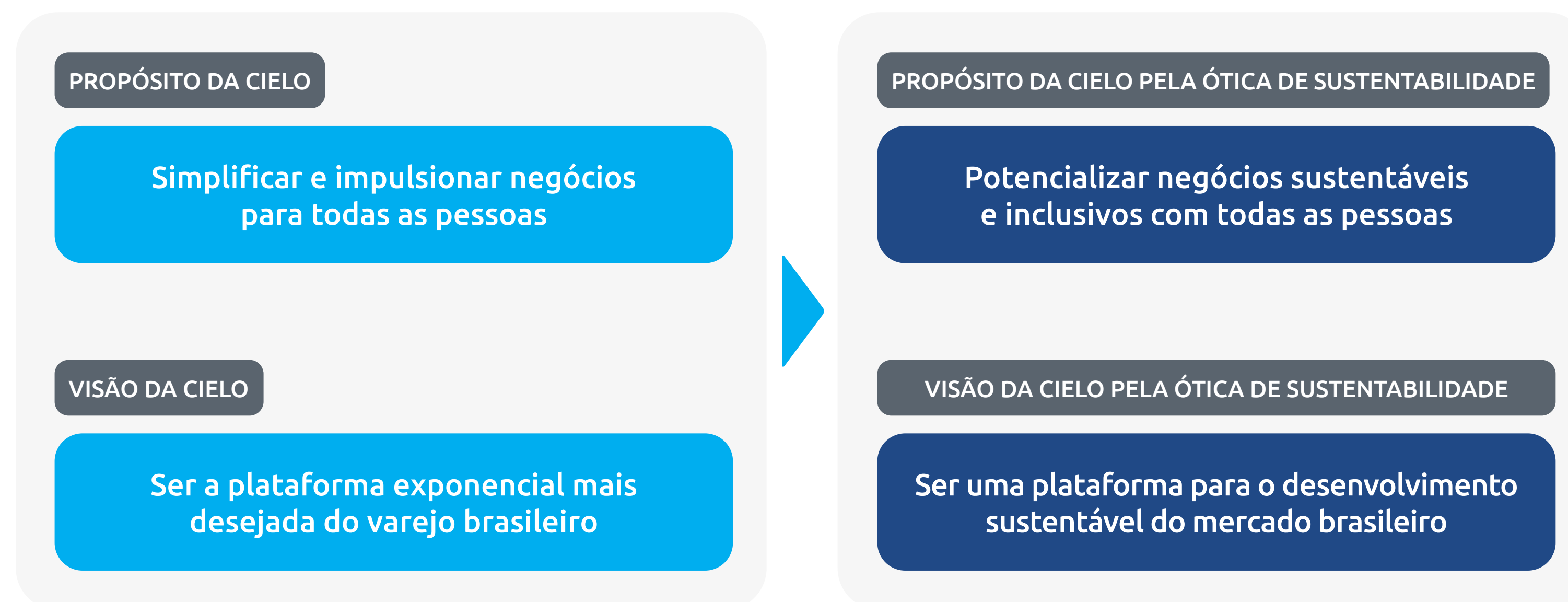
GRI 2-23 | 2-24 | 203-2

As ações da Cielo voltadas para a promoção do desenvolvimento sustentável são guiadas pela Política de Sustentabilidade.

Sua implementação tem como objetivo a geração de valor ao compatibilizar o sucesso do negócio no longo prazo com a promoção do desenvolvimento econômico, a construção de uma sociedade justa e a conservação do meio ambiente.

Para organizar as ações e fazer valer na prática os compromissos assumidos na política, estruturamos um Plano Estratégico de Sustentabilidade, cujos objetivos traduzem o propósito e a visão de futuro na Companhia sob a perspectiva da sustentabilidade.

[Conheça a íntegra da nossa Política de Sustentabilidade](#)



O Plano define os objetivos estratégicos para a Sustentabilidade, que se desdobram em iniciativas e ações a serem desenvolvidas e implementadas pelas diferentes frentes da Companhia.

A Vice-Presidência Executiva de Gente, Gestão e Performance acompanha a execução do Plano e, periodicamente, o Comitê de Sustentabilidade reporta seu progresso ao Conselho de Administração.

ESTRATÉGIA E ENGAJAMENTO ESG

1 Influenciar a estratégia de negócio engajando os *stakeholders* em práticas ESG

DIVERSIDADE, EQUIDADE, INCLUSÃO E IMPACTO SOCIAL

3 Apoiar a liderança na construção de uma cultura inclusiva

4 Aprimorar processos que aumentem a diversidade com equidade

5 Promover impacto social com educação financeira, empreendedora e digital

6 Estimular o voluntariado como alavanca de empatia

ECOEFIÊNCIA E MUDANÇAS CLIMÁTICAS

7 Incorporar ecoeficiência nas operações e soluções de negócio

8 Alavancar oportunidades de descarbonização

GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES ESG

2 Gerenciar riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas



GESTÃO ESG RECONHECIDA EM ÍNDICES DE MERCADO

ISE B3: em 2023, pelo 11º ano consecutivo, integramos a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3, fortalecendo nosso alto comprometimento em relação às práticas ESG.

Sustainability Yearbook 2023: integramos o anuário de sustentabilidade elaborado pela S&P Global, que reúne empresas listadas na bolsa de valores de Nova York que são benchmarking por práticas de sustentabilidade no setor.

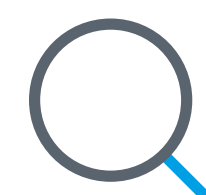
Materialidade de Impacto

GRI 2-14 | 3-1 | 3-2

Para definir com clareza as prioridades da nossa agenda de sustentabilidade, estruturamos uma Matriz de Materialidade, que segue a metodologia da dupla materialidade, levando em consideração aspectos de sustentabilidade em três perspectivas:

- » **Socioambiental:** impactos da Cielo para a sociedade e o meio ambiente.
- » **Materialidade financeira:** considerando os riscos e oportunidades socioambientais e os impactos a eles relacionados.
- » **Percepções de relevância** dos *stakeholders*.

A identificação, análise e priorização dos temas materiais da matriz de materialidade da Cielo seguiram as seguintes etapas:



Identificação

- » Analisamos os contextos das operações da Companhia.
- » Mapeamos os temas da agenda ESG presentes no mercado e no setor.
- » Consultamos frameworks e orientações de mercado sobre temas potencialmente materiais.



Análise

- » Agrupamos os temas potencialmente materiais conforme afinidades.
- » Realizamos discussões em grupos focais com áreas internas de gestão de riscos, planejamento estratégico e sustentabilidade. O objetivo foi compreender e convergir os principais riscos e impactos atuais ou potenciais, tanto positivos quanto negativos, dos temas identificados, sob a ótica dessas áreas nos negócios, operações e cadeia de valor da Cielo.



Consulta aos *stakeholders*

- » Seguimos as diretrizes de nossa Política de Relacionamento com Partes Interessadas (Stakeholders) e realizamos entrevistas com os públicos que podem exercer ou sofrer influência dos nossos negócios e operações.
- » Assim, os Stakeholders consultados foram: colaboradores, lideranças, vice-presidentes executivos, coordenação do comitê de sustentabilidade, clientes e fornecedores.



Priorização e validação

- » Priorizamos os temas em termos de relevância em impactos.
- » Submetemos os temas para a apreciação do Comitê de Sustentabilidade e aprovação da Diretoria Executiva.
- » A partir das percepções dos stakeholders consultados, correlacionamos os temas materiais com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU (ODS) em potencial.

TEMAS MATERIAIS

Como resultado, obtivemos uma lista de 12 temas materiais em termos de relevância e impacto.

Temas Materiais	ODS potenciais	Temas Materiais	ODS potenciais
A Atração e desenvolvimento de pessoas	 	G Gestão de Riscos e Continuidade de Negócios	
B Cadeia de valor responsável e sustentável	   	H Governança, Integridade, Ética e Transparência	
C Educação, Cidadania e Inclusão Financeira	   	I Mudanças Climáticas	  
D Diversidade, Equidade e Inclusão	  	J Tecnologia, Inovação e Disponibilidade de Sistemas	  
E Ecoeficiência nas Operações	  	K Relacionamento com o Cliente	  
F Empreendedorismo	 	L Segurança da Informação e Prevenção a Fraudes	  

3

Transformação com foco no cliente

E aí, bora juntar forças?	25
Experiência do cliente	26
Geração de valor para o cliente	32
Inovação e Tecnologia	37
Segurança da Informação.....	41
Privacidade e Proteção de Dados.....	42
Continuidade dos negócios.....	43



EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO

26,5%

de redução
no tempo de
navegação na URA

+37%

de clientes
atendidos por voz
em até 10 segundos



ORIENTAÇÃO POR DADOS

Direcionamento
inteligente de
terminais



+4,1 p.p. nas manutenções proativas

aquelas em que a Cielo informa de forma
antecipada sobre falhas de desempenho

Sistemas de Segurança
da Informação
e Privacidade
certificados pela
ISO 27001 e **ISO 27701**

86%



DE CLIENTES SATISFEITOS*

*soma das porcentagens de clientes
que nos avaliaram com notas de 7 a 10



ODS



Capitais



SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO



INTELLECTUAL



MANUFATURADO

E aí, bora juntar forças?

“E aí, bora juntar forças?” é a assinatura da nova campanha da Cielo, que estreou em 2023 nos principais veículos de mídia brasileira. Seu objetivo é ser um convite para quem tem um negócio a juntar forças com as soluções de vendas, finanças e gestão da Cielo e, assim, potencializar sua empresa.

A campanha dialoga diretamente com o movimento de transformação #PraCimaCielo (saiba mais na **página 19**) ao destacar a diversidade e a complementariedade do nosso portfólio de soluções integradas.

Reforçando a ideia de parceira ideal, a campanha retrata lojistas brasileiros como verdadeiros maratonistas, que fazem de tudo, desde o atendimento a clientes ao gerenciamento, e destaca as variadas opções oferecidas pela Companhia para simplificar os negócios.

A campanha também reforça a potência da marca Cielo, enfatizando atributos da empresa que são essenciais para os clientes, como segurança, disponibilidade, inovação, confiança, parceria e presença.

Saiba mais sobre a campanha em
<https://blog.cielo.com.br/institucional/campanha-bora-juntar-forcas/>

Conhecimento da **Marca Cielo**

Com o objetivo de medir a força da nossa marca e os resultados do novo posicionamento, encomendamos uma pesquisa, realizada pelo Instituto Datafolha, que ouviu mais de 2 mil pessoas, distribuídas em 131 municípios.

Os dados apontam que
a Cielo é conhecida
por cerca de 90% da
população brasileira*.

O estudo ainda revelou que a Companhia alcançou êxito em suas comunicações ao enfatizar o conceito de ecossistema de soluções, a ponto de as pessoas já terem internalizado que a Cielo vai muito além da maquininha, oferecendo diversas opções de pagamento.

*A margem de erro máxima para o total da amostra é de 2 pontos percentuais, para mais ou para menos, dentro do nível de confiança de 95%.

Experiência do cliente

GRI 3-3

Evolução da Satisfação

Em nossa pesquisa de satisfação de clientes realizada em dezembro de 2023, registramos 86% de clientes satisfeitos (considerando a soma das porcentagens de clientes que nos avaliaram com notas de 7 a 10).

Esse resultado é um avanço de 6 pontos percentuais em relação à pesquisa anterior de 2022, evidenciando que nossa estratégia tem sido bem-sucedida, ao ponto em que as melhorias implementadas em nosso modelo de servir vêm sendo percebidas positivamente.

A melhoria no desempenho reflete, ainda, os resultados das iniciativas fruto do **#PraCimaCielo**, nosso programa de transformação, bem como o elevado engajamento de nosso time, que abraça a proposta de valor da Cielo e dissemina uma cultura inovadora e determinada a simplificar e impulsionar negócios para todos os segmentos.

% de satisfação de clientes



Excelência no atendimento

Em atendimento, o ano foi de relevantes avanços que permitiram melhorar a experiência dos clientes que acessam os nossos canais, culminando positivamente na obtenção de índices históricos de satisfação para a Companhia. Os progressos alcançados são reflexo direto do trabalho realizado de revisão dos processos de atendimento, que levaram a uma maior simplificação de diversas jornadas.

Isso revolucionou a forma como a Cielo atende o seu cliente, e foi possível graças ao uso massivo de dados e ferramentas tecnológicas, que permitem realizar o direcionamento cruzado de informações e a produção de *insights* que corroboraram a tomada de decisões fundamentadas.

Verificamos, assim, uma expressiva melhora no nível de serviço. A Cielo passou a estar ainda mais disponível aos clientes que acessam seus canais, tornando o acesso mais rápido, simplificado e direcionado.

INDICADORES DE ATENDIMENTO HUMANO E AUTOATENDIMENTO (URA)

Tornamos o atendimento mais célere, reduzindo o tempo de espera dos clientes e favorecendo o atendimento humano. A evolução nos indicadores mostra um crescimento de 37% nos atendimentos humanos em até 10 segundos em relação a 2022.

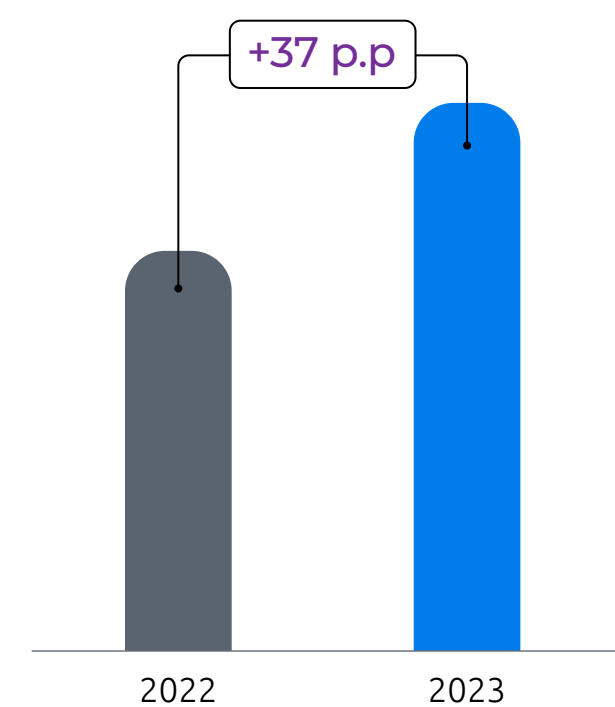
Como efeito dessa celeridade, reduzimos em 26,5%, no mesmo período, o tempo médio de navegação do cliente na URA (Unidade de Resposta Audível), que é a fase inicial do atendimento eletrônico automatizado.

Também melhoramos os índices de resolutividade em nossos canais, aumentando sobretudo o índice de resolutividade no primeiro acesso (*first call resolution*), que cresceu 4 pontos percentuais desde o último ano.

As ações de melhoria em atendimento fazem parte do processo de transformação, que tem o cliente como foco, e refletem a obsessão dos nossos times em compreender suas dores para construir um modelo de atendimento ainda mais empático, proativo e descomplicado.

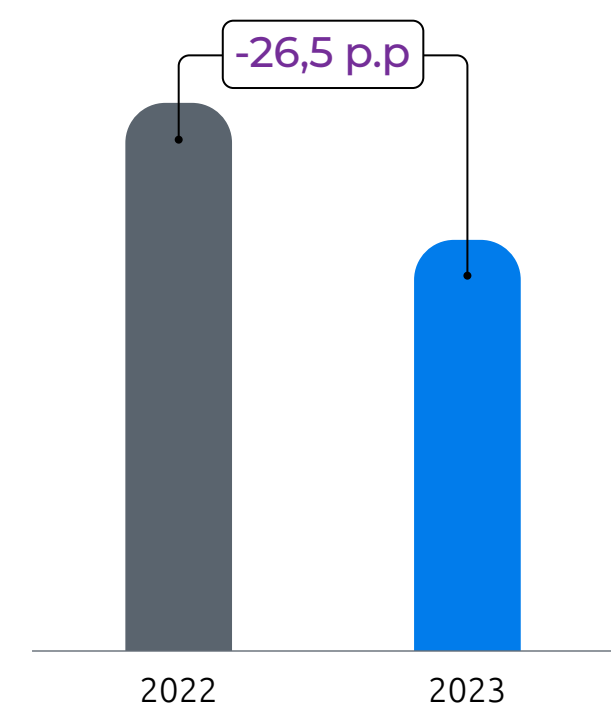
% de clientes atendidos em 10s por voz

% de Clientes que foram atendidos dentro da espera determinada para o canal



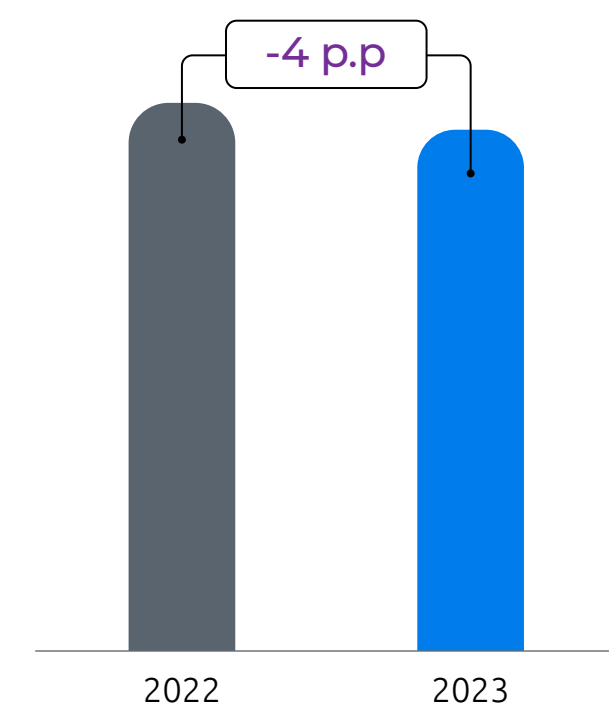
Tempo médio de Navegação na URA

Tempo em segundos



% First Call Resolution

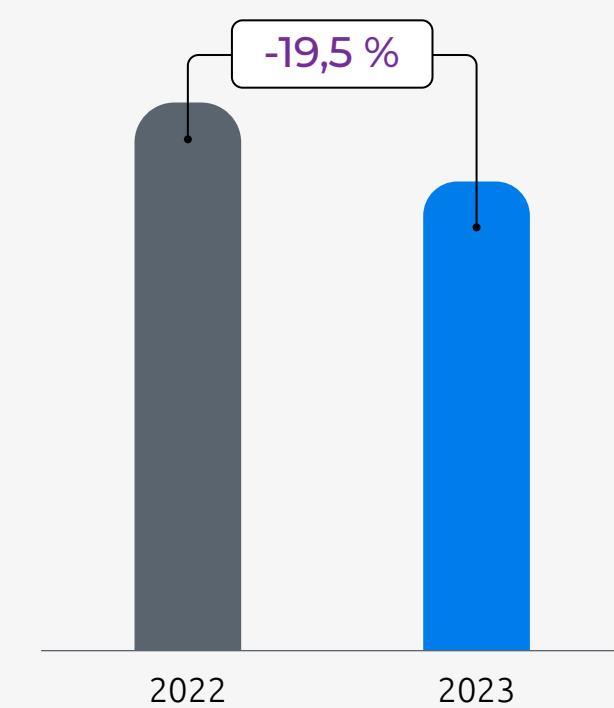
[% de Clientes que tiveram a sua solicitação resolvida no primeiro contato]



EARLY CHURN

Como resultados das diversas ações realizadas com foco na experiência do cliente, no último ano, verificamos uma redução de 19,5% no Early Churn, um tipo de cancelamento precoce, que ocorre pouco tempo após a contratação de um produto ou serviço da Cielo.

Early Churn



Ouvidoria

GRI 2-25

A Ouvidoria é um dos canais de atendimento que a Cielo disponibiliza aos seus clientes. Seu papel é ser a última instância interna para que essas pessoas possam comunicar suas reclamações, as quais, após serem relatadas, recebem a devida análise e tratamento pelo time de operadores do canal, de forma independente e imparcial.

Além de sua função de atendimento, a Ouvidoria da Cielo desempenha um papel estratégico ao fornecer dados e informações detalhadas às áreas da Companhia sobre processos, produtos e serviços que requerem aperfeiçoamentos e ajustes. Essa atuação corretiva e consultiva favorece o desenvolvimento e aprimoramento contínuo do negócio, evitando a multiplicação de ocorrências, ao mesmo tempo em que contribui para a melhoria do nível de satisfação de nossos clientes.

INDICADORES DA OUVIDORIA CIELO

ATENDIMENTOS

	2022	2023
Atendimentos realizados	17.111	15.262
Clientes Atendidos	11.147	8.967

MECANISMOS DE QUEIXA

	2022	2023
Ouvidoria Cielo	65%	61%
Procon	16%	19%
Banco Central	10%	10%
Consumidor.Gov	9%	10%

Como reconhecimento da qualidade do trabalho realizado, a Ouvidoria da Cielo foi reconhecida em 2023 com importantes prêmios que coroam sua forma de atuação:



- » **Prêmio Ouvidorias Brasil 2023:** pelo terceiro ano consecutivo, a Cielo foi a única adquirente vencedora do Prêmio Ouvidorias Brasil, promovido pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC).
- » **Banco Central do Brasil:** a Cielo não está listada entre as empresas com maior índice de reclamações no ranking do BACEN.
- » **PROCON:** a Cielo não figura na lista de empresas com mais reclamações de consumidores no órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Melhoria no nível de serviço

GRI 3-3

A melhora na Satisfação dos clientes (saiba mais na [página 26](#)) da Cielo é resultado direto das melhorias no nível de serviços em diversos aspectos:



» **Atendimento mais ágil e eficiente**, com maior capacidade de resolução de problemas (saiba mais nas [páginas 26 e 27](#)).



» **Jornadas mais fluidas** nos canais digitais (saiba mais na [página 31](#)).



» **Avanços no modelo logístico**, viabilizados graças ao uso intensivo de dados e ferramentas de inteligência artificial. Esses avanços nos permitem, por exemplo, direcionar serviços adequados ao perfil dos clientes e antecipar problemas que levem à perda de venda.

Conheça, a seguir, algumas das melhorias implementadas que elevaram o nosso padrão operacional:

MONITORAMENTO DE DESEMPENHO

Com o objetivo de identificar máquinas com falha e antecipar o problema do cliente, iniciamos o monitoramento proativo, em tempo real, de terminais utilizando *machine learning*. A iniciativa visa melhorar a experiência dos nossos clientes, evitando interrupções no uso de terminais e reduzindo a necessidade de abertura de chamados em nossos canais de atendimento.

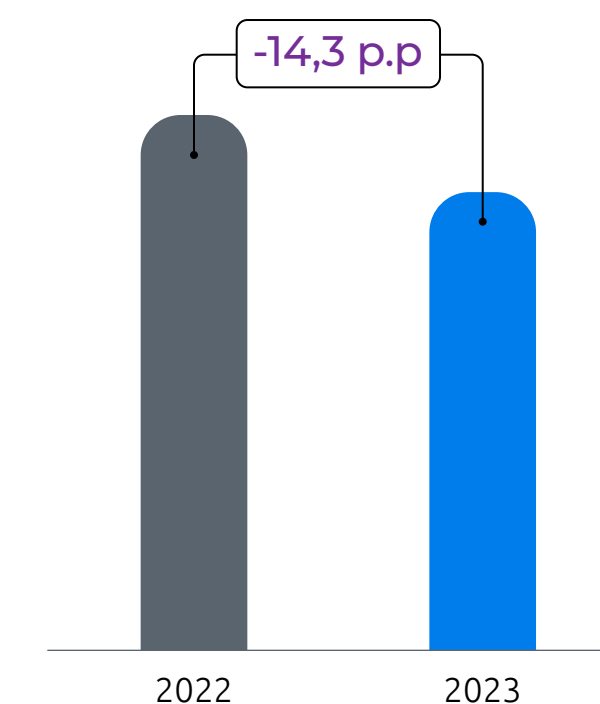
O modelo desenvolvido é capaz de prever se um cliente abrirá ou não um chamado para relatar problemas de funcionamento. Por meio da coleta de uma série de dados de desempenho, o sistema identifica potenciais futuras falhas. Com base nessa detecção, os times responsáveis entram em contato proativamente com o cliente para oferecer suporte ou providenciar a troca do equipamento ou bateria.

Terminais

O acompanhamento propiciou a diminuição no índice de chamados de manutenções reativas (aquelas solicitadas pelo cliente), que caiu 14,3 pontos percentuais (p.p.) em 2023. Simultaneamente, houve um aumento das manutenções proativas (aquelas em que a Cielo informa de forma antecipada sobre falhas de desempenho), que cresceram 4,1 p.p. no mesmo período.

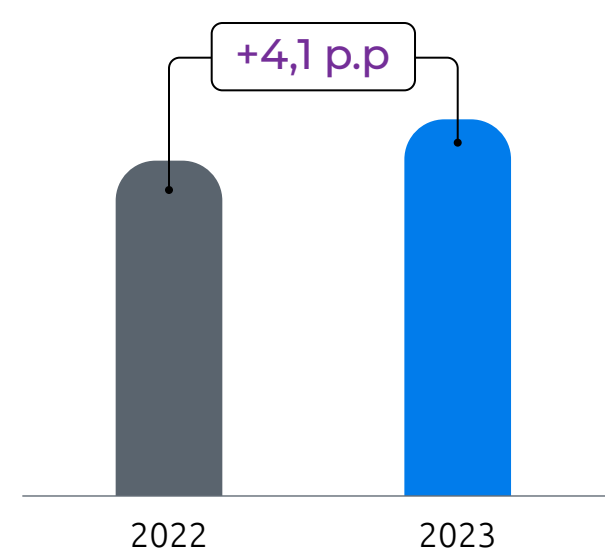
Manutenção reativa

% de chamados em relação ao parque ativo de terminais



Manutenção proativa

% de chamados em relação ao parque ativo de terminais



Além disso, o acompanhamento também contribuiu para a queda no número de revisitas de manutenção, que caiu 2,4 p.p. em seu respectivo índice em relação ao ano anterior.

Revisita manutenção

% de revisitas de manutenção em relação ao total de chamados do mês



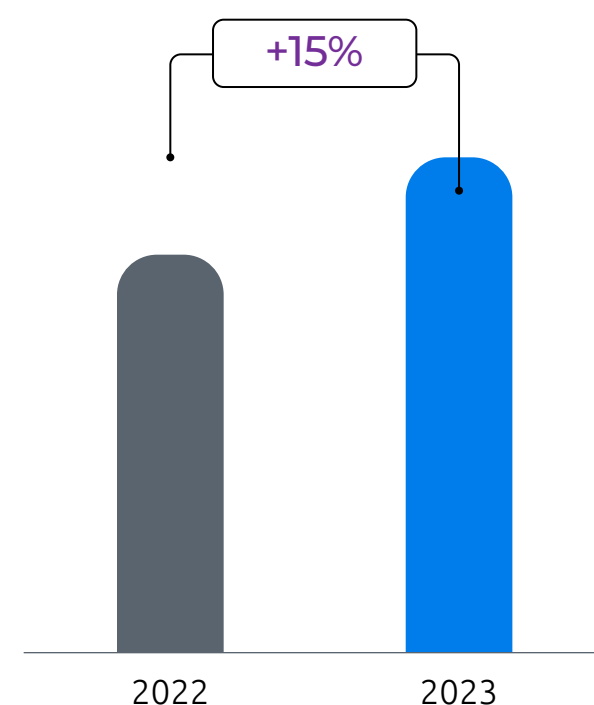
Baterias

A partir do monitoramento proativo de terminais, geramos uma segunda linha de análises: o monitoramento proativo de falha de baterias. Fomos, assim, a primeira adquirente no mercado brasileiro a adotar tal prática, que contribuiu para a redução da inoperância das máquinas.

Com essa implementação, foi possível aumentar em 15% os chamados proativos no acumulado do ano.

Chamados de bateria

Volume de chamados de bateria normalizado (dias corridos)



DIRECIONAMENTO INTELIGENTE DE TERMINAIS

O direcionamento inteligente tem como objetivo assegurar o envio do terminal mais adequado para cada perfil de cliente, considerando o volume de transações realizadas. A iniciativa permitiu maior assertividade na previsão de clientes de alta transação, que atingiu 82%.

Outro objetivo foi garantir a otimização entre chamados proativos e reativos, contribuindo para a redução no índice de chamados proativos e reativos (IDC) dos clientes que mais transacionam, de 11,1% para 8,1%.



Canais Digitais

A Cielo quer levar a seus clientes a melhor experiência digital e, para isso, em 2023 nos dedicamos à integração de tecnologias e uso de dados. Além disso, no último ano, disponibilizamos novas funcionalidades que permitem aos clientes realizarem o autosserviço por meio de nossos canais digitais.

Com a missão de gerar relevância por meio de canais digitais cada vez mais completos e eficazes, a Cielo visa transformar audiência em vendas. Para alcançar esse objetivo, adotamos uma engrenagem de valor composta por três pilares:

- 1. Aumentar a oferta de serviços:** investir em soluções que tornem os canais mais resolutivos, proporcionando aos clientes uma experiência completa e satisfatória.
- 2. Ampliar a audiência e a recorrência de uso:** atrair mais usuários para os canais digitais da Cielo e incentivar o uso frequente dessas plataformas.
- 3. Criar oportunidades de vendas:** utilizar os dados e insights obtidos para identificar oportunidades de oferecer novos serviços e produtos aos clientes, convertendo audiência em negócios concretos.

EVOLUÇÕES EM CANAIS DIGITAIS

Em 2023, a Cielo avançou na divulgação e disponibilização de novas funcionalidades para que os clientes possam se autoatender por meio dos canais digitais. As entregas incluíram:

- » **Gerente Virtual no WhatsApp**, implementado para trazer mais transparência para a gestão do negócio e suporte no dia a dia.
- » **Rastreamento de todos os pedidos de máquina e suporte técnico**, realizados por meio do site e App.
- » O cliente passou a se servir com mais facilidade com um **novo extrato de recebíveis**, uma **nova jornada de contestação** e um fluxo automático e digital das cartas de cancelamento.
- » A jornada de antecipação de recebíveis passou a contar com mais personalização, com **simulador e novas modalidades para antecipar**, como antecipação por bandeira.

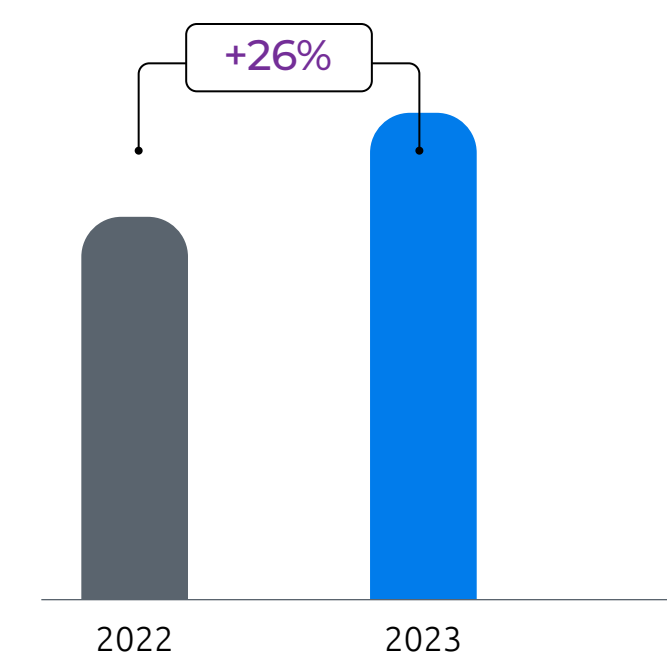
A revisão das jornadas de produtos de prazo, em adição à disponibilização de novas funcionalidades

de antecipação, contribuiu para o alcance de **índices recordes de antecipação e o crescimento da importância do canal na Companhia**.

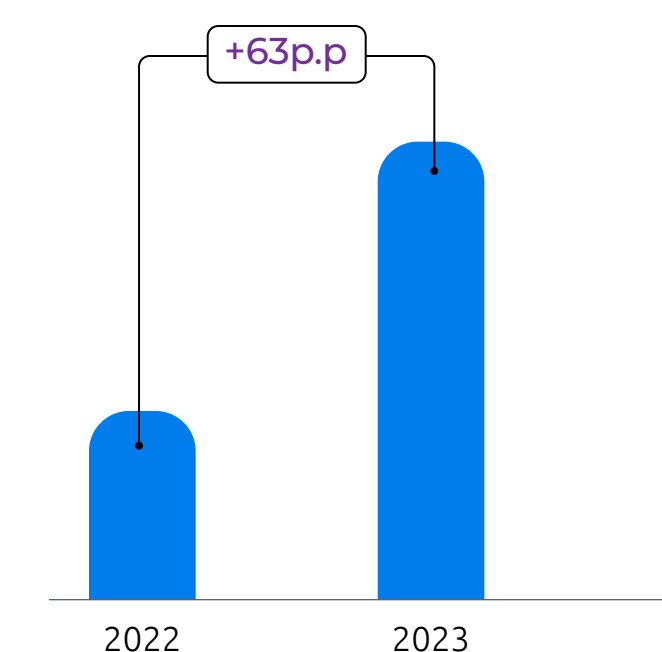
O volume de contratação de Antecipação Avulsa no mesmo dia (ARV) via canais digitais alcançou um crescimento de 26% em relação a 2022.

As melhorias implementadas também tiveram um impacto positivo no avanço da implementação da identidade digital (conjunto de medidas e tecnologias que visam aumentar a segurança nas transações financeiras e o combate a fraudes). A partir das melhorias nos canais digitais, avançamos 63 pontos percentuais em relação a 2022, em termos de clientes que adotaram essa prática.

Volume Antecipado (bi)



Identidade Digital



Geração de valor para o cliente

A essência da nossa proposta de geração de valor para o cliente é atender às necessidades complexas do dia a dia de seus negócios e contribuir para impulsionar seu crescimento, movimentando a economia em todos os cantos do país.

Para isso, buscamos estreitar laços, atuando como verdadeiros parceiros de negócio por meio da disponibilização de um portfólio de soluções de pagamentos inovadoras e tecnológicas, oferecendo também um modelo de atendimento empático e ágil, disponível quando e onde for mais conveniente.

Conduzimos a nossa atuação com foco na consistência operacional e na solidez financeira, impulsionando uma cultura centrada em pessoas e gestão, ao mesmo tempo em que investimos em inovação, integrando sistematicamente ao portfólio novas formas de pagamento e tecnologias personalizadas para diferentes segmentos.

Como nossos clientes apresentam necessidades e expectativas variadas, estabelecemos um modelo de servir, fundamentado em uma estratégia abrangente e completa para atender com excelência os clientes nos seguintes segmentos: **varejo, empreendedores e grandes contas**. Conheça, a seguir, destaques de nosso modelo de servir em cada um deles.



Varejo

No segmento de Varejo, trabalhamos para disponibilizar aos clientes equipamentos de qualidade e serviços de logística e suporte técnico. Oferecemos também opções que melhoram suas finanças, assegurando maior equilíbrio no fluxo de caixa, para aumentar o seu poder de negociação e manter as contas em dia.

Em 2023, atuamos no sentido de ampliar a nossa capilaridade para transformar mais negócios em todo o país e lançamos produtos e soluções com foco em melhorar as finanças dos clientes do varejo.

Input (Contexto)	Ações	Output	Valor Gerado	Outcome (Impacto)
<ul style="list-style-type: none"> » Necessidade de ampliar a base de clientes, a capilaridade e a competitividade. » Maximizar o potencial de crescimento da base a partir de parcerias com bancos controladores. » Incrementar as vendas. 	<p>Expansão da força de vendas</p>	<p>Reforçamos o nosso time comercial com a contratação de 450 pessoas em todo país (saiba mais na página 51).</p> <p>Com esse incremento, a nossa força de vendas fechou o ano de 2023 com 683 colaboradores apoiando a Companhia no alcance de mais clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> » O incremento da força de vendas foi alocado de forma estratégica, principalmente junto aos bancos controladores, que são importantes parceiros para ampliar a nossa base de clientes. » Além de dar maior capilaridade, a expansão do time comercial ainda é um importante vetor para a consolidação do nosso modelo logístico, pois permite que cada representante comercial atue também como um hub logístico para a entrega, instalação e habilitação dos equipamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> » Melhorias nos atendimentos humano e digital (saiba mais na página 26). » Maior qualificação na entrada de clientes (saiba mais na página 30).
<ul style="list-style-type: none"> » Reduzir o tempo para disponibilização de recebíveis ao cliente. » Expansão dos negócios de antecipação. » Fidelizar os clientes em meio a um cenário altamente competitivo. 	<p>Evolução nos novos produtos de prazo</p>	<p>Ampliação da Antecipação Avulsa no mesmo dia (ARV).</p> <p>Possibilidade de antecipar o dinheiro de outras adquirentes na Cielo, com o ARV Mercado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Maior flexibilidade financeira para o cliente. » Maior fluxo de caixa e capacidade de renovar estoque e investir no crescimento do negócio. » O processo é online, sem tarifas de IOF. 	<ul style="list-style-type: none"> » Acesso imediato: Ao solicitar a antecipação até as 19h, o dinheiro cai na conta no mesmo dia. » Mais liberdade para negociar a agenda de recebíveis e manter o caixa girando.
<ul style="list-style-type: none"> » Necessidade de ampliar o conhecimento dos clientes sobre os benefícios e funcionalidades de produtos e soluções. » Ampliar o conceito de parceira ideal. » Aproximar a linguagem institucional da linguagem dos nossos clientes. 	<p>Mudança em nomes de produtos</p>	<p>Realizamos uma pesquisa de neurolinguística que permitiu captar a percepção sobre nossos produtos e seus benefícios, bem como testar a receptividade e o entendimento de termos e nomenclaturas usados nos materiais de comunicação.</p>	<p>Os resultados obtidos mudaram a maneira como a Cielo fala com seus clientes, impactando até mesmo nomes de alguns de seus produtos, que passaram a ser mais atrativos e simples, comunicando aos clientes de forma mais assertiva os seus benefícios.</p> <p>Entre os produtos renomeados, estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Super Link: virou Link de Pagamento; » Receba Rápido: virou Recebimento automático em 2 dias (RR); » ARV: virou Antecipação avulsa no mesmo dia. 	<ul style="list-style-type: none"> » Comunicação mais clara, objetiva e atrativa ao cliente. » Maior capacidade de os clientes memorizarem e identificarem produtos e soluções.

Empreendedores

Para nossos clientes do segmento empreendedores, atuamos com foco em oferecer um portfólio adequado às suas necessidades, proporcionando autonomia, atendimento digital e autoatendimento.

No último ano, lançamos novos produtos dedicados a ampliar as possibilidades de venda por meio de novos canais e formas de captura, além de evoluirmos no atendimento digital, disponibilizando novas ferramentas de relacionamento.

Input (Contexto)	Ações	Output	Valor Gerado	Outcome (Impacto)
<ul style="list-style-type: none"> » Necessidade de ampliar os espaços e oportunidades de troca de experiências entre os empreendedores. » Ampliação do engajamento ativo com os empreendedores de todo o Brasil. » Trabalhar e aprofundar o conceito de “juntar forças”. 	<p>Comunidade Negócios em Movimento</p>	<p>Lançamos a comunidade Negócios em Movimento, um espaço aberto para que empreendedores de todo o Brasil possam interagir e compartilhar experiências e acessar conteúdos dinâmicos e completos, feitos sob medida para acelerar as suas vendas e melhorar a gestão dos negócios. (Para mais detalhes, acesse o blog da Cielo pelo link)</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Em 2023, a plataforma conectou mais de 900 empreendedores, que puderam acompanhar mentorias com especialistas, aprender como utilizar redes sociais para ampliar a visibilidade de seus negócios e conhecer dicas de marketing, finanças e gestão empresarial, entre outros temas importantes para quem enfrenta o desafio diário de empreender. 	<ul style="list-style-type: none"> » Concretização do conceito de parceira ideal, ao convidar o lojista a contar com a experiência da Cielo para impulsionar seus negócios. » Ampliação do acesso dos empreendedores a dicas e conteúdos educacionais sobre finanças e negócios e gestão. » Impacto em clientes e não clientes, por ser um espaço aberto.
<ul style="list-style-type: none"> » Empreendedores buscam soluções rápidas e convenientes para receber pagamentos. » Simplificar o acesso a meios de pagamentos. 	<p>Lançamento do Cielo TAP: o celular como meio de pagamento por aproximação</p>	<p>O Cielo Tap é uma solução inovadora que transforma o celular em uma máquina de cartão, permitindo que empreendedores realizem vendas de forma prática e segura. (Para mais detalhes, acesse o blog da Cielo pelo link).</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Com a solução, o consumidor pode pagar no débito, crédito ou parcelado apenas aproximando o cartão em um smartphone Android com a função de pagamentos por aproximação (NFC) ativada. » Para assegurar a segurança das transações, a solução conta com uma estrutura de segurança e proteção à privacidade, que garante a criptografia. » Não há cobrança de aluguel ou mensalidade para utilizar o Cielo Tap. 	<ul style="list-style-type: none"> » Agilidade nas cobranças ao simplificar o processo de pagamento e recebimento. » Os clientes podem pagar por suas compras com mais agilidade e facilidade, melhorando sua experiência de compra. » Segurança equiparada à dos cartões físicos. » Ampliação do portfólio de soluções oferecidas aos empreendedores.

Empreendedores

Para nossos clientes do segmento empreendedores, atuamos com foco em oferecer um portfólio adequado às suas necessidades, proporcionando autonomia, atendimento digital e autoatendimento.

No último ano, lançamos novos produtos dedicados a ampliar as possibilidades de venda por meio de novos canais e formas de captura, além de evoluirmos no atendimento digital, disponibilizando novas ferramentas de relacionamento.

Input (Contexto)	Ações	Output	Valor Gerado	Outcome (Impacto)
<ul style="list-style-type: none"> » Empreendedores buscam formas simples e acessíveis de receber pagamentos. » Separar canais de comunicação, como o Whatsapp, dos canais de pagamento pode levar à perda de oportunidades de venda. » A segurança das transações é uma preocupação constante para os empreendedores. 	<p>Venda pelo Whatsapp</p>	<p>O WhatsApp P2M (peer-to-merchant) é uma funcionalidade inovadora que permite que os clientes Cielo utilizem o WhatsApp Business como um canal de vendas.</p> <p>O Whatsapp, amplamente utilizado no Brasil como um meio de comunicação, torna-se uma valiosa ferramenta para impulsionar vendas, melhorando a experiência dos clientes e fortalecendo a competitividade de negócios.</p> <p>Para mais detalhes acesse o blog da Cielo através do link.</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Por meio da captura e do processamento de transações de cartões de crédito e débito de pessoas físicas, o empreendedor que já utiliza o WhatsApp para se relacionar com seus clientes também passa a realizar suas vendas no mesmo ambiente, com garantia de comodidade e segurança. 	<ul style="list-style-type: none"> » Parcerias estratégicas com BigTechs para o desenvolvimento e oferta de soluções inovadoras. » Comunicação e pagamentos em um só lugar, de forma integrada. » Diversificação de portfólio. » Comodidade e conveniência para os empreendedores.



Grandes Contas

Em Grandes Contas, o nosso objetivo é evoluir com a oferta de soluções personalizadas e integradas que atendam às necessidades complexas de nossos clientes, buscando promover, ao mesmo tempo, uma cultura de alta disponibilidade e de senso de urgência na resolução de problemas.

Em 2023, demos ainda mais voz aos clientes de Grandes Contas e continuamos desenvolvendo soluções tecnológicas personalizadas para impulsionar seus negócios e melhorar a experiência de seus consumidores. Também pavimentamos novas avenidas de rentabilização com a aproximação do setor de franquias.

Input (Contexto)	Ações	Output	Valor Gerado	Outcome (Impacto)
<ul style="list-style-type: none"> » Dificuldade na hora de comprar ingressos e tíquetes para acesso e visitação de pontos turísticos. » Filas para a compra de ingressos. 	<p>Tecnologia da Cielo potencializando a venda de ingressos para atrações turísticas</p>	<p>Com as soluções da Cielo integradas em um ecossistema fluido e conectado, os comerciantes do ramo de turismo no Rio de Janeiro aumentaram seus ganhos e simplificaram a viagem do turista ao oferecer a ele a possibilidade de adquirir seu ingresso para passeios como o Bondinho ou o Cristo Redentor, com praticidade, antecipação e sem enfrentar filas, por meio do celular, computador ou totem no local. (Para mais detalhes, acesse o blog da Cielo pelo link)</p>	<ul style="list-style-type: none"> » O sucesso do sistema levou a uma escalagem da solução para quiosques, hotéis e outros pontos frequentados por turistas na cidade, que passaram a realizar a venda de tíquetes da plataforma de turismo. » As vendas geram comissões repassadas ao lojista, que passa a contar com uma nova fonte de receita para seu estabelecimento, contribuindo para o aquecimento da economia local. » A solução promove uma experiência mais fluida e conectada ao cenário turístico carioca, além de estimular a formalização do setor. 	<ul style="list-style-type: none"> » Simplificar a vida do turista na capital carioca. » Nova frente de receita para comerciantes do setor de turismo.
<ul style="list-style-type: none"> » Necessidade de ampliar mercado. » Exploração de novas vias de geração de receita. 	<p>Novas oportunidades de negócios na área de franquias</p>	<p>Em 2023, firmamos parceria com a Associação Brasileira de Franchising (ABF), o que rendeu frutos como a realização de um evento inédito focado no setor de franquias. Para atender esse setor da melhor maneira, contamos com uma área de franquia, oferecendo gerente de relacionamento, central de atendimento exclusiva, onboarding diferenciado, padronização e garantia de aplicação da negociação para toda a cadeia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Cielo Farol Marcas, adaptação do Cielo Farol, pensado exclusivamente para o setor de franquias. A solução, entre outras possibilidades de insights, possibilita que o franqueado compare as transações realizadas entre estabelecimentos da mesma marca. 	<ul style="list-style-type: none"> » Ampliação de mercado e fortalecimento da marca. » Atendimento personalizado. » Fidelização dos clientes.

Inovação e Tecnologia

GRI 3-3

Inovação em produtos

Em 2023, reestruturamos a Vice-Presidência Executiva de Tecnologia e Negócios como parte do processo estratégico de transformação da Companhia (saiba mais na [página 19](#)).

Com a alteração, reforçamos ainda mais o posicionamento da Cielo enquanto empresa de base tecnológica, passando a trabalhar o tema de forma mais integrada e ágil, buscando maneiras de simplificar processos e potencializar o ciclo de entrega de valor ao cliente.

ESTEIRA DE PRODUTOS E SOLUÇÕES

Buscamos constantemente inovar e oferecer as melhores soluções para os nossos clientes e, para atender a esse objetivo, implementamos uma **esteira de lançamentos de produtos e soluções**. Trata-se de um fluxo que assegura uma excelente qualidade na entrega

final de novos produtos e serviços, bem como garante o seu alinhamento aos objetivos estratégicos da Cielo.

A esteira é composta por etapas pré-definidas, em que a solução é desenvolvida gradativamente, visto que para cada etapa há requisitos específicos compartilhados pelas áreas responsáveis na participação no desenvolvimento do produto.

Ao longo dessas etapas, as soluções passam por testes, a fim de entender se possuem uma boa sustentação, escalabilidade e conversão. Para cada etapa, é exigida a aprovação dos requisitos e uma avaliação colegiada, chamada *gate* de validação. A esteira foi integrada a uma ferramenta oficial da Cielo, em que todas as documentações e aprovações são registradas, garantindo transparência e rastreabilidade no processo.

Assim, eliminamos débitos técnicos e lançamos soluções robustas com mais agilidade, devidamente aderentes às necessidades dos nossos clientes.



INOVAÇÃO QUE INSPIRA

Em 2023, fomos reconhecidos com prêmios em Inovação, que atestam o trabalho da Cielo no sentido de manter e disseminar uma cultura com foco na inovação. Conheça, a seguir, os prêmios obtidos:

Valor Inovação 2023: fomos considerados a empresa mais inovadora no setor Serviços Financeiros pela premiação Valor Inovação, do Valor Econômico.

Open Startups: conquistamos o Top 3 no 100 Open Startups em Serviços Financeiros, que indica as corporações líderes em *Open Innovation com Startups*.

As 100 empresas mais influentes em mobilidade: o Jornal O Estado de S. Paulo, reconheceu-nos, na categoria Tecnologia & Inovação para Mobilidade, como uma das empresas mais influentes nesse tema.

Dados & Analytics

Na Cielo, colocamos o cliente no centro das decisões, atuando para compreender as suas necessidades e expectativas, implementando melhorias que tornem a sua experiência mais ágil, simplificada e fluida. Para isso, nos apoiamos no uso de dados, habilitando uma plataforma avançada que possibilita a tomada de decisões embasadas em análises profundas.

Nossa abordagem inclui os usos de modelos analítico-estatísticos e inteligência artificial para fornecer *insights* relevantes. Isso nos permite monitorar de perto os indicadores de desempenho e identificar oportunidades de aprimoramento de produtos, com foco em aperfeiçoar a experiência e a satisfação dos clientes.

Para avançar na transformação da Cielo como uma empresa de base tecnológica e focada no cliente, em 2023, migramos nossa plataforma tecnológica para a nuvem, criando a **Plataforma Cielo BigData Cloud**. O objetivo é trazer benefícios como escalabilidade e flexibilidade, permitindo aproveitar os serviços em nuvem para otimizar custos e melhorar a eficiência operacional, bem como oferecer uma arquitetura de maior independência e autosserviço.

GOVERNANÇA DE DADOS

Consideramos a governança de dados um componente essencial para desenvolver e executar estratégias inovadoras, supervisionar políticas e programas especializados, visando garantir a qualidade, segurança e valorização dos dados da Companhia.

Por isso qualificamos, monitoramos e democratizamos o acesso aos dados em toda a Companhia, assegurando que cada equipe possa aproveitar ao máximo o valor das informações.

Confira, a seguir, algumas das ferramentas e abordagens de *analytics* que adotamos em 2023 e que apoiam os times nos desafios transformacionais, auxiliando na antecipação de problemas e na geração de insights que potencializam a entrega de valor:

» **Plataforma Cielo BigData Cloud:** implementamos um programa de governança de dados centrado na gestão da Plataforma Cielo BigData Cloud. A ferramenta não apenas possibilita o desenvolvimento e a execução de estratégias inovadoras, mas também permite a supervisão

de políticas e programas especializados, com o propósito de garantir a qualidade, segurança e valorização dos dados da Companhia.

- » **Catálogo de dados:** por meio dele, são definidos os papéis de donos e curadores dos dados, promovendo transparência e oferecendo suporte aos usuários para uma tomada de decisão informada. Além disso, estabelecemos um processo rigoroso de liberação de acesso aos dados, com políticas embasadas e monitoramento contínuo para evitar acessos indevidos.
- » **Processo de FinOps:** tem o objetivo de possibilitar aos times identificarem oportunidades de otimização de gastos, promovendo uma cultura organizacional que valorize a eficiência financeira.
- » **Golden Source:** de modo a promover a confiança, consistência e integridade dos dados, passamos a utilizar essa abordagem que permite designar fontes principais e autoritárias de determinado tipo de informação, possibilitando que todas as partes interessadas dentro da Companhia a utilizem como referência.

CULTURA ORIENTADA POR DADOS

Impulsionamos a cultura *data-driven* por meio do engajamento dos times em iniciativas que, além de apoiarem a Companhia no reforço de sua base tecnológica, reforçam a colaboração entre as áreas e nossa marca empregadora.

Nesse sentido, lançamos a Comunidade de Dados para apoiar o processo de fomento a uma cultura orientada por dados na Cielo. A comunidade é um canal colaborativo entre as pessoas do time que trabalham ou que têm interesse em trabalhar com dados.

Em 2023, a comunidade de dados realizou mais de 40 treinamentos e workshops, que totalizaram mais de 130 horas e mais de mil participantes capacitados.

Também inauguramos a Comunidade de Advanced Analytics e Inteligência Artificial, voltada à discussão de temas mais complexos de modelagem estatística, contribuindo, inclusive, para alavancarmos o tema na Companhia. Até o momento foram realizados seis encontros, com a participação ativa de 31 áreas.

Além dessas iniciativas construímos o **Portal de Dados**, com mais de 300 páginas em que estão todos os processos, padrões, políticas e documentações necessárias para os times se autosservirem na Plataforma Cielo BigData Cloud.



Hackathon de Dados

Em parceria com a FIAP e a AWS, promovemos o Hackathon de Dados, um evento que atuou como um catalisador de ideias transformadoras, engajando nosso time a mergulhar em um desafio analítico e colaborativo, com o objetivo de encontrar resolução de problemas reais dos nossos clientes.

O Hackathon não se limitou apenas à solução de desafios: ele serviu como uma base de treinamento avançado. Os participantes enriqueceram sua compreensão em áreas fundamentais como análise de dados, tecnologia, estratégias de negócios e desenvolvimento de produtos.

Bootcamp Cielo Dev

O Bootcamp Cielo Dev ofereceu capacitações práticas nas áreas de *Web Full Stack*, *Front-End* e *Back-End* para 125 profissionais de tecnologia. A iniciativa contou com a participação de especialistas renomados no mercado e criou um ambiente inovador de aprendizado.

Dos 125 participantes, 60 tiveram a possibilidade de contratação pela Cielo após o término do programa. Essa foi uma maneira de valorizar o potencial e o trabalho dos profissionais que se sobressaíram no programa e de fortalecer a equipe de tecnologia da Cielo.

PRODUTOS DE DADOS

O Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA) surgiu em 2014 e acompanha mensalmente a evolução do varejo brasileiro a partir das vendas realizadas por milhares de estabelecimentos em 18 setores mapeados pela Cielo.

Ele permite acompanhar se as vendas do varejo estão crescendo ou decrescendo no mercado interno, sendo apresentado tanto na forma nominal quanto desinflacionada, o que possibilita analisar o crescimento real das vendas, descontando os efeitos da inflação.

O ICVA ainda é ajustado por efeitos sazonais, oferecendo uma comparação mais precisa entre diferentes períodos. Além disso, complementa outros índices econômicos ao fornecer insights específicos que não seriam capturados por medidas mais generalistas da atividade econômica.

Hoje, o produto encontra-se totalmente implementado na Plataforma Cielo BigData Cloud, o que permitiu o aperfeiçoamento de seus processos, com uma redução de 75% no tempo de processamento dos dados, além de conferir mais facilidade de integração entre serviços, escalabilidade, desempenho, estabilidade e especialização.

Para saber mais sobre o ICVA, acesse o [link](#)

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL POTENCIALIZANDO NOSSAS CAMPANHAS DE MARKETING

Ampliamos, em 2023, o uso de ferramentas de inteligência artificial para interagir melhor com nossos clientes. Por meio de análises massivas de dados, avaliamos tanto os aspectos criativos das peças quanto o desempenho durante a vinculação.

Essa abordagem nos permitiu testar a receptividade do público às peças e realizar ajustes nos elementos dos anúncios. Como resultados, nossos times de comunicação e marketing conseguiram identificar os elementos que mais faziam sentido para cada objetivo.

Segurança da Informação

GRI 3-3 | 418-1

Nossa visão é que os clientes que usam nossas soluções nos reconheçam como uma adquirente que, além de oferecer qualidade e preços justos, também habilita para negócios seguros.

Para isso, adotamos uma série de medidas preventivas para reduzir os riscos de interrupção dos serviços, bem como para proteger nossos clientes de fraudes e ameaças cibernéticas.

Para orientar nossa atuação, contamos com a Política de Privacidade e Proteção de Dados e a Política de Segurança da Informação e Cibernética, que incluem diretrizes para proteger os ativos de informação da empresa e garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.

A implementação desse conjunto de práticas não apenas eleva a credibilidade da Companhia, mas também fortalece a confiança dos clientes,

assegurando a proteção de seus dados pessoais e financeiros.

No último ano, seguimos disseminando uma cultura da segurança por meio de treinamentos obrigatórios, como o de Segurança da Informação e a Trilha de Privacidade e Proteção de Dados, visando ampliar o conhecimento de todas as nossas pessoas acerca das nossas políticas e desenvolver uma postura preventiva no enfrentamento de ameaças digitais.



Conheça na íntegra a **Política de Privacidade e Proteção de Dados** e a **Política de Segurança da Informação e Cibernética**.

PADRÕES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Em 2023, pelo 14.º ano consecutivo, renovamos a **certificação PCI DSS** de nosso ambiente de processamento de transações, demonstrando mais uma vez nosso compromisso de proteger as informações compartilhadas entre as entidades participantes do arranjo de pagamentos. Essa certificação tem como objetivo assegurar a proteção de informações confidenciais e garantir a segurança de dados sensíveis em transações financeiras.

Também mantivemos a **certificação PCI PIN Security**, padrão de segurança renovado bianualmente e utilizado para viabilizar a proteção das senhas dos consumidores a partir da digitação nos pontos de vendas dos estabelecimentos comerciais afiliados a Cielo.

Privacidade e Proteção de Dados

Na Cielo, a proteção dos dados é uma prioridade e acontece sob o mais alto nível de cuidado e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), demais regulamentações e boas práticas. Assim, todos os dados, sejam de clientes, colaboradores, fornecedores ou parceiros, são tratados com rigorosos padrões de segurança, assegurando a privacidade dos titulares.

Todas as iniciativas são estruturadas por meio do **Programa de Governança em Privacidade** e acompanhadas, periodicamente, pelo **Fórum de Privacidade e Proteção de Dados**, órgão de assessoramento da Diretoria-Executiva, que conta com a participação de diversas áreas.

Em 2023, a Cielo não registrou nenhuma violação relacionada à privacidade de dados pessoais de clientes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços ou parceiros comerciais.

Além disso, não foram registradas perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à privacidade do usuário.

CERTIFICAÇÕES

No último ano, elevamos a maturidade da gestão dos riscos de segurança e privacidade da informação por meio da obtenção das certificações ISO 27001 - Sistema de Gestão da Segurança da informação e ISO 27701 - Sistema de Gestão da Privacidade da Informação.

O processo de certificação foi conduzido pela BSI, empresa global no ramo de normatizações, atestando a conformidade da Companhia com os requisitos e diretrizes de ambas as normas.

TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO

Paralelamente às iniciativas para alinhar as práticas internas aos padrões internacionalmente

reconhecidos, realizamos periodicamente ações de conscientização junto aos nossos colaboradores e terceiros, objetivando promover uma cultura de privacidade. As ações envolvem diferentes métodos, como comunicados, treinamentos e *workshops*.

Todas as ações de conscientização em privacidade são realizadas por um time dedicado, sob a gestão do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais ou *Data Protection Officer* (DPO).

Para mais informações, conheça na íntegra a nossa **Política de Privacidade e Proteção de Dados** e o **Aviso Externo de Privacidade**, disponíveis no *site* da Cielo.

Conheça mais sobre as iniciativas da Cielo para garantir a Privacidade e Proteção de Dados, acessando o **Caderno Complementar**.

Continuidade dos negócios

GRI 3-3 | SASB TC-SI-550A.2

A estabilidade e a disponibilidade dos nossos sistemas são essenciais para continuarmos entregando valor a nossos clientes. Afinal, é por meio de sistemas estáveis e disponíveis que eles podem manter as suas vendas e recebimentos com segurança e confiabilidade, mesmo em situações de crise ou adversidade.

Para que isso seja possível, investimos em ser uma Companhia resiliente, com processos estruturados capazes de enfrentar e se recuperar de eventuais interrupções e incidentes.

Para guiar nossa gestão do tema, estabelecemos uma Política de Gestão Corporativa de Continuidade de Negócios, cujo objetivo é apoiar o planejamento, implantação, adoção e testes de Planos de Continuidade de Negócios (PCNs).

Tais planos seguem normas internacionais e as melhores práticas de mercado, estabelecendo os instrumentos que a Cielo deve adotar para manter suas atividades em um nível aceitável em episódios de indisponibilidade.

Para mais detalhes sobre como procedemos na garantia da Continuidade dos Negócios, consulte a íntegra da nossa **Política de Gestão Corporativa de Continuidade de Negócios**.



RESILIÊNCIA DOS SISTEMAS COMPROVADA

A capacidade de recuperação em casos de interrupções e incidentes da Cielo é atestada pela certificação ISO 22301, obtida em 2022, sendo a primeira adquirente do país a ter a resiliência dos seus sistemas comprovada pela BSI, empresa global pioneira no ramo de certificações.

Em 2023, empenhamos esforços para a manutenção da certificação, demonstrando nosso engajamento com a melhoria contínua e a aderência aos altos padrões de continuidade internacionalmente reconhecidos.

Saiba mais sobre a obtenção da certificação, acessando o nosso blog pelo [link](#).

Performance

Desempenho operacional.....	45
Desempenho econômico-financeiro.....	46

RESULTADOS SÓLIDOS



R\$ **2,1 bi**

de Lucro Líquido na controlada
o maior desde 2018



R\$ **4,4 bi**

de EBITDA consolidado
crescimento de 15,7% ano a ano



RECORDE EM VOLUME ANTECIPADO

Produtos de Prazo atingindo R\$ 128,9 bilhões no volume antecipado,
um aumento de 11,5% em relação a 2022.



ODS



Capitais



FINANCEIRO

Desempenho operacional

No ano de 2023, reforçamos o nosso engajamento para a sofisticação operacional e a eficiência, atuando com foco na geração de valor para os nossos acionistas e clientes. Para isso, buscamos melhorar o nível dos serviços oferecidos (saiba mais na **página 29**), entregando novas soluções e mais qualidade.

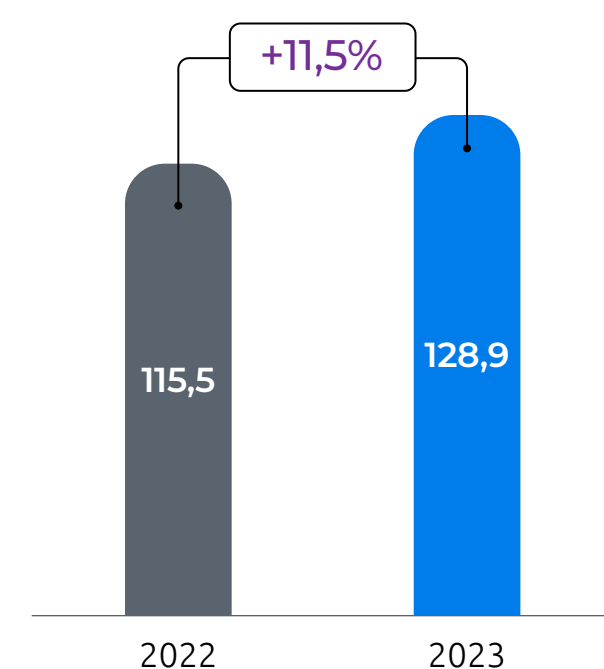
Esses esforços foram percebidos e reconhecidos pelos nossos clientes, como revelam os resultados das pesquisas de satisfação, que alcançaram patamares históricos (saiba mais na **página 26**). Veja, a seguir, os destaques de nosso desempenho operacional.

Enceramos o ano com **recorde no volume antecipado**, com os Produtos de Prazo atingindo R\$ 128,9 bilhões, um aumento de 11,5% em comparação com o ano anterior. Esse crescimento foi motivado pelos esforços da Companhia em expandir seus negócios de antecipação, com destaque para o crescimento de antecipação avulsa (ARV) em 41,8%, fruto das melhorias operacionais e das condições favoráveis de mercado.

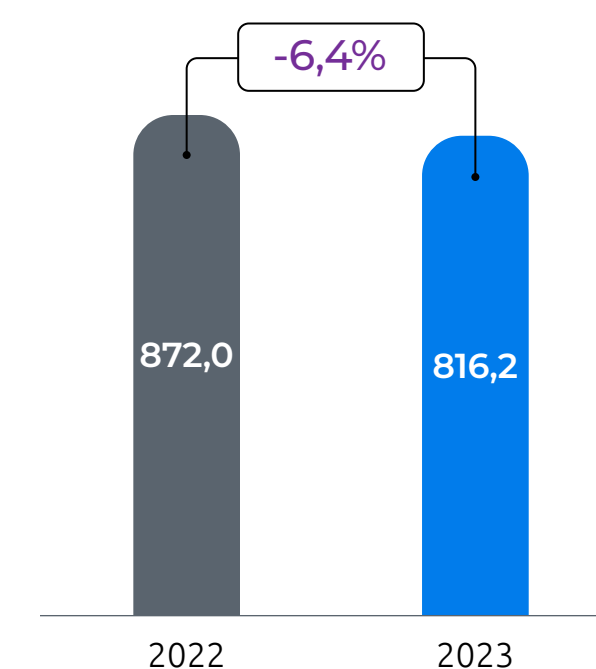
O **volume financeiro de transações** apresentou queda de 6,4% em relação ao registrado ao final de 2022, atingindo R\$ 816 bilhões. Enquanto a **quantidade de transações** foi reduzida em 5,1% no ano a ano, atingindo 7,9 bilhões.

Com relação à base ativa de clientes, encerramos 2023 com 870 mil clientes ativos¹.

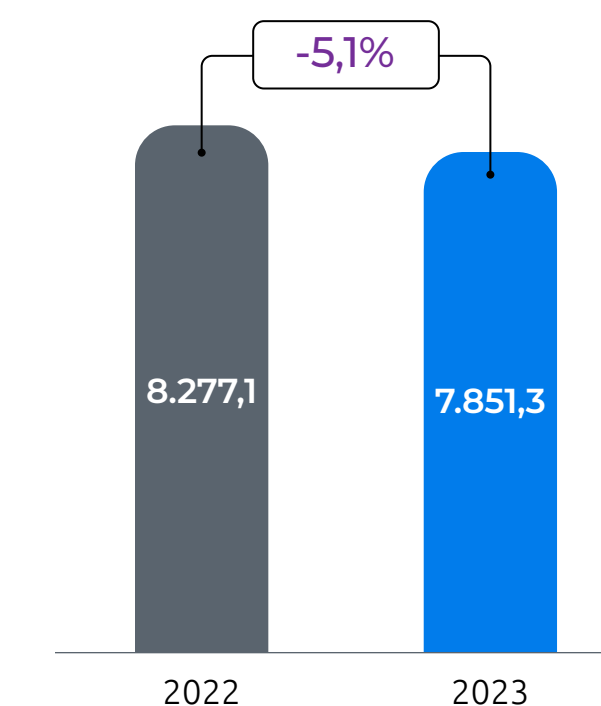
Volume antecipado
(em R\$ bilhões)



Volume financeiro de transações
(em R\$ bilhões)



Quantidade de transações
(em bilhões)



¹ Para caracterizar clientes ativos, consideramos estabelecimentos comerciais que realizaram pelo menos uma transação com a Cielo nos últimos 90 dias.

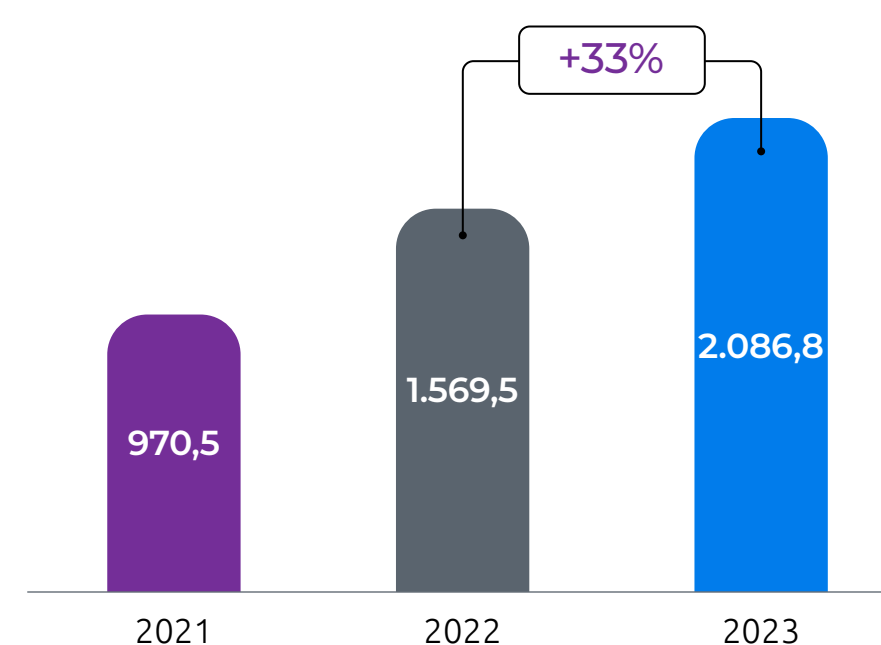
Desempenho econômico-financeiro

O ano de 2023 marca um importante avanço na trajetória de recuperação da lucratividade da Cielo, impulsionado pela execução de nossa estratégia de rentabilização, eficiência e diversificação de receitas.

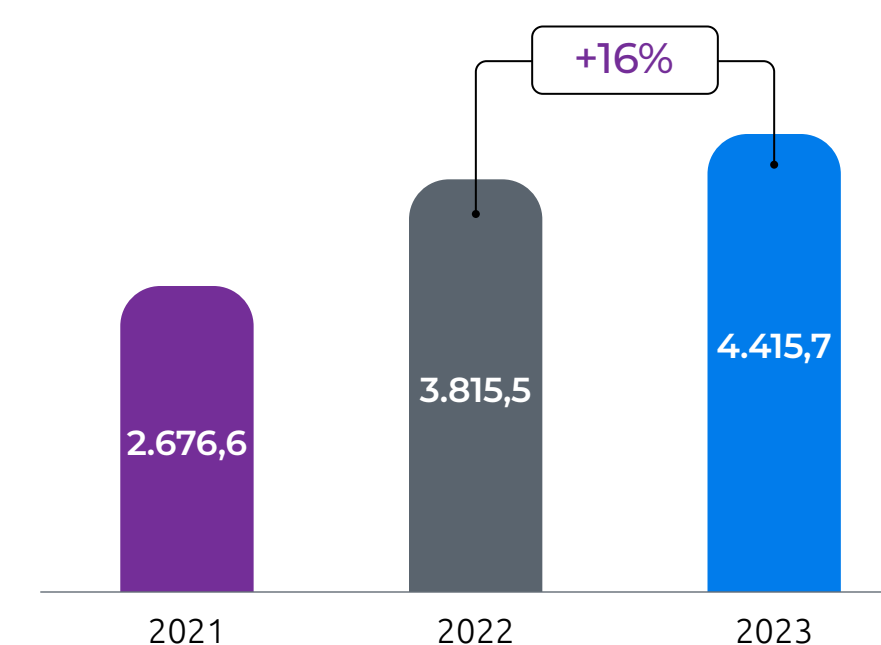
Esses esforços resultaram em um **Lucro Líquido na Controladora** de R\$ 2,1 bilhões, o maior desde 2018, representando um crescimento significativo de 33% em comparação a 2022. O **EBITDA consolidado** em 2023 também registrou um considerável aumento, atingindo R\$ 4,4 bilhões, o que equivale a um crescimento de 15,7% ano a ano. Por outro lado, a Receita Operacional Líquida atingiu R\$ 10,6 bilhões, um aumento de 4,7%² ano a ano.

No fechamento do ano, a Companhia registrou um **saldo de disponibilidades e instrumentos financeiros** de R\$ 1,4 bilhão. A redução na comparação com o mesmo período do ano anterior é explicada, principalmente, pelo aumento de recursos alocados em Produtos de Prazo.

Lucro líquido na Controladora
(em R\$ bilhões)



EBITDA consolidado
(em R\$ milhões)



DESEMPENHO FINANCEIRO E EBITDA (R\$ MILHÕES) – CONSOLIDADO*

	2021	2022	2023
Receita Operacional Líquida	11.685,4	10.693,1	10.601,1
EBITDA	2.676,6	3.815,6	4.415,7
Resultado Financeiro	(74,5)	(384,3)	(153,0)
Resultado Líquido Consolidado	970,5	1.569,5	2.086,8
Imposto de Renda e Contribuição Social	(342,9)	(584,0)	(881,9)
Depreciação e amortização	(1.100,7)	(974,5)	(912,7)

* Resultados consideram Cielo, Cateno e outras coligadas. Os valores financeiros são apresentados de acordo com o Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF) e práticas contábeis adotadas no Brasil.

² Excluindo os impactos da não consolidação da MerchantE.

5

Time Cielo

Pessoas e Cultura.....	48
Experiência do time.....	51
Desenvolvimento.....	52
Diversidade, equidade e inclusão.....	57
Saúde e qualidade de vida.....	61

PESSOAS ENGAJADAS E SATISFEITAS



84 pontos de eNPS

Segundo maior resultado entre todas as pesquisas já realizadas

96,1%

pessoas com Orgulho de trabalhar na Cielo

MARCA EMPREGADORA RECONHECIDA



Great Place to Work

Fomos reconhecidos em 4 categorias da premiação

IMPULSIONANDO TALENTOS



39,6%

de mulheres ocupando cargos de liderança

R\$ 7,1 mi

investidos no treinamento do time



ODS



Capitais



SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Pessoas e Cultura

GRI 3-3

Diante de um mercado cada vez mais dinâmico e inovador, movido pela expansão de soluções digitais, as empresas que atuam no setor de pagamentos têm o desafio de permanecer na vanguarda da transformação digital.

Para alcançar esse objetivo com qualidade e acompanhar a velocidade das mudanças, a Cielo entende a relevância estratégica de fortalecer sua marca empregadora. Isso significa, também, ampliar sua habilidade de atrair e manter talentos engajados em impulsionar o plano de transformação da Companhia (saiba mais na [página 19](#)).

Ao mesmo tempo, a Cielo investe na força e comprometimento de seu time, promovendo uma cultura organizacional que estimula a inovação, oferecendo oportunidades de desenvolvimento e valorizando a diversidade, em prol de um ambiente livre de preconceitos.



MARCA EMPREGADORA RECONHECIDA

Confira, a seguir, os reconhecimentos obtidos pela Cielo no Great Place to Work (GPTW), que consagram a força da nossa Marca Empregadora:

- » 30ª posição no *ranking* das 150 Melhores Empresas para se Trabalhar no Brasil.
- » Estamos entre as Melhores Empresas para Mulheres no país.
- » **GPTW – Barueri:** compomos o Top 3 de Melhores empresas para se trabalhar na categoria "Barueri e região".
- » **GPTW Financeiro:** fomos reconhecidos como a Melhor Empresa para se Trabalhar na categoria de Instituições Financeiras.

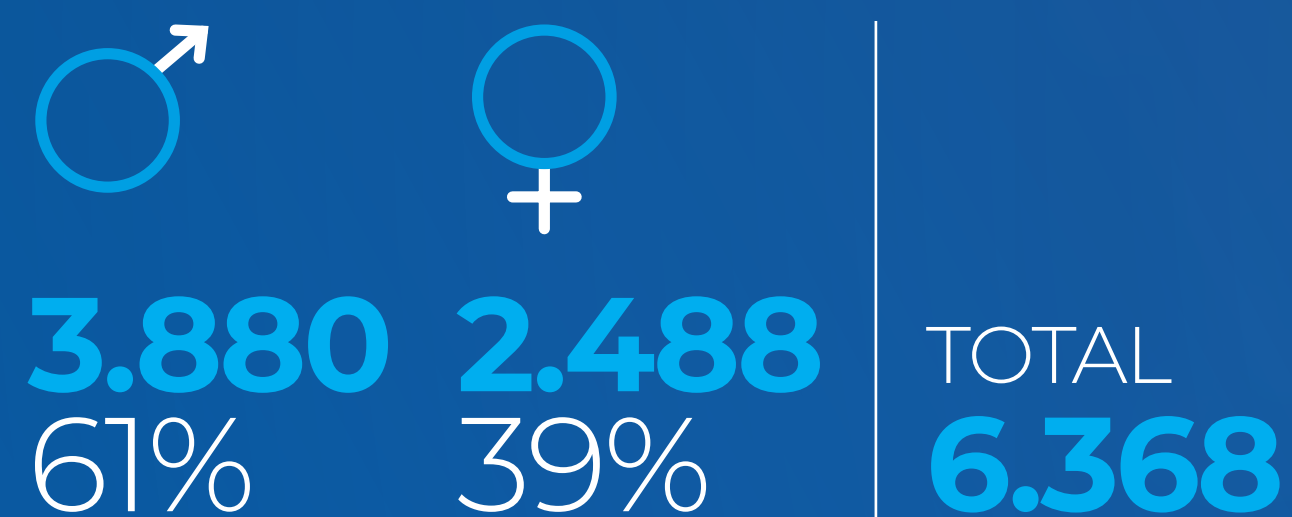


Perfil do nosso time

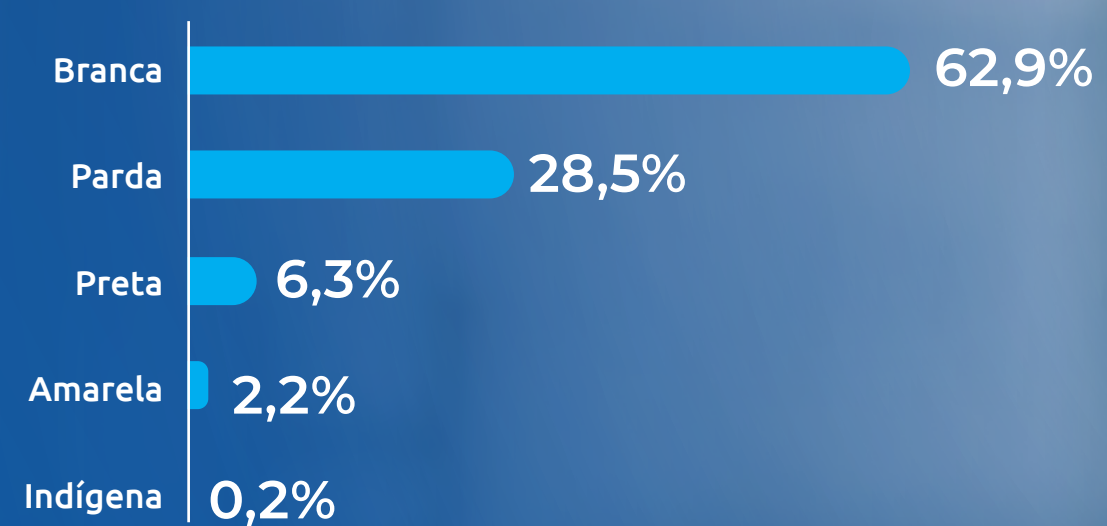
GRI 2-7 | 405-1

POR GÊNERO

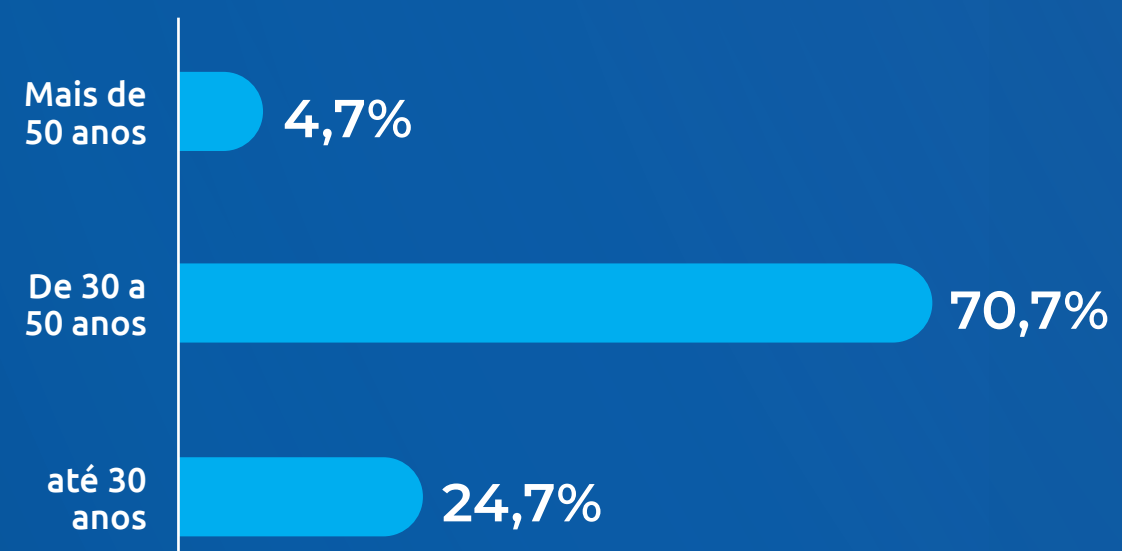
Contrato de tempo indeterminado



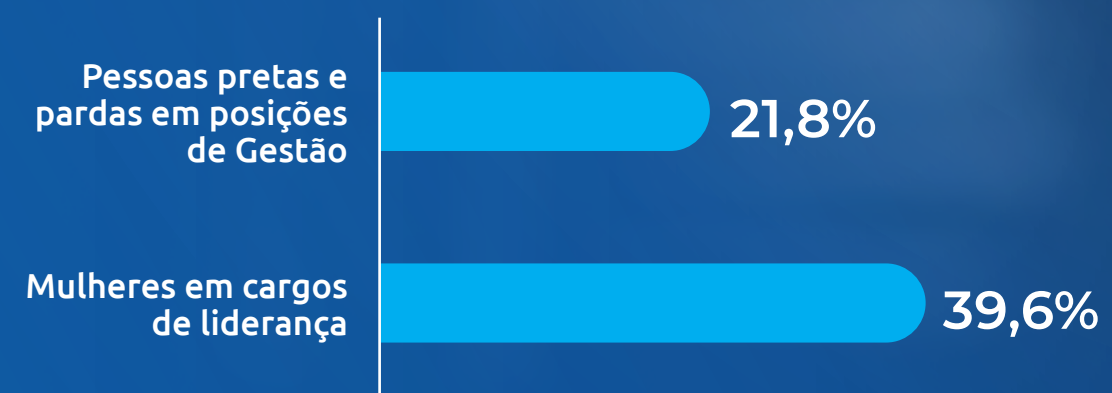
POR RAÇA/ETNIA



POR FAIXA ETÁRIA



DIVERSIDADE EM CARGOS DE LIDERANÇA/GESTÃO



Novas competências

Visando reforçar ainda mais o propósito da Cielo – que é simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas -, realizamos, em 2023, uma revisão das competências de nosso time. Essa ação teve como objetivo alinhar as habilidades e conhecimentos dos colaboradores com o impacto positivo que eles podem gerar na vida de cada cliente e parceiro da empresa. Conheça, a seguir, cada uma delas:

Empatia Assertiva: nos preocupamos de forma genuína uns com os outros, nos interessamos em saber das dificuldades, dos contextos e do dia a dia das pessoas com quem nos relacionamos. Exercemos a empatia assertiva por meio do feedback rápido, claro, direto e sincero, sempre de forma construtiva, pois sabemos que assim fazemos a diferença na vida uns dos outros.

Ambição Transformadora: nos desafiamos em nossas entregas, temos um olhar de aprendizagem em toda a jornada e entregamos mais e melhor.

Nos inspiramos nos melhores e desenvolvemos ações que transformam de forma positiva nosso dia a dia, das nossas pessoas colaboradoras e clientes. Entregamos nosso máximo, trabalhamos em equipe, pois sabemos que juntos chegamos nos melhores resultados.

Senso de Dono: somos proativos, preocupados, inquietos e responsáveis pelas resoluções dos problemas, comprometidos com os resultados e em busca por excelência. Temos uma postura flexível e construtiva, pois acreditamos que assim encontramos a melhor solução para o time Cielo e nossos clientes. Como donos, realizamos ou pedimos ajuda muito antes da expectativa de entrega.

Colaboração: somos um time que entende os principais objetivos da Companhia e atua em conjunto para obtê-los. Acreditamos na força do trabalho em equipe, nós apoiamos,

acolhemos uns aos outros para construir soluções inovadoras e irmos mais longe. Confiança é a base do nosso relacionamento com todos os parceiros na cadeia de valor, e nos permite buscar conflitos positivos, com um total comprometimento com as decisões tomadas.

Senso de Urgência: sabemos estabelecer quais são nossas prioridades. Planejamos todas as nossas entregas com agilidade, colaboração e foco no cliente. Assumimos riscos inerentes ao negócio, e adotamos medidas para minimizá-los ou até eliminá-los, considerando a geração de valor para os clientes e para a empresa. Além disso, sabemos que não vamos acertar sempre, mas rapidamente ajustamos a rota e acreditamos que todas as iniciativas servem de aprendizado.

Reforço nos times comerciais e de tecnologia

Com a expansão dos times comerciais, reforçamos a nossa capacidade de atrair e conquistar clientes ao explorar novas oportunidades e nichos de atuação, além de contribuir com a fidelização, com um atendimento mais personalizado e de qualidade.

Já ao reforçar os times de tecnologia, nossa expectativa é criar maior sinergia e comunicação entre as áreas, facilitando a integração, a colaboração e a inovação. Além disso, a decisão também permite maior flexibilidade e agilidade para adaptar e implementar soluções tecnológicas que atendam às necessidades dos clientes.

Ao final de 2023, 450 novas pessoas colaboradoras juntaram-se à equipe comercial e 723 ao time de tecnologia e negócios.

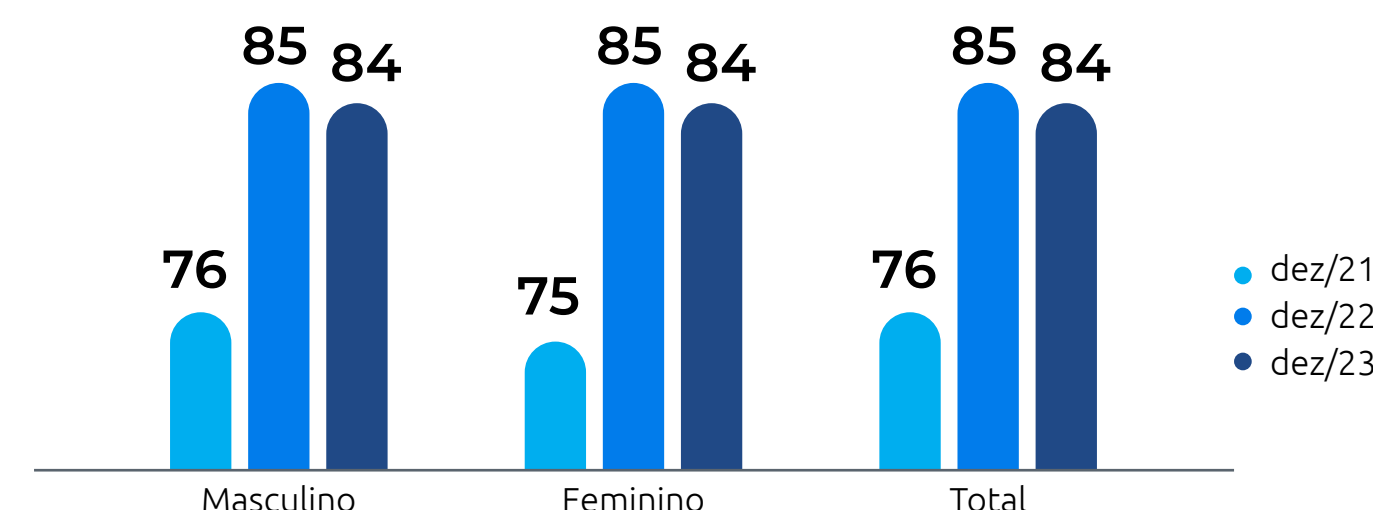
Experiência do time

GRI 3-3 | SASB TC-SI-330A.2

Com o objetivo de avaliar como nosso time se sente em relação à jornada, liderança e ao clima organizacional, realizamos semestralmente uma pesquisa de experiência, que segue a metodologia de eNPS (employee Net Promoter Score).

A pesquisa mais recente, feita em dezembro de 2023, mostrou um score de +84, o que representa uma redução de um ponto em relação ao ano anterior, mas, ainda assim, o segundo maior eNPS de todas as pesquisas já feitas na Companhia.

Notas ENPS



No **Caderno Complementar**, você encontra mais detalhes sobre as notas eNPS por categoria funcional e por faixa etária.

Avaliação de favorabilidade

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

- » **Valorização da Diversidade** - índice de 96,6%, resultado dos nossos esforços para promover o tema na Companhia (saiba mais na [página 57](#)).
- » **Orgulho de Trabalhar na Cielo** - índice de 96,1%, indicando que nossas pessoas se sentem felizes e motivadas na Cielo.
- » **Gestor age de acordo com os direcionamentos da Empresa** - índice de 94,6%, revelando que as pessoas confiam nas lideranças e suas ações.

Desenvolvimento

GRI 3-3 | 404-2

Com o objetivo de desenvolver os nossos talentos para que possam atingir seus potenciais e contribuir com as estratégias e objetivos da Companhia, promovemos uma cultura de aprendizagem e capacitação do nosso time, construindo trilhas e programas dedicados à evolução do time.

Universidade Cielo (UC)

Para viabilizar a cultura do aprendizado e capacitação, contamos com a Universidade Cielo (UC): um espaço que conecta, compartilha e constrói conhecimento para que as pessoas desenvolvam suas habilidades e impulsionem o negócio.

Ela oferece para todas as áreas da Companhia um conjunto de ferramentas, metodologias e ações que apoiam o crescimento das nossas pessoas e aceleram o processo de transformação da Companhia.

Entre seus produtos de desenvolvimento estão treinamentos customizados, a Plataforma edUCa, conteúdos de aprendizagem informal, ações e campanhas para o time Cielo, oficinas de Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI), subsídio educacional e parcerias com instituições de ensino.



UM LUGAR DE CRESCIMENTO E APRENDIZAGEM

- » **Top Companies 2023:** o LinkedIn Brasil nos reconheceu como uma das 25 melhores Companhias para quem quer se desenvolver profissionalmente, sendo a única adquirente do *ranking*.
- » **Prêmio Lens:** a Universidade Cielo foi reconhecida pelo prêmio internacional, com o programa Modo Turbo, desenvolvido na plataforma edUCa.

INDICADORES DE TREINAMENTO & DESENVOLVIMENTO

GRI 404-1

Contamos com a edUCa, uma plataforma de aprendizagem moderna e inovadora. Nela, estão disponíveis diversos tipos de conteúdo, além de diversas funcionalidades que tornam a experiência de aprendizagem mais atrativa e personalizada.

Em 2023, realizamos, aproximadamente, 178 mil horas de treinamento, com um investimento total de R\$ 9,8 milhões.

INDICADORES DE TREINAMENTO POR GÊNERO

	Total de horas			Média de horas por colaborador		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Masculino	52.479	63.514	107.106	15,5	18,0	25,65
Feminino	36.560	47.757	70.778	16,0	16,5	25,89
Total	89.039	111.271	177.884	15,9	17,0	25,75
				2021	2022	2023
Valor investido em treinamentos				R\$ 2.085.354,0	R\$ 8.445.139,0	R\$ 7.101.241,22
Média de investimento em treinamento por pessoa				R\$ 372,0	R\$ 1.289,9	R\$ 820,67

DESTAQUES DA UNIVERSIDADE CIELO EM 2023

 Programa

Liderança Inclusiva

 Objetivo

Desenvolver uma liderança que atue de forma ativa e protagonista na promoção da Diversidade e Inclusão é nosso compromisso. Para nós, uma liderança inclusiva é aquela que sabe respeitar, valorizar e aproveitar as diferenças entre as pessoas, criando um ambiente de trabalho saudável, seguro e colaborativo, e que atua de maneira ativa para promover a equidade, seja combatendo vieses ou criando oportunidades para grupos minorizados.

Para isso, temos o Programa de Liderança Inclusiva, dedicado a desenvolver líderes capazes de promover a diversidade em suas equipes.

 Resultados

193
pessoas líderes foram treinadas

88
horas de treinamentos por líder

63%
de adesão (considerando as pessoas elegíveis)

88
de NPS



 Programa

Encante & Conquiste

 Objetivo

Focado em técnicas de vendas consultivas para promover um melhor atendimento aos nossos clientes.

 Resultados

63
Turmas Regionalizadas

40
pessoas multiplicadoras internas

1.753
colaboradores treinados

88%
de Adesão

97
NPS Médio

DESTAQUES DA UNIVERSIDADE CIELO EM 2023

 Programa

Programa de Formação de Gerentes de Negócio PcD

 Objetivo

Capacitar os profissionais com deficiência para atuação na área comercial, além de conscientizar e treinar a liderança para atuação de forma ética, acolhedora, inclusiva no desenvolvimento dos assistentes em formação.

 Resultados

94
NPS Médio

98%
de Adesão

25
pessoas capacitadas



 Programa

Líder Lab Comercial

 Objetivo

Capacitação voltada a toda a Liderança Comercial para uma melhor atuação em gestão de pessoas e desenvolvimento dos times.

 Resultados

81
NPS Médio

98%
de Adesão

12
Turmas

288
pessoas colaboradoras treinadas



DESTAQUES DA UNIVERSIDADE CIELO EM 2023

 Programa

Team Building Regionais

 Objetivo

Atuando individualmente em cada Regional com o objetivo de transformar times unidos e comprometidos com foco em: Integração, Visão Coletiva, Segurança Psicológica.



 Resultados

234
colaboradores treinados

18
Turmas

99%
de Adesão

98
NPS Médio



 Resultados

27
pessoas treinadas

28
horas de Encontros Online

88%
de Adesão

100
NPS Médio

 Programa

Líder pelo Exemplo

 Objetivo

Jornada de capacitação com a Liderança de Atendimento para criar um ambiente de relações interpessoais, mostrando a importância do senso de time, integração e boa comunicação para contribuir para os bons resultados da Superintendência.

Diversidade, equidade e inclusão

GRI 2-23 | 3-3 | FS14

A Cielo acredita que a inovação e o crescimento dos seus negócios dependem também da criação de ambientes que valorizem a diversidade, a inclusão e o respeito. Isso permite que todos possam expressar sua identidade e se sentir parte da Companhia, cooperando para que a Cielo alcance seus objetivos com sucesso.

Com o objetivo de disseminar uma cultura diversa e inclusiva, desenvolvemos ações voltadas ao aumento do conhecimento das nossas pessoas a respeito da relevância estratégica do tema, bem como a definição de práticas e iniciativas que promovam a equidade e a inclusão.

Os resultados são acompanhados com o envolvimento direto da Alta Liderança, por meio do Fórum de Diversidade, coordenado pelo CEO, que oriente a Diretoria Executiva nas decisões sobre o tema.

Para apoiar o desenvolvimento de iniciativas, assumimos seis compromissos com a diversidade, a equidade e a inclusão:



Saiba mais sobre os nossos compromissos na: **Política de Diversidade e Inclusão da Cielo.**



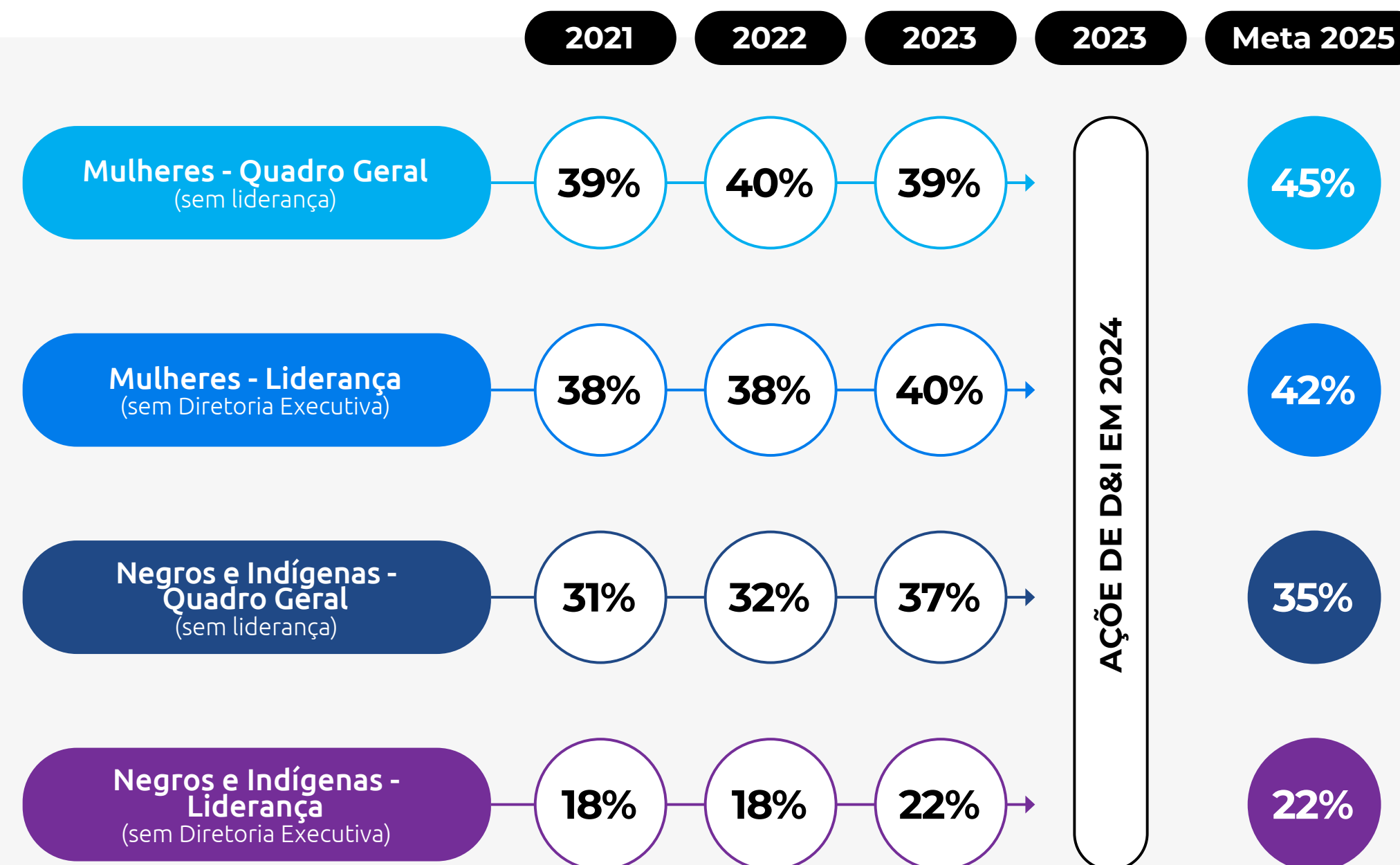
PRÊMIOS E RECONHECIMENTO EM DIVERSIDADE

IDIVERSA B3: fomos selecionados pela B3 para compor a primeira carteira do IDIVERSA B3, primeiro índice latino-americano composto por empresas que se destacam quanto à diversidade de gênero e raça em seu quadro de colaboradores.

Guia de Rodas: renovamos nossa certificação do Guia de Rodas, reafirmando nosso comprometimento com a inclusão e acessibilidade predial.

METAS DE REPRESENTATIVIDADE

Como forma de apoiar a Companhia no cumprimento de seus objetivos de equidade, diversidade e inclusão, estruturamos um conjunto de metas com a finalidade de tornar mais representativo o nosso quadro geral de pessoas colaboradoras e lideranças. As metas foram aprovadas pelo Conselho de Administração da Companhia em 2021.



Em 2023, aderimos à campanha “Brasil sem Misoginia”, iniciativa do Ministério das Mulheres que tem o objetivo de mobilizar diversos setores da sociedade no combate ao ódio, à discriminação e à violência contra a mulher.

Saiba mais sobre a campanha pelo [link](#).

Vagas afirmativas

Na Cielo tornamos os processos de seleção uma alavanca para aumento da representatividade. Assim, na busca por novos talentos, adotamos como prática a reserva de vagas afirmativas destinadas exclusivamente a pessoas que frequentemente enfrentam discriminação e segregação no mercado, como mulheres, pessoas com deficiência, pessoas negras, LGBTQIA+.

PROGRAMA DE MENTORIA FEMININA

Realizamos no último ano a segunda edição do programa de Mentoria Feminina, que visa acelerar as carreiras de colaboradoras com alto potencial, oferecendo oportunidades expandir suas conexões profissionais e estabelecer uma sólida rede de apoio. Isso não apenas favorece o crescimento de suas habilidades, mas também garante que esse desenvolvimento esteja em sintonia com os atributos culturais da Cielo.

Destinamos 50% das vagas de forma afirmativa para mulheres negras e indígenas. Ao todo, 38 mulheres foram selecionadas para participarem do Programa.

PROGRAMAS PARA TALENTOS PCDS

FS14

Em 2023, intensificamos nossos esforços para criar um ambiente de trabalho ainda mais acolhedor e inclusivo. Expandimos as oportunidades para pessoas com deficiência, facilitando seu acesso ao mercado de trabalho e proporcionando caminhos para o desenvolvimento de suas carreiras.

A seguir, apresentamos nossos programas dedicados aos talentos PcD:

Talentos PcDs na área comercial

Promovemos mais uma edição do Programa de Formação de Talentos na área Comercial, voltado exclusivamente para pessoas com deficiência. O programa dá continuidade às diversas ações que a Cielo tem implementado para criar condições de trabalho equitativas e respeitar as individualidades das pessoas.

O processo seletivo foi realizado em parceria com uma consultoria externa, com o objetivo de preencher 34 vagas no time Comercial.

Saiba mais sobre o Programa acessando o [link](#).

BootCamp Cielo Tech

Em colaboração com uma instituição da área de educação tecnológica, desenvolvemos o BootCamp Cielo Tech, dedicado exclusivamente a Pessoas com Deficiência (PcD).

O programa contou com 30 vagas para a posição de analista júnior, com foco em Python e cibersegurança.

VIDEOCAST CONVERSAS PLURAIS

Em 2023, lançamos o VideoCast do Conversas Plurais, nosso espaço dedicado ao debate de assuntos essenciais sobre diversidade, equidade e inclusão.

A cada episódio, trazemos convidados que falam sobre suas vivências e saberes, ressaltando o papel de uma liderança que promove um ambiente de colaboração e abertura, em que todos se sintam verdadeiramente incluídos.


 Assista aos episódios pelo [link](#).

GRUPOS DE AFINIDADES

Nossos quatro Grupos de Afinidades seguiram ativos em 2023, fortalecendo espaços seguros para discutir sobre Diversidade e Inclusão e gerar iniciativas de transformação.

Ao longo do ano, cada grupo desenvolveu agendas de engajamento para celebrar os meses temáticos. As celebrações incluíram a realização de palestras com a participação de convidados, oficinas e exposições. Confira, a seguir, os destaques:


 **PRISMA**

 Espaço para discutir e promover a inclusão da comunidade LGBTQIAP+


 **356**

 Vice-Presidente Executivo Comercial – Varejo e Empreendedores

 **Mês do Orgulho**

-  **» Conversas Plurais:** empregabilidade de pessoas da comunidade LGBTQIAP+ **301 participações**
- » Oficinas** de Teatro, Escrita Criativa, Dança Vogue **59 participações**
- » Cine Prista** com a exibição de curtas **30 participações**
- » Exposição de fotos** do projeto “Orgulho e resistência LGBT na ditadura”


 **SOMOS TODOS UM**

 Dedicado a aprofundar as questões relacionadas a pessoas com deficiência


 **264**

 Vice-Presidente Executiva Jurídica e de Relações Governamentais

 **Mês da Pessoa com Deficiência**

-  **» Conversas Plurais:** Acessibilidade **257 participações**
- » Oficinas** de Libras e Confeitaria **49 participações**
- » Cine Prista** com a exibição de curtas **30 participações**
- » Exposição “Mostre a sua potência”**, na qual 10 pessoas foram prestigiadas com suas fotos em um painel na entrada do evento, mostrando suas potências para todo o Time Cielo.

 **ALÉM DO GÊNERO**

 Grupo de empoderamento feminino, discute questões relacionadas ao dia a dia das mulheres em empresas com força de trabalho majoritariamente masculina.


 **359**

 Vice-Presidente Executivo de Riscos, Compliance, Prevenção e Segurança

 **Mês da Mulher**

-  **» Conversas Plurais:** Empoderamento por meio da Autoimagem **470 participações**

 **BLUE TO BLACK**

 Debate sobre as relações étnico-raciais no ambiente profissional e as maneiras mais eficientes de diminuir a desigualdade e criar um ambiente corporativo livre de discriminação.

 **322**

 Vice-Presidente Executiva Comercial - Grandes Contas

 **Mês da Consciência Negra**

-  **» Conversas Plurais:** Afrofuturismo **354 participações**
- » Oficinas** de Escrita Afrofuturística e Dança Afro **23 participações**

Saúde e qualidade de vida

GRI 403-6

A Cielo está empenhada em melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores.

Para tanto, desenvolve iniciativas focadas na promoção da saúde integral, facilitando o acesso a cuidados e incentivando proativamente a adoção de hábitos saudáveis entre os times.

De Bem com a Vida

Há duas décadas, o Programa "De Bem com a Vida" da Cielo tem sido um catalisador de iniciativas destinadas a melhorar a qualidade de vida e o bem-estar das nossas pessoas.

O programa apoia a Cielo na prevenção, no autocuidado e na gestão integrada da saúde, buscando não só o bem-estar individual, mas também o fortalecimento de uma cultura organizacional voltada ao cuidado.

O programa está estruturado em três pilares. Confira, a seguir, o foco de cada um deles e as iniciativas que se destacaram em 2023:

SAÚDE EM EQUILÍBRIO

Este pilar concentra-se em promover a conscientização sobre a importância da saúde física e mental de forma integral.

Destaques:

- » Ampliação da comunicação de conscientização de Saúde Mental. Essa ação levou a um aumento de 73% no atendimento psicológico *in company*.
- » Aplicação do Check-Up Emocional, garantindo uma adesão de 30%.
- » Outubro Rosa e Novembro Azul: isenção de coparticipação para exames preventivos.
- » Ações focadas em parentalidade, com a redução de 10 pontos percentuais no turnover em até 12 meses do retorno da licença-maternidade.
- » Realização da campanha Xô Gripe, com 2.090 pessoas vacinadas.
- » Aplicamos um treinamento sobre saúde mental, o Cuidando de Quem Cuida, e criamos também uma trilha sobre Empatia e Saúde Mental para o time Comercial. Encerramos o último ano com 46% do time Cielo treinado.

SEMPRE EM MOVIMENTO

Este pilar visa incentivar os colaboradores a adotarem um estilo de vida ativo.

Destaques:

- » Ampliação dos programas de prevenção, saúde emocional e gestão integrada da saúde.
- » Parceria com a Gympass.
- » Promoção de alongamentos no escritório.
- » Disponibilização de trilha de ginástica laboral por meio da plataforma de educação corporativa.

FACILIDADES PARA VOCÊ

Este pilar visa proporcionar aos colaboradores acesso a recursos e serviços que facilitem o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

Destaques:

- » Realização da segunda edição do evento Semana de Bem Com a Vida, com 6.195 participações presenciais e *online* e índice de satisfação expressivo (4,7 de 5,0).
- » Lançamento de duas ativações de autocuidado totalmente gratuitas aos colaboradores (*quick massage* e *manicure*), com o objetivo de reforçar a importância da pausa para recarregar as energias.



SOMOS REFERÊNCIA EM SAÚDE E BEM-ESTAR NO AMBIENTE DE TRABALHO

Ao longo dos anos, o programa De Bem com a Vida se consolidou como uma referência ao conquistar bons índices de satisfação entre as nossas pessoas e com o recebimento de reconhecimentos externos, como o Prêmio Nacional de Qualidade de Vida (PNQV) e o Selo Jungle de Saúde Emocional.

Impacto social

Impulsiona Cielo.....	65
Voluntariado.....	66



APOIO AO EMPREENDEDORISMO

Segunda Edição do **Impulsiona Cielo**

Programa de fortalecer negócios liderados por afro-empREENDEDORAS

30 participantes

selecionadas para capacitação intensiva na segunda fase do Programa

11 participantes selecionadas para ter seus



negócios acelerados

VOLUNTARIADO

1.361 pessoas colaboradoras envolvidas aumento de 74% em relação ao ano anterior

1.012 horas doadas, um aumento de 30% em relação a 2022



ODS



Capitais



SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

GRI 3-3 | 203-1 | 413-1

Na Cielo, trabalhamos para ser um instrumento de transformação social, buscando ampliar o nosso impacto por meio da inovação em negócios e **do fomento ao empreendedorismo, educação, tecnologia e diversidade.**

Para isso, desenvolvemos projetos que promovem a inclusão socioprodutiva.

Com o objetivo de apoiar a definição de nossa estratégia de investimentos social e cultural e a seleção de projetos alinhados aos nossos valores e propósito, contamos com o **Fórum de Investimento Social e Cultural**. O órgão, de natureza consultiva, reúne-se periodicamente para avaliar as propostas de iniciativas sociais e culturais que contribuam para o desenvolvimento sustentável.

Impulsiona Cielo

GRI 3-3 | 203-1 | FS16

Em 2023, realizamos a segunda edição do **Impulsiona Cielo**, iniciativa que integra as ações de impacto social da Companhia e tem como objetivo fortalecer negócios liderados por mulheres.

Essa edição foi voltada para afro-empREENDEDORAS negras que atuam no segmento de alimentação. Assim, proporcionamos às participantes uma jornada completa de aprendizado em três fases:



1

Na primeira fase, realizamos um *workshop* para mais de 370 empreendedoras sobre educação financeira.



2

Na segunda fase, 30 participantes foram selecionadas para uma capacitação mais intensiva, que incluiu imersões e mentorias conduzidas pelos talentos do nosso time, que compartilharam conhecimentos práticos em vendas, atendimento ao cliente e marketing.



3

Na terceira fase, após apresentarem seus negócios em formato de pitch para uma banca avaliadora, as participantes foram selecionadas para a etapa de aceleração.

Como resultado, 11 participantes foram selecionadas para ter seus negócios acelerados com suporte técnico e acompanhamento individualizado em 2024.

Além do conhecimento técnico, a iniciativa proporcionou às participantes valiosas conexões, permitindo que criassem relações significativas para impulsionar seus negócios.

Voluntariado

GRI 413-1

Acreditamos que, ao incentivar as nossas pessoas a se engajarem em ações voluntárias, estamos fortalecendo os nossos laços com as comunidades onde atuamos, bem como contribuindo para o desenvolvimento pessoal do nosso time, permitindo que nossas pessoas adquiram novas habilidades e conheça outras perspectivas e realidades.

Incentivamos a participação, seja no tempo livre ou dentro do horário de trabalho, disponibilizando até quatro horas mensais para essas atividades durante a jornada de trabalho

Em 2023, contamos com a participação de 1.361 pessoas colaboradoras em nossas ações de voluntariado, um aumento de 74% em relação ao ano anterior. Isso possibilitou um crescimento também na quantidade de horas doadas, que fecharam em 1.012, um aumento de 30% em relação a 2022.

	Horas de voluntariado		Pessoas voluntárias	
	2022	2023	2022	2023
Envolvimento com as ações de voluntariado	781	1.012	780	1.361

Doações

Em 2023, aderimos à iniciativa Natal sem Fome, da ONG Ação da Cidadania. Com o objetivo de levantar fundos e estimular nosso time a se engajar em ações de impacto social, incentivamos que cada pessoa colaboradora destinasse parte ou o total de seus vouchers natalinos para a ação de solidariedade.

A campanha resultou em uma arrecadação total de R\$ 149.050,00. Desta quantia, R\$ 49.050,00 foram contribuições do time Cielo, enquanto R\$ 100.000,00 foram doações institucionais realizadas pela própria Cielo. Com o valor arrecadado, foram adquiridas 2.600 cestas básicas, que foram distribuídas em todo o Brasil. Essa iniciativa solidária alcançou 10.500 pessoas, proporcionando aproximadamente 131.600 refeições.

Renúncia de valores e taxas diferenciadas

GRI 3-3

No processo de credenciamento e operacionalização de vendas para Organizações de Caridade e Serviços Social e Associação Cívica e Social, são aplicados prazos de liquidação financeira, taxas e comissões diferenciados, tendo em vista o impacto positivo que eles promovem para a sociedade, visando contribuir para a sustentabilidade financeira dessas organizações.

Dessa forma, em 2023 beneficiamos 17.911 clientes, entre varejo, empreendedores e grandes contas.

7

Atuação ambiental

Abordagem ambiental 68

Estratégia climática 69

GESTÃO AMBIENTAL ALINHADA A PADRÕES INTERNACIONAIS



Sistema de Gestão Ambiental certificado pela norma **ISO 14001**



417 toneladas de materiais destinados de maneira responsável para a reciclagem



NEUTRALIZAÇÃO E REDUÇÃO DAS EMISSÕES

Neutralizadas das emissões residuais de escopo 1 e 2 por meio da aquisição de créditos de carbono de projetos



LOGÍSTICA REVERSA DE EQUIPAMENTOS

Operação de logística reversa com normas de descontinuidade de equipamentos eletrônicos

ATUAÇÃO RESPONSÁVEL, dedicada a eliminar e mitigar impactos no meio ambiente



ODS



Capitais



NATURAL

Abordagem ambiental

GRI 3-3

Para prevenir os potenciais negativos que nossas operações, produtos e serviços podem gerar, adotamos uma abordagem preventiva e buscamos conduzir nossos negócios de forma ambientalmente responsável, a partir de um Sistema de Gestão Ambiental certificado pela norma ISO 14001.

Em nossa gestão ambiental, adotamos um modelo operacional que prioriza a ecoeficiência tanto operacional quanto em nossas soluções.

Para mais detalhes sobre a nossa gestão ambiental, além de indicadores específicos, acesse o **Caderno Complementar**.

Resíduos e circularidade

GRI 3-3 | 306-1 | 306-2

Nossa operação busca reduzir o impacto ambiental por meio de uma gestão estruturada e qualificada que viabiliza a captura e reciclagem de terminais obsoletos, transformando-os em matéria-prima para outros setores da economia. Por isso, estabelecemos normas de descontinuidade de equipamentos eletrônicos, em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305, de 2010). Assim, nossa operação de logística reversa inclui:

- » Recebimento e direcionamento dos equipamentos para nossos centros de distribuição.
- » Sistema de reaproveitamento que:
 - restaura aquelas máquinas que se encontram em bom estado;
 - descarta adequadamente as que não são possíveis reutilizar.

- » Rastreabilidade dos fluxos de recebimento e destinação dos equipamentos.
- » Devolução de baterias das máquinas para os fabricantes.

Assim, em 2023, destinamos de maneira responsável 417 toneladas de materiais para a reciclagem. Desse montante, 52% são referentes à logística reversa de equipamentos eletrônicos, que foram reinseridos como matérias-primas em outros setores da economia.

Para conhecer mais detalhes sobre a logística reversa da Cielo, acesse o **Caderno Complementar**.

Estratégia climática

GRI 3-3 | 201-2

Cientes dos riscos e oportunidades relacionados às mudanças do clima, estabelecemos uma **Estratégia Climática**, que nos orienta quanto à gestão das emissões de carbono, à avaliação dos impactos, ao estabelecimento de metas e ao engajamento com nosso ambiente de valor para a economia de baixo carbono.



Seguimos as recomendações do *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) para comunicação e análise de riscos e oportunidades climáticas.

Para saber mais sobre o tema, consulte o nosso Relatório Climático do TCFD.



Também divulgamos informações sobre a nossa gestão climática no *Carbon Disclosure Project* (CDP), fortalecendo nossa prestação de contas sobre ações para o clima.



Emissões

Fazemos a quantificação de nossas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) seguindo as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol, sendo auditados por terceira parte independente.

	2021	2022	2023
Emissões diretas (Escopo 1) (tCO ₂ e)	5.137,7	7.405,5	9.130,54
Emissões indiretas (Escopo 2) (tCO ₂ e)	333,5	116,5	77,6
Emissões indiretas (Escopo 3) (tCO ₂ e)	20.066,4	29.659,7	25.049,3
TOTAL	25.537,6	37.181,7	34.257,4

Para mais detalhes sobre emissões, acesse o **Caderno Complementar**.

Para consultar o reporte da Cielo ao CDP, acesse o **link**.

NEUTRALIZAÇÃO DAS EMISSÕES

Realizamos ações para a redução dessas emissões em nossas atividades. As emissões residuais de escopos 1 e 2 são neutralizadas por meio da aquisição de créditos de carbono de projetos que evitam a emissão de gases de efeito estufa a partir de ações voltadas para a conservação florestal e/ou eficiência energética.

O projeto tem sua importância e eficácia reconhecidas por validação e verificação realizadas por padrões internacionais de certificação de projetos florestais, como o Verified Carbon Standard e o Climate, Community & Biodiversity Standards. Em agosto de 2023, realizamos a expedição para os estados do Pará e Amapá, com o intuito de acompanhar de perto como as famílias são beneficiadas pelo projeto.

Conheça os detalhes do impacto do Projeto REDD+ Jari Pará, selecionado pela Cielo para neutralizar suas emissões:



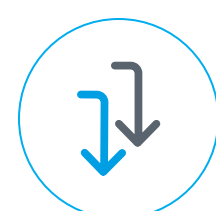
Está localizado numa zona de transição entre o Pará e o Amapá, cercado por Unidades de Conservação (UCs), formando um corredor ecológico para a biodiversidade da região.



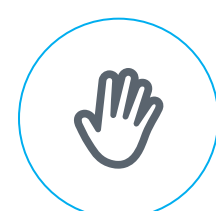
O Projeto visa preservar a Floresta Amazônica e reduzir as emissões de GEE com um modelo de desenvolvimento local.



Protege mais de 920 mil hectares de floresta, sendo refúgio para 340 espécies de flora e 2.070 espécies de fauna, muitas delas ameaçadas de extinção.



Tem o potencial de reduzir até 600 mil toneladas de tCO₂eq por ano.



Ao longo de 30 anos de sua existência, evitou o desmatamento de mais de 64 mil hectares.



Beneficia 303 famílias em 15 comunidades.



Informações corporativas

Governança corporativa.....	72
Integridade e Ética	76
Gestão de riscos	80
Gestão de fornecedores.....	81



BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

Cielo entre as empresas do setor com melhores práticas de governança corporativa, segundo o Empresa Mais, prêmio organizado e oferecido pelo Jornal Estado de S. Paulo.



DEPARTAMENTO JURÍDICO DE RENOME

o **Melhor Departamento Jurídico Brasileiro**, segundo classificação do Ranking internacional | Leaders League Alliance Summit – Law & Innovation



ATUAÇÃO NO COMBATE À CORRUPÇÃO

100% do time Cielo comunicado sobre as políticas e treinamentos regulatórios anticorrupção



96,9% do time concluiu as Trilha Regulatórias Anticorrupção



GESTÃO RESPONSÁVEL DE FORNECEDORES

Gestão em três estágios, segundo sua criticidade



Governança Corporativa

GRI 3-3

O sistema de governança corporativa adotado pela Cielo tem como princípios direcionadores a transparência, a equidade, a prestação de contas e a responsabilidade corporativa.

Seu objetivo é permitir o aperfeiçoamento da gestão, em um processo contínuo e de longo prazo, bem como a harmonização de interesses, a sustentabilidade do negócio e a geração de valor para a perenidade da Companhia.

Para proteger a reputação da Cielo, definir responsabilidades e orientar as estratégias e as condutas, dispomos de um conjunto de políticas, códigos e regimentos internos.

Todas as diretrizes e práticas de governança da Companhia estão consolidadas em nossa Política de Governança Corporativa. O nosso compromisso com a adoção das melhores práticas é parte integrante da nossa rotina corporativa e utilizamos como referência o Código das Melhores Práticas de Governança

Corporativa do Instituto de Governança Corporativa (IBGC) e o Código Brasileiro de Governança Corporativa – Companhias Abertas.

Conheça a íntegra da nossa **Política de Governança Corporativa**.



GOVERNANÇA DA CIELO RECONHECIDA PELO MERCADO

Em 2023, fomos reconhecidos como destaque entre as empresas do setor com melhores práticas de governança corporativa, pelo Empresa Mais, prêmio organizado e oferecido pelo jornal O Estado de S. Paulo.

DISCLAIMER

A Cielo recebeu, em fevereiro de 2024, um comunicado de seus acionistas controladores diretos informando sobre a intenção de converter o registro da Companhia de companhia aberta da categoria “A” para “B”, o que resultaria na sua saída do segmento especial de listagem do Novo Mercado da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (“B3”).

Essa conversão poderá ser efetuada por meio de uma oferta pública unificada de aquisição de ações ordinárias (OPA), se aprovada, conforme previsto na legislação aplicável e no estatuto social da Companhia. O objetivo dos ofertante é adquirir até a totalidade das ações ordinárias, em circulação, emitidas pela Companhia.

Para mais informações, acesse o site de **Relações com Investidores da Companhia**.

Boas práticas de governança

GRI 2-9 | 2-11

- » O Presidente do Conselho de Administração e os demais membros dos órgãos de Governança Corporativa da Companhia não exercem função executiva na Companhia.
- » Conforme previsto na Política de Indicação e Remuneração de Membros dos Órgãos de Governança Corporativa e no Estatuto Social da Companhia, há vedação à cumulação de cargos de Presidente do Conselho de Administração e Diretor-Presidente, de acordo com o disposto no regulamento do Novo Mercado.
- » A Cielo possui uma Política de Transação com Partes Relacionadas e Demais Situações envolvendo

Conflitos de Interesse, que tem por objetivo consolidar os procedimentos a serem observados nos negócios da Companhia envolvendo partes relacionadas, bem como em situações que envolvam potencial conflito de interesse.

- » Importante ressaltar que a política prevê a não participação nas reuniões do Conselho ou do Comitê de Governança dos membros indicados pelos acionistas controladores que estejam em posição de conflito de interesse e dos membros indicados pelos acionistas controladores que não estejam em posição de conflito de interesse, quando a matéria que será objeto de deliberação se referir à questão estratégica do acionista conflitado.



Estrutura de administração

GRI 2-9 | 405-1

A Cielo é administrada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva. Nossa estrutura visa promover a harmonia de interesses e garantir a qualidade das tomadas de decisões, assegurando que elas sejam amparadas tecnicamente e resultado de um amplo debate, bem como que estejam em conformidade com o conjunto de instrumentos normativos e valores da Companhia e suas estratégias e direcionadores de geração de valor no longo prazo.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Estatuto Social da Companhia prevê que o Conselho de Administração seja composto por, no mínimo, sete e, no máximo, 12 membros, todos eleitos pela Assembleia Geral, com mandato unificado de dois anos, permitida a reeleição.

Ainda, conforme a listagem atual da Companhia (Novo Mercado), para resguardar seus interesses e de seus acionistas minoritários, quatro membros do Conselho são independentes, podendo sua indicação ser realizada pela Administração, Acionistas Controladores ou Acionistas Minoritários.

O Conselho de Administração estabelece e define as estratégias de negócio da Companhia, levando em consideração o impacto de suas atividades na sociedade e no meio ambiente, bem como elege os membros da Diretoria Executiva e fiscaliza a sua gestão.

COMITÊS

Os comitês possuem a função de assessorar tecnicamente os membros do Conselho de Administração, apoiando-os na supervisão da aplicação das estratégias, bem como os munindo com dados e informações que apoiem suas tomadas de decisão.

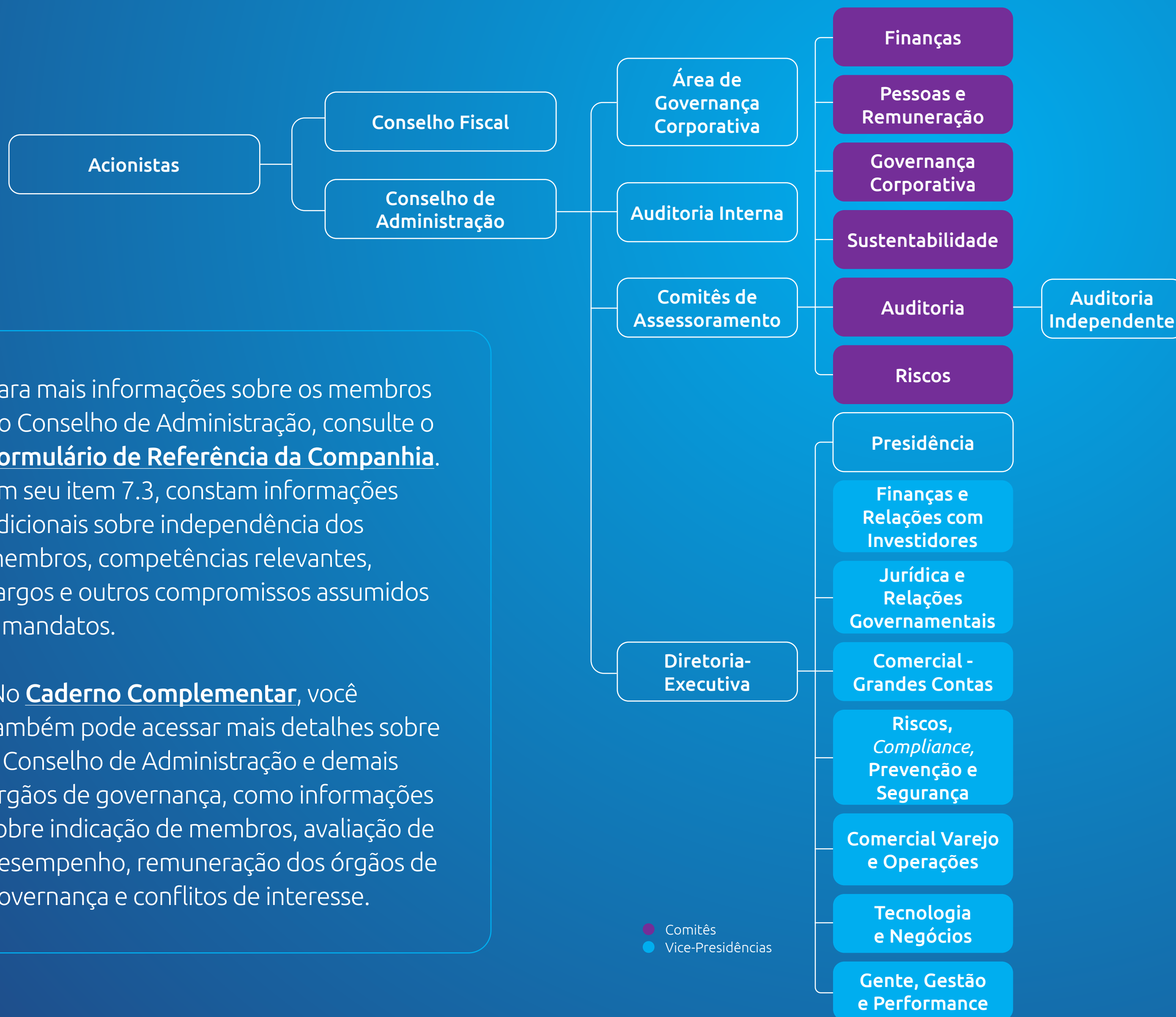
DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria Executiva é composta por, no mínimo, dois e, no máximo, 11 membros, eleitos pelo Conselho de Administração, com mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. Atualmente, o órgão é composto por oito Diretores Executivos.

FÓRUNS

Os Fóruns são órgãos de assessoramento à Diretoria Executiva da Companhia e atuam como instrumento de apoio e incentivo à qualidade e à eficiência da atuação da Diretoria Executiva, sempre respeitando os princípios e as melhores práticas de governança corporativa.

Atualmente, a Companhia possui os seguintes Fóruns: (i) Fórum de Diversidade; (ii) Fórum de Divulgação; (iii) Fórum de Ética; (iv) Fórum de Inovação; (v) Fórum de Investimento Social e Cultural; (vi) Fórum Estratégico de Precificação; (vii) Fórum de Privacidade e Proteção de Dados; (viii) Fórum de Produtos e Serviços; (ix) Fórum Gestor de Segurança da Informação e Prevenção a Fraudes; e (x) Fórum ESG.



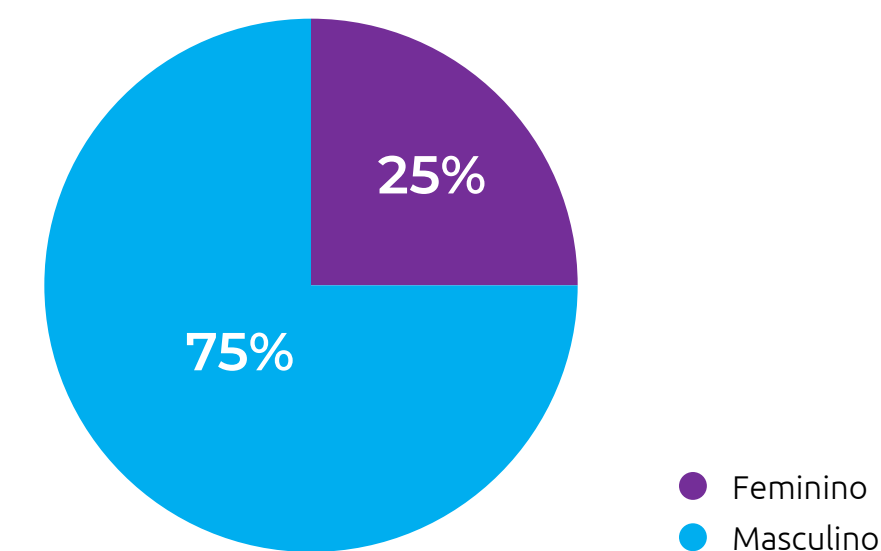
Para mais informações sobre os membros do Conselho de Administração, consulte o **Formulário de Referência da Companhia**. Em seu item 7.3, constam informações adicionais sobre independência dos membros, competências relevantes, cargos e outros compromissos assumidos e mandatos.

No **Caderno Complementar**, você também pode acessar mais detalhes sobre o Conselho de Administração e demais órgãos de governança, como informações sobre indicação de membros, avaliação de desempenho, remuneração dos órgãos de governança e conflitos de interesse.

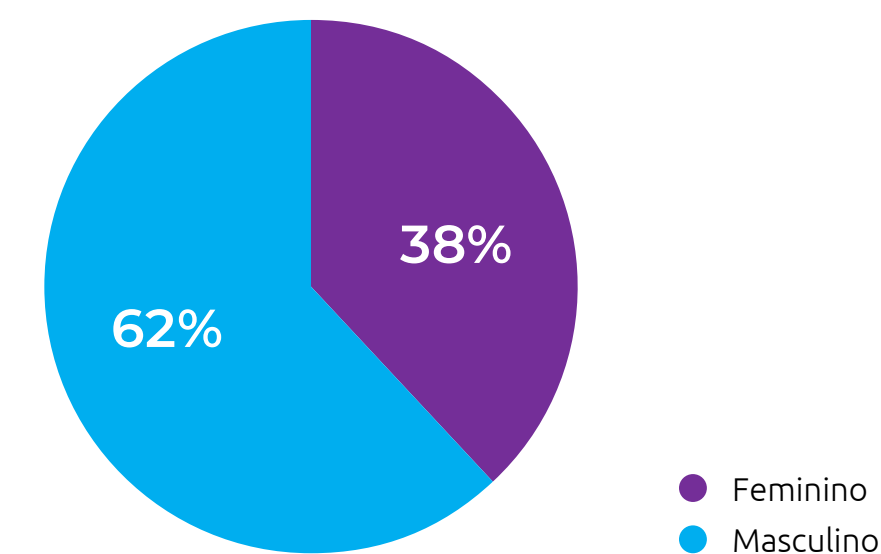
Composição dos Órgãos de Governança

GRI 405-1

Composição do Conselho de Administração por gênero



Composição da Diretoria-Executiva por gênero



Integridade e Ética

GRI 2-23 | 2-24 | 3-3

Para gerar valor aos *stakeholders*, precisamos agir com ética e integridade em todas as relações. Por isso, temos o **Programa Cielo de Conformidade** (saiba mais na **página 24** do **Caderno Complementar**), que busca fortalecer as ações de Compliance e Integridade, integrando-as com outras áreas, para promover uma cultura de ética, integridade, gestão de risco e conformidade em toda a Cielo e seus públicos.

No **Caderno Complementar**, você acessa mais conteúdos sobre Ética e Integridade, como o Programa Cielo de Conformidade, Código de Conduta Ética e iniciativas de combate à corrupção e prevenção a fraudes, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.



SELO PRÓ-ÉTICA

Conquistamos pela primeira vez o selo Empresa Pró-Ética, o maior reconhecimento à integridade e à ética no meio corporativo.

Realizado pela Controladoria Geral da União (CGU) em parceria com o Instituto

Ethos, o selo reconhece as companhias comprometidas em implementar medidas voluntárias de prevenção, detecção e remediação de atos de corrupção e fraude.

Saiba mais, acessando o [link](#).

Código de Conduta Ética

Para orientar a condução dos negócios segundo essa premissa, contamos com o Código de Conduta Ética. O documento foi elaborado para fortalecer nossa trajetória ética e orientar as nossas decisões e ações diárias em torno do nosso propósito de simplificar e impulsionar negócios para todas as pessoas.

Os membros da Diretoria Executiva, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes assinam formalmente a adesão ao Código na contratação e renovam anualmente o compromisso de agir em conformidade com suas diretrizes. As sanções pelo descumprimento do Código e dos demais Instrumentos Normativos são avaliadas e deliberadas pelos órgãos de governança da Companhia, conforme a alçada aplicável a cada caso. O Fórum de Ética ou o Conselho de Administração, conforme o caso, deliberam sobre as violações e sanções disciplinares em última instância.

Conheça a íntegra do nosso
Código de Conduta Ética.

Trilha de Treinamentos Regulatórios

GRI 205-2 | 205-3

Como parte do Programa Cielo de Conformidade, contamos com a Trilha de Treinamentos Regulatórios, que tem como objetivo assegurar que nosso time atue em concordância com as diretrizes de ética da Companhia. Essa trilha é formada por treinamentos anuais, obrigatórios e válidos para todos os colaboradores, estagiários, jovens aprendizes e Diretoria Executiva, sem distinção de cargo. Os temas abordados são:

- » Código de Conduta Ética;
- » Anticorrupção;
- » Aspectos Regulatórios;
- » Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo;
- » Segurança da Informação e Cibernética;
- » Privacidade e Proteção de Dados (LGPD);
- » Gestão de Riscos e Controles Internos;
- » Gestão de Ocorrências de Risco;
- » Gestão de Continuidade de Negócios;
- » Negociação de Ações da Cielo; e
- » Ouvidoria.

A Trilha foi reformulada em 2023, com uma nova abordagem e novos temas. Agora, os conteúdos são mais dinâmicos e didáticos, com exemplos práticos de situações do dia a dia para facilitar o aprendizado do time.

Ao final de
2023, 96,9% dos
colaboradores da
Cielo concluíram
a Trilha de
Treinamentos
Regulatórios.

COLABORADORES COMUNICADOS E TREINADOS SOBRE A TRILHA DE TREINAMENTOS REGULATÓRIOS (INCLUINDO ANTICORRUPÇÃO)*

	Comunicados		Treinados	
	Número de pessoas	Percentual	Número de pessoas	Percentual
Colaboradores	6.513	100%	6.308	96,85%
Membros da Diretoria Executiva	8	100%	8	100%

* O cálculo considera os colaboradores da Cielo, Stelo, Aliança e Servinet, admitidos até novembro/2023 e não considera os colaboradores afastados.

CONDUÇÃO ÉTICA E ÍNTEGRA

Para fortalecer a gestão ética e íntegra dos negócios da Companhia, nosso Departamento Jurídico atua com foco em assegurar que todas as atividades realizadas pela Cielo estejam em conformidade com o arcabouço legal e regulatório que regula o setor de meios de pagamentos.

Assim, o Jurídico da Cielo garante que a Companhia continue gerando valor para os seus *stakeholders*. Fruto disso, em 2023 recebemos reconhecimentos como:

Finance & Law Summit and Awards: a área jurídica da Companhia conquistou o título de

"Melhor Departamento Jurídico em Bancos e Serviços Financeiros".

Ranking internacional | Leaders League Alliance Summit – Law & Innovation: fomos reconhecidos como o Melhor Departamento Jurídico Brasileiro.

The Legal 500: a Sra. Louangela Bianchini da Costa Colquhoun, Vice-Presidente Executiva Jurídica e de Relações Governamentais, foi reconhecida pelo The Legal 500, na categoria direito bancário, como uma das profissionais mais relevantes do segmento.



Canal de Ética

GRI 2-16 | 2-25 | 2-26 | 205-3

O Canal de Ética da Cielo é um recurso para que colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço, parceiros e outras partes interessadas possam denunciar ou consultar questões relacionadas à ética na Companhia.

As denúncias são tratadas com confidencialidade, anonimato e sigilo por uma empresa independente, e a Companhia não tolera nenhuma forma de retaliação aos denunciantes.

Acesse o Canal de Ética [aqui](#) ou pelo número 0800 775 0808.

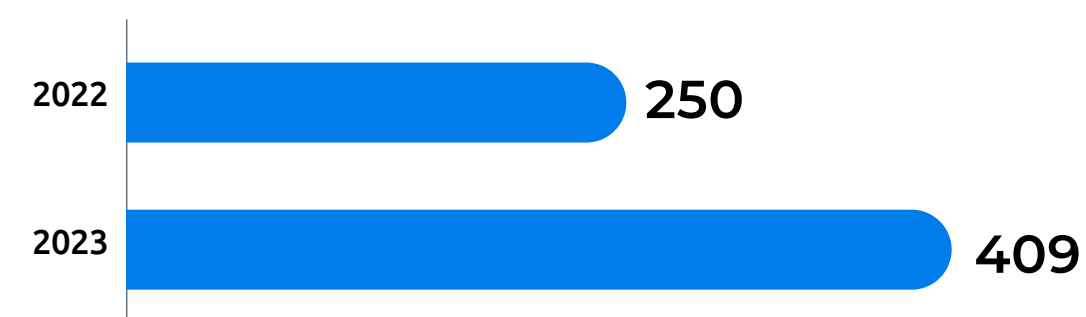
A área de Auditoria interna da Cielo é responsável por investigar os registros e endereçar para o Grupo de Trabalho de Ética os casos procedentes para deliberação a respeito da aplicação das sanções disciplinares cabíveis aos envolvidos na prática. O Comitê de Auditoria acompanha, mensalmente, todos os registros e indicadores do Canal de Ética e reporta essas informações ao Conselho de Administração.

TRANSPARÊNCIA

Em 2023, o **Canal de Ética** da Cielo recebeu 409 denúncias, sendo 33% identificadas e 67% anônimas. De todas as denúncias protocoladas, 40% foram consideradas procedentes. Como resultado, foram aplicadas 134 medidas disciplinares. O prazo médio de tratamento foi de 30 dias corridos.

A quantidade de denúncias recepcionadas foi 64% superior ao registrado em 2022, resultado do

Denúncias recebidas



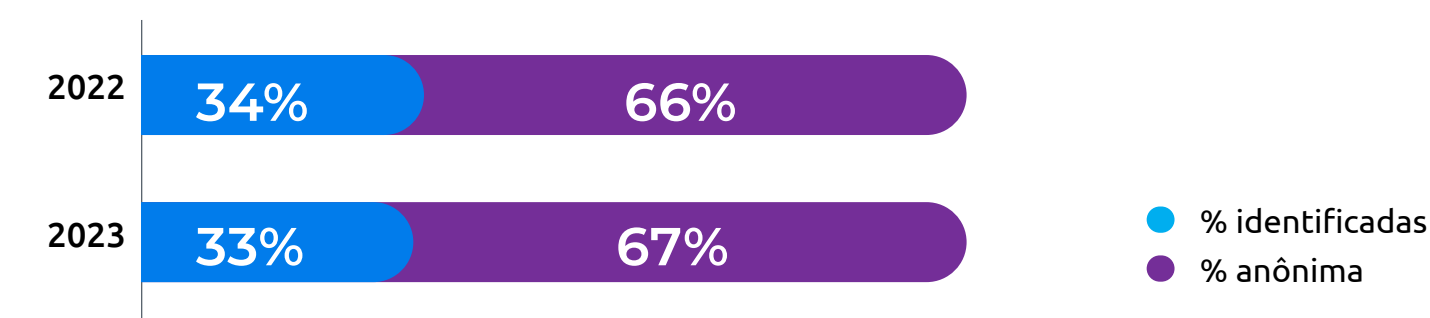
% Denúncias procedentes



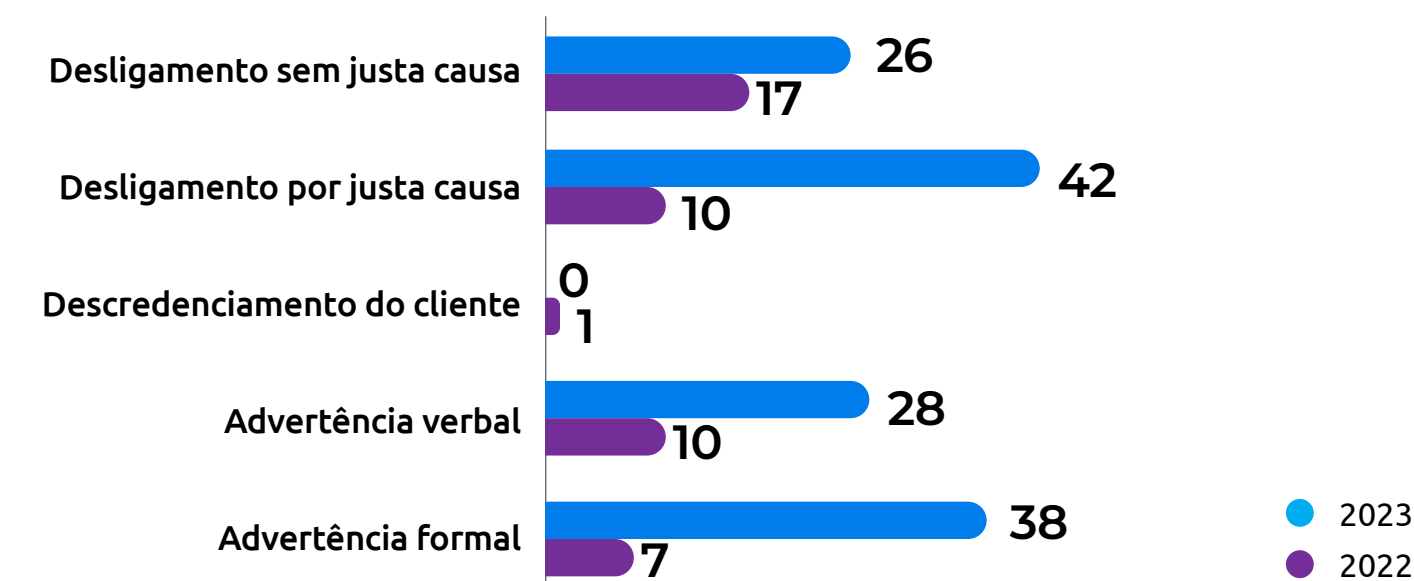
trabalho de divulgação do canal, da confiança que as pessoas colaboradoras depositam no mecanismo e do aumento do quadro de pessoas colaboradoras na Companhia no período (saiba mais na [página 51](#)).

Os relatos registrados referem-se, principalmente, a casos de fraude interna, assédio moral, descumprimento de políticas internas, conflito de interesses, discriminação ou práticas abusivas de gênero e assédio sexual.

Denúncias identificadas e anônimas



Medidas disciplinares aplicadas



Gestão de riscos

GRI 3-3 | 416-1 | FS2

Atuamos para promover uma cultura de riscos corporativos alinhada com regulamentações e boas práticas de mercado, protegendo os negócios e os interesses econômico-financeiros da Companhia. Essa é a essência do nosso trabalho e uma responsabilidade de todo o nosso time.

Assim, possuímos processos para identificar, avaliar, monitorar, mitigar e reportar os riscos, visando a mantê-los dentro de patamares aceitáveis pela Companhia, protegendo tanto a Cielo quanto seus clientes de falhas operacionais, práticas ilícitas e problemas na entrega de produtos e serviços.

O modelo de gestão de riscos da Cielo é composto por três linhas de responsabilidade:

- » **1.ª Linha de responsabilidade:** é representada pelas áreas de negócio, que são responsáveis por gerenciar os riscos de forma eficaz dentro das suas atribuições organizacionais.
- » **2.ª Linha de responsabilidade:** é representada pela Vice-Presidência Executiva de Riscos, *Compliance*, Prevenção e Segurança, que atua de forma consultiva junto às áreas de negócio e suporte, mas com avaliação e reporte independentes.
- » **3.ª Linha de responsabilidade:** composta pela Auditoria Interna, que tem a função de dar pareceres independentes ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Auditoria, sobre o processo de gerenciamento de riscos, a efetividade dos controles internos e a governança corporativa.

Os riscos são avaliados e reportados periodicamente pela 2.ª linha de responsabilidade e pelas Auditorias Interna e Externa às instâncias de governança. Além disso, revisamos anualmente a Declaração de Appetite e Tolerância a Riscos.

Avaliação de riscos

Por meio do processo periódico de Avaliação de Riscos, mantemos um inventário de riscos corporativos atualizado de forma contínua, assim como o mapa de calor de riscos corporativos, pelo qual é possível acompanhar o impacto e a probabilidade de materialização desses riscos e as mudanças no ambiente de negócios.

Quando se detectam riscos não mitigados, eles são registrados como Ocorrências de Riscos na ferramenta corporativa de gestão de riscos, com os respectivos planos de ação, prazo, responsável e impacto, para garantir que atinjam níveis residuais de riscos aceitáveis pela Companhia. As ocorrências de risco são reportadas para fins informativos ou deliberativos, se necessário, aos órgãos de governança apropriados.

Conheça a íntegra da nossa **Política de Riscos Corporativos e Controles Internos**.

Gestão de fornecedores

GRI 2-6 | 3-3

A gestão de nossa cadeia de fornecimento tem como objetivo assegurar a competitividade, a qualidade, a velocidade e a sustentabilidade em nossos relacionamentos e parcerias. Ela inclui fornecedores de operações e logística, serviços de tecnologia, telecomunicações, atendimento (*contact center*), serviços jurídicos e corporativos, entre outros.

Como forma de garantir a evolução da performance e a continuidade dos negócios, mitigando ao mesmo tempo os riscos na cadeia de suprimentos, realizamos a gestão de fornecedores em três estágios, segundo a sua criticidade:

No **Caderno Complementar**, você encontra mais detalhes sobre como a Cielo gere a sua cadeia de fornecedores.

Processo	Vendor Onboarding	Vendor Performance	Vendor Risk
Objetivo	Realizar a homologação de fornecedores	» Aprimorar a performance dos fornecedores e/ou substituir aqueles que possuem performance abaixo do esperado.	» Ampliar o conhecimento sobre os fornecedores críticos.
Aplicabilidade	100% dos fornecedores.	» Principais fornecedores em termos financeiros (Tier 1 + outros).	» Fornecedores do Tier 1 + aqueles que oferecem riscos à continuidade do negócio.
Ações	<ul style="list-style-type: none"> » Avaliação financeira por critérios de faturamento e valor contratado. » Aplicação de questionários abordando aspectos ambientais, sociais e de governança. » Aplicação de treinamento sobre Diversidade e Inclusão. » Revisão minuciosa da documentação fornecida. » Categorização do fornecedor em diferentes níveis (tiers 1, 2 e 3) conforme seu impacto no cliente e na continuidade dos negócios da Companhia. » Adesão às nossas políticas corporativas principais. 	<ul style="list-style-type: none"> » Avaliações trimestrais para melhoria da qualidade na prestação de serviços. » Premiação dos melhores. » Acompanhamento de fornecedores com gaps. » Exclusão dos não aderentes. 	<ul style="list-style-type: none"> » Elaboração de planos de melhoria em casos deficitários a serem gerados e acompanhados para resolução por áreas responsáveis. » Auditoria obrigatória, remota ou presencial, em fornecedores críticos, incluindo aqueles que participam do Vendor Risk e os fornecedores críticos do ponto de vista de ESG.
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> » Ao longo do ano, mais de mil fornecedores passaram por esse processo. » Avaliação ESG: Em 2023 o questionário de Avaliação Socioambiental da Cielo foi respondido por 648 fornecedores, com 48% deles obtendo uma pontuação igual ou acima de 70%. 	<ul style="list-style-type: none"> » Em 2023, 149 fornecedores foram analisados no programa Vendor Performance. 	<ul style="list-style-type: none"> » Em 2023, 51 fornecedores críticos foram avaliados dentro do Programa. » Destes, 20% foram assistidos pelo time de Sustentabilidade da Companhia com auditorias. » Auditoria ESG: 80% dos fornecedores críticos auditados obtiveram pontuação igual ou superior a 70%, intervalo classificado com dentro das expectativas da Cielo.

cielo