CÓDIGO

Código de Ética e Conduta

RISCOS E *COMPLIANCE* | VERSÃO 5.0 | DEZEMBRO 2021

Sumário

1. Apresentação 3
2. Nosso Propósito, Olhar e Cultura (DNA Elo) 3
3. Princípios e Aspectos Primordiais de Conduta 4
4. Aspectos de Conduta por Público de Interesse 9
5. Conformidade com o Código de Ética e Conduta da Elo 12
6. Controle e Histórico de Versões 13

1. Apresentação

O Código de Ética e Conduta da Elo busca introduzir os elementos essenciais que devem ser considerados nas relações estabelecidas pela Elo com os seus mais diferentes públicos. Com esse Código, temos o objetivo de contribuir para um ambiente corporativo anticorrupção, atingindo resultados diferenciados para a sociedade.

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

Não se espera que este documento contemple todas as situações possíveis de conflitos éticos que possam surgir, mas sim defina princípios básicos que deverão nortear nossa conduta.

Todos os administradores e colaboradores deverão pautar suas ações pelos princípios estabelecidos neste Código, nas Políticas, Normas e Procedimentos da Elo.

O Código de Ética e Conduta da Elo considera os seguintes públicos:

- Público Interno (empregados e administradores/membros estatutários);
- Acionistas;
- Portadores de Cartões;
- Clientes e Parceiros Participantes dos Arranjos Elo;
- Fornecedores;
- Prestadores de Serviços;
- Concorrentes;
- Entidades de Classe;
- Comunidade e Sociedade;
- Imprensa;
- Governo;

Finalmente, cabe mencionar que um Código desta natureza, que trata da ética nas relações, só pode ser legitimado nas próprias relações. Prevemos que a aplicação constante e sem exceções do que o Código de Ética e Conduta Elo preconiza, seja uma oportunidade para que o assunto se mantenha presente em nosso cotidiano, aperfeiçoando, portanto, nossas relações com todos os públicos considerados pelo Código.

2. Nosso Propósito, Olhar e Cultura (DNA Elo)

Propósito

Ser o Elo brasileiro que conecta pessoas e negócios.

Olhar

Ser uma empresa de soluções de pagamentos reconhecida pela brasilidade, conectividade e criatividade, que aceita todos e é aceita por todos.

Cultura – DNA Elo

O DNA Elo apresenta a Cultura da empresa e é composto pelas atitudes esperadas de cada colaborador, estimulando comportamentos e habilidades fundamentais para o sucesso do negócio:

Superamos resultados

Definimos objetivos desafiadores, buscamos por excelência em nossas operações e tomando decisões com base em dados.

Nenhum de nós é tão bom quanto todos nós juntos

Quebramos as barreiras da informação, atuamos juntos pelo negócio e valorizamos as realizações do time.

Nossa gente em primeiro lugar

Construímos relações de confiança e transparência, valorizamos a diversidade de ideias e pessoas e querendo sempre mais.

Agimos como donos

Somos embaixadores da Elo, assumimos riscos inteligentes sendo antenados e somos responsáveis pelo sucesso.

Somos a escolha dos clientes

Consideramos o cliente em nossas decisões, resolvemos os problemas reais e temos consciência da nossa responsabilidade.

Evoluímos com foco e simplicidade

Temos atitudes positivas diante do novo, investimos energia onde importa e somos diretos e objetivos.

1. Princípios e Aspectos Primordiais de Conduta

Assédio, Discriminação e Preconceito

A Elo preza pela preservação da individualidade, da privacidade e pelo respeito à diversidade, não admitindo a prática de quaisquer atos discriminatórios, tais como origem, condição social,

posição hierárquica, grau de escolaridade, religião, crença ou filosofia de vida, deficiência, cor, raça, sexo, estado civil, situação familiar, ideologia política, associação com entidades de classe ou qualquer outra característica pessoal. Da mesma forma, as diretrizes da Companhia para recrutamento, promoção e retenção de colaboradores proíbem qualquer tipo de discriminação.

Estimulamos a valorização da diversidade com o objetivo de incluir todos os segmentos da sociedade brasileira. Nossas Políticas são elaboradas para garantir que os colaboradores sejam tratados e tratem uns aos outros de maneira justa, com respeito e dignidade e, portanto, não será tolerada conduta envolvendo discriminação ou assédio a terceiros. Nosso foco é incentivar ambientes de trabalho que promovam a realização pessoal e ofereçam perspectivas de desenvolvimento humano e profissional.

Pornografia Infantil e Exploração Sexual de Menores

A Elo é contra qualquer forma de violência ou atentado aos direitos fundamentais de crianças e adolescentes e a quem produz, reproduz, ou registra, por qualquer meio, cena de sexo explícito ou pornográfica envolvendo criança ou adolescente. O mesmo vale para quem agencia, facilita, recruta, coage ou intermedeia a participação de criança ou adolescente nessas cenas. A Elo não compactua com a exploração sexual de menores em sua Cadeia de Valor, assim como não aceita a utilização de seus produtos/serviços por clientes que possam explorar esta atividade. Qualquer fornecedor ou cliente que tiver qualquer envolvimento, direto ou indireto, com este tipo de situação será descredenciado e denunciado às autoridades competentes.

Trabalho Escravo

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

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

Trabalho Infantil

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

- Trabalho irregular de adolescentes menores de 16 anos (exceto quando na condição de aprendizes, a partir dos 14 anos);
- Condições inadequadas ao trabalho e ao desenvolvimento do adolescente de 16 a 18 anos;
- Caracterização de qualquer forma de discriminação, violência ou atentado aos direitos fundamentais de crianças e adolescentes.

Meio Ambiente, Saúde e Segurança

A Elo está comprometida em conduzir seus negócios em conformidade com as leis e regulamentos ambientais e de saúde e segurança no local de trabalho e se esforça para manter um ambiente de trabalho seguro e saudável para os colaboradores, bem como evitar impactos adversos e danos ao meio ambiente e à comunidade na qual está inserida.

Integridade e Conformidade com Leis, Políticas e Regulamentos

Integridade significa a qualidade de inteireza, de conduta reta e imparcial, cuja natureza de ação nos dá uma imagem de honestidade. Significa também o respeito integral às leis e às normas que regem as atividades da Elo. Estamos comprometidos em conduzir nossos negócios e atividades com honestidade, integridade e em total conformidade com todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis.

É considerada inaceitável qualquer conduta que configure em tentativa ou prática de suborno ou corrupção, incluindo a ocultação ou dissimulação da ocorrência de tais atos ou, ainda, dificultar a investigação ou fiscalização desses fatos.

Conforme descrito na Política Prevenção e Combate à Corrupção da Elo, é proibido aceitar, obter, financiar, custear, conceder, pagar, prometer, patrocinar ou autorizar, direta ou indiretamente, qualquer benefício, pecuniário ou não, seja de que forma for, em favor próprio ou de quem quer que seja, que possam representar relacionamento impróprio.

Condutas Anticoncorrenciais

A Elo é contra e não compactua com quaisquer formas de corrupção e de condutas anticoncorrenciais.

Conformidade com Leis Antitruste

A Lei Antitruste tem o objetivo de reprimir o exercício considerado abusivo do aumento do poder de mercado. A Elo se mantém em conformidade com as Leis Antitruste e tem ciência de que suas violações podem sujeitar a Companhia e seus colaboradores a sanções criminais.

Conflito de Interesses

É fundamental que os interesses pessoais não estejam em conflito com os interesses da Elo. Todos as pessoas às quais o Código se aplica têm a obrigação de se comportar de maneira honesta e ética e de agir no melhor interesse da Companhia, evitando situações que apresentem um conflito potencial ou real entre os interesses próprios e os interesses da Elo.

Algumas, mas não todas, situações em que estes conflitos podem estar presentes são:

- Desenvolvimento de atividades fora da empresa que interfiram, ou possam vir a interferir, nos negócios da Elo;
- Relações particulares com clientes, fornecedores ou concorrentes que comprometam a imparcialidade nos negócios;

- A existência de parentesco ou de relacionamento pessoal, internamente ou externamente à empresa, que possa trazer benefícios ao indivíduo ou indivíduos envolvidos, prejuízos à empresa ou comprometer a isenção na avaliação de desempenho dos envolvidos.
- Quando algum Administrador, Acionista ou outro agente de governança não esteja em situação de independência em relação à determinada matéria em discussão e possa influenciar, tomar, ou fazer com que a Companhia tome decisões motivadas por interesses particulares ou distintos dos interesses próprios da Companhia (Transações com Partes Relacionadas).
- A existência de parentesco ou relacionamento pessoal entre chefe e subordinado ou em qualquer grau da linha de subordinação direta que possam caracterizar situações de nepotismo.

Essas e outras situações deverão ser imediatamente reportadas por meio do Canal de Denúncias, conforme disposto no item “5. Conformidade com o Código de Ética e Conduta da Elo” deste documento, para que sejam devidamente avaliadas, e constatada ou não a caracterização de um conflito de interesses. Até que a avaliação seja concluída, as pessoas envolvidas no potencial conflito deverão se retirar totalmente da situação.

Qualidade das Divulgações Públicas

Qualquer relatório ou documento público da empresa deve incluir a divulgação completa, justa, precisa, oportuna e compreensível da informação. A Elo tem a responsabilidade de se comunicar de forma eficaz com todos, para que recebam informações completas e precisas sob todos os aspectos materiais da empresa, inclusive quando isso envolver informações sobre a sua condição financeira e resultado das operações, nos termos de sua Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante.

Acuracidade dos Registros Financeiros

A Elo mantém os mais altos padrões em todos os assuntos relacionados à contabilidade, controles financeiros, relatórios internos e tributação. Todos os livros financeiros, registros e contas devem refletir com precisão as transações e estar em conformidade com os princípios contábeis exigidos e com os controles internos da Companhia. Os registros não devem distorcer de forma alguma para ocultar, disfarçar ou alterar a verdadeira posição financeira da empresa.

Fraude e Corrupção

A Elo não compactua com fraudes, corrupção ou qualquer outra conduta que viole as normas e prejudique a confiança depositada por nossos públicos de relacionamento e repudia condutas delituosas como a de qualquer tipo de fraude e atos ilícitos.

Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo

Temos o compromisso de preservar nossa reputação na comunidade financeira, auxiliando nos esforços para combater a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo. A Elo não compactua com tais práticas e adota medidas para prevenir e tratar suspeitas de lavagem de

dinheiro que, caso identificadas, são adequadamente denunciadas às autoridades competentes.

Presentes, Favores e Serviços

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

Para preservar a isenção nos negócios da Elo:

- Não devemos aceitar, nem oferecer, direta ou indiretamente, favores, dinheiro ou presentes que possam afetar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros.
- Poderemos realizar despesas que objetivem fortalecer nosso relacionamento com clientes, tais como refeições, encontros, entretenimento, hospedagem desde que com objetivos de reunião de trabalho, respeitado as diretrizes formalizadas nas Políticas internas da Companhia, de forma que não implique nenhum constrangimento para os convidados.
- Presentes em qualquer forma que poderia resultar em um sentimento ou expectativa de obrigação pessoal não devem ser oferecidos ou aceitos.

Contribuição a Partidos Políticos

A Elo não realiza contribuições a políticos e partidos políticos.

Oportunidades Corporativas

Colaboradores e Administradores estão proibidos de aproveitar oportunidades de negócios descobertas por meio de informações adquiridas na empresa ou por conta de sua posição corporativa para ganho pessoal.

Nenhum Colaborador ou Administrador pode competir com a Companhia tendo envolvimento pessoal com negócios do mesmo segmento ou tirando da Elo a oportunidade de fechar negócios em benefício próprio.

Uso Não Profissional de Recursos da Empresa

Os recursos disponibilizados aos colaboradores da Elo deverão ser utilizados somente com objetivos profissionais e de interesse da empresa.

A Elo não compactua com o uso não profissional de seus recursos e poderá tomar ações adequadas para identificação destas práticas. Qualquer suspeita de perda, roubo ou uso indevido de ativos da Companhia deve ser imediatamente comunicada.

Uso Indevido de Informação Privilegiada

É necessário um cuidado especial com as informações estratégicas e não públicas que temos acesso em nosso negócio, para tanto é vedado expor ou discutir estas informações com pessoas cujas atribuições de trabalho não necessitem delas.

Todas as informações não públicas da Companhia devem ser consideradas informações privilegiadas e nunca devem ser utilizadas para ganho próprio, de algum membro da família ou qualquer outra pessoa.

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

Segurança das Informações

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

As informações confidenciais geradas e coletadas são um ativo valioso da Companhia e a proteção das informações desempenha um papel vital no crescimento contínuo e capacidade competitiva da Elo.

Deve-se prestar especial atenção às informações internas que podem ser úteis para os concorrentes ou que podem ser prejudiciais para a Elo, seus clientes e fornecedores, caso divulgadas como, por exemplo, planos de negócios, pesquisas de novos produtos, objetivos estratégicos, bancos de dados, informações financeiras não publicadas e dados de precificação.

A obrigação de proteger as informações confidenciais da Companhia segue mesmo quando o colaborador deixa de fazer parte do quadro de colaboradores e se faz necessário devolver qualquer informação interna restrita ou confidencial que tenha em sua posse.

2. Aspectos de Conduta por Público de Interesse

Entidades de Classe

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

Clientes e Parceiros Participantes dos Arranjos Elo

A relação com Clientes e Parceiros é cada vez mais valorizada e calcada pela transparência e comprometimento com os resultados.

Agregamos valor e propomos melhoria nos produtos e serviços prestados. A ética, mais uma vez, é um atributo inegociável e todas as informações devem ser tratadas sigilosamente.

Entendemos que contribuir de maneira efetiva para o sucesso dos nossos Clientes/Parceiros é o caminho mais curto para tornar realidade o nosso propósito.

Prezamos pela transparência e confidencialidade das informações, preservar a relação de confiança e sintonia com os nossos Clientes/Parceiros, cumprir com o que foi contratado e buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços.

A Elo irá firmar Parcerias com entidades cujas práticas de gestão estejam em linha com os preceitos deste Código de Ética e Conduta.

Comunidade e Sociedade

A Elo atua de forma sustentável e responsável demonstrando o quanto estamos preocupados com as questões que prejudicam o bem-estar e o desenvolvimento da Sociedade.

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

Concorrentes

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

Assuntos estratégicos de nosso negócio não são discutidos ou repassados, a qualquer pretexto, aos nossos Concorrentes.

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

Fornecedores e Prestadores de Serviço

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

A relação com os Fornecedores e Prestadores de Serviço é caracterizada pela observância dos preceitos do Código de Ética e Conduta da Elo. A Elo pratica a livre concorrência, a transparência, e a imparcialidade no processo de contratação de Fornecedores, bem como o rigoroso cumprimento dos contratos. O incentivo às boas práticas, valorizando as questões de sustentabilidade deverão ser buscados constantemente.

A Elo irá contratar Fornecedores e Prestadores de Serviço cujas práticas de gestão estejam em linha com os preceitos deste Código de Ética e Conduta.

Serão especialmente observadas as práticas do Fornecedor e Prestadores de Serviço referentes a assuntos como: meio ambiente, consumo consciente, trabalho infantil e escravo, pedofilia, inclusão, prevenção à lavagem de dinheiro, combate à corrupção, fraudes, entre outros.

Governo

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

com agências e autoridades governamentais respondendo de forma verdadeira e precisa todas as solicitações recebidas.

Zelamos pelo cumprimento das diretrizes dispostas em nossas Políticas de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e Prevenção e Combate à Corrupção, em conformidade com as leis aplicáveis e de acordo com as melhores práticas nacionais e internacionais. Não compactuamos com fraudes em licitações e contratos com os governos, nacional ou estrangeiros, Federal, Estaduais, Municipais, Autarquias, Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista.

Imprensa

Prezamos pela confiabilidade das informações transmitidas aos veículos de comunicação, de modo a garantir que todos os comentários, declarações ou pronunciamentos em nome da empresa sejam feitos somente por pessoas autorizadas, conforme Norma de Comunicação da Companhia. A Elo possui canais oficiais para divulgação de informações nas redes sociais e somente eles representam a empresa. Colaboradores que se cadastrarem em redes sociais, deverão fazê-lo em nome próprio por meio de recursos particulares e suas publicações deverão ser totalmente pessoais, sem qualquer associação à marca da companhia.

Acionistas

Os Acionistas têm um papel fundamental para o sucesso do nosso negócio, por isso, temos uma equipe engajada a conquistar resultados que garantam os melhores índices de rentabilidade, sempre prezando pela transparência e tratando as informações estratégicas de maneira minuciosa para que os relatórios oficiais da empresa traduzam a nossa realidade.

Portadores de Cartões

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

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

Público Interno

Prezamos pela meritocracia, transparência, ética, diálogo aberto e o reconhecimento das melhores práticas. Queremos colaboradores que conheçam profundamente os clientes, os parceiros e o mercado, que sejam versáteis, pensem grande e trabalhem intensamente. Que proponham novas formas de fazer estimulando e valorizando a cultura da inovação, com ousadia e determinação, trabalhando de forma integrada em equipe, entregando resultados consistentes, de forma sustentável, atingindo os objetivos propostos pelos acionistas.

Além disso, é responsabilidade de cada colaborador zelar pelo cumprimento dos preceitos deste Código, pelo patrimônio da Elo e cuidar da imagem que ela possui. As atitudes de todos

os colaboradores devem refletir o comprometimento com a perenidade da empresa e seus valores.

3. Conformidade com o Código de Ética e Conduta da Elo

O Código se aplica ao CEO, CFO, *controller* da Elo, bem como a todos os diretores, conselheiros, membros de comitês do conselho de administração, colaboradores da Elo, prestadores de serviço terceiro e público que se relaciona com a empresa.

Todos os colaboradores da Elo são responsáveis pela aplicação dos preceitos do Código em todas as suas relações profissionais. Nesse sentido, todos deverão firmar adesão formal ao Código e renová-la anualmente, além de atuar como guardiões do Código, reportando por meio dos canais disponíveis toda e qualquer situação que possa indicar a não observância dos preceitos do Código.

A gestão do Código de Ética e Conduta é de responsabilidade da Diretoria de Riscos e *Compliance*, a quem cabe implementar as ações requeridas para a correta aplicação do Código e coordenar atividades de divulgação do documento.

Caso sejam observados, por qualquer pessoa, eventuais desvios a este Código ou às leis e regulamentações aplicáveis à Elo eles deverão ser reportados ao Canal de Denúncias, mailto:onde a pessoa poderá ou não se identificar, através de:

Correio Eletrônico: elo@canaldedenuncia.com.br

Site: https://canaldedenuncia.com.br/elo/

Telefone: 0800 882 0618 (Segunda a Sexta, das 09h às 18h)

Caso tenha alguma dúvida se uma situação é um desvio aos preceitos estabelecidos neste Código, o colaborador poderá, caso queira, antes de formalizar o potencial desvio, buscar orientação junto a Diretoria de Riscos e *Compliance* ou sua gerência imediata ou mediata. Entretanto, o registro da comunicação no canal deverá ser feito pelo colaborador.

A Elo não permite ou tolera qualquer tipo de retaliação contra qualquer pessoa que apresente uma denúncia de boa-fé ou a queixa de violação das Políticas da Companhia ou da legislação e normas aplicáveis.

A apuração dos fatos ocorridos e deliberação das medidas disciplinares e consequências cabíveis – incluindo relato às autoridades competentes, quando necessário - é realizada de forma confidencial e de acordo com a origem e natureza do potencial desvio.

As ações que se configurarem como violações aos Códigos de Ética e Conduta, ao Programa de *Compliance* e Integridade, às Políticas e Normas da Elo, estão sujeitas às medidas disciplinares aplicáveis, independentemente do nível hierárquico, e sem prejuízo das penalidades legais cabíveis. Complementarmente, terceiros, parceiros e fornecedores com participação constatada em atos não conformes com às políticas da Elo e da Administração Pública, são passíveis de encerramento do contrato de prestação de serviços. Além disso,

outras medidas podem ser adotadas dependendo da gravidade da infração e dos danos causados, como, mas não limitados a: multas, boletins de ocorrência, entre outros.

Todos os colaboradores têm o direito de cooperar ou relatar violações legais diretamente a agências ou entidades governamentais, mesmo sem notificar a Elo, com a garantia de que não sofrerá retaliações por executar qualquer uma destas atividades.

4. Controle e Histórico de Versões

Data	Versão	Sumário
16/03/2015	1.0	Criação do Código de Ética
17/08/2016	2.0	Atualização com o Manifesto de Cultura Elo e a terminologia do documento para 'Código de Ética e Conduta'
01/11/2017	3.0	Aprovação do Código de Ética e Conduta pelo Presidente e Diretores Executivos
11/07/2018	4.0	Atualização do Código de Ética e Conduta
01/03/2022	5.0	Atualização do Código de Ética e Conduta