



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

CÓDIGO DE CONDUTA

I – INTRODUÇÃO:

Este CÓDIGO DE CONDUTA contém normas e compromissos de conformidade legal, e também uma exposição de valores e diretrizes éticas que conduzem a CIEL na celebração dos seus negócios e no exercício de suas atividades.

Não apenas a CIEL submete-se aos seus termos, enquanto pessoa jurídica e ente corporativo, como também os seus colaboradores, diretores, representantes, prepostos, parceiros de negócios, prestadores de serviços, terceirizados, clientes ou qualquer pessoa física ou jurídica que com ela contrata, firma parceria, convênio, patrocínio, ou celebra qualquer ato capaz de gerar efeitos na ordem jurídica.

A CIEL escolhe conduzir-se em conformidade legislativa e em observância a elevados padrões éticos. Mas não apenas isso. Ela escolhe contratar pessoas físicas e jurídicas que atuem dentro do mesmo padrão de conformidade, estabelecendo uma cultura corporativa de integridade e conformidade que atinge outras esferas da sociedade.

Se você foi convidado(a) a ler este instrumento, é porque mantém ou pretende manter vínculo profissional ou contratual com a CIEL. Assim, constitui etapa essencial a sua concordância e adesão integral aos termos deste Código, condição indispensável para a formalização e manutenção da relação estabelecida.

Repetimos que se houver dúvidas, nossa Diretoria de Compliance estará à disposição para esclarecer o que for necessário. Estamos juntos no objetivo comum de Integridade que se faz obrigatório na sociedade pós-moderna.

E como auxílio constante em nossa parceria, sugerimos a seguinte reflexão em todas as tomadas de decisões:

- Minha conduta permitirá manter a confiança de todos os que me cercam?
- Será que minha família e meus amigos considerariam minha conduta apropriada?
- Refleti quanto ao impacto sobre aqueles que serão afetados pela minha conduta?
- Eu me sentiria confortável se alguém me tratasse dessa mesma forma?
- Eu me sentiria confortável se minha conduta aparecesse na mídia?
- Minha conduta está em conformidade com a lei e com as Políticas de Integridade da CIEL?

Desejamos uma jornada de sucesso e uma construção coletiva alicerçada na consciência ética.



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

II – DEFINIÇÕES:

No presente Código de Conduta, considera-se:

1.1 COLABORADORES: Todas as pessoas contratadas pela CIEL com vínculo empregatício, ou, através de empresas terceirizadas de mão-de-obra;

1.2 PARCEIROS DE NEGÓCIOS: Todas as pessoas físicas ou jurídicas que, sem vínculo empregatício e de representação comercial, participam dos Programas de Vendas da CIEL, voltados ao fornecimento de bens e serviços de informática diretamente ao consumidor final, atuando em nome próprio e nunca em nome da CIEL;

1.3 FORNECEDORES: Todas as pessoas físicas ou jurídicas que, sem vínculo empregatício, fornecem bens, materiais e insumos necessários ao exercício das atividades da CIEL;

1.4 PRESTADOR DE SERVIÇOS: Todas as pessoas físicas e jurídicas, que, sem vínculo empregatício, prestam serviços relacionados às atividades fins ou de meio da CIEL, ou serviços intelectuais de assessoria jurídica, contábil, auditoria, marketing e congêneres.

1.5 CLIENTES: As pessoas jurídicas, de Direito Público e Privado, que interagem com a CIEL, demonstrando interesse em seus bens e serviços, ou buscando meramente informações, podendo ou não virem a contratar com a CIEL.

1.6 TERCEIROS: A denominação genérica de qualquer pessoa física ou jurídica que, não sendo Cliente nem Colaborador, contrata ou apenas interage com a CIEL. Os fabricantes, fornecedores, parceiros de negócios e prestadores de serviços também são considerados Terceiros para fins deste Código de Conduta.

1.7 ALTA DIREÇÃO: Os dirigentes da empresa, de acordo com a estrutura de governança definida pela sua controladora.

1.8 PROGRAMA DE INTEGRIDADE: Também chamado Programa de Compliance, é o conjunto de normas e controles internos da CIEL, elaborado a partir da análise dos riscos inerentes às suas atividades, e implementado através de treinamentos, diligências e monitorias, com o intuito de prevenir, detectar e reparar irregularidades, ilicitudes ou desvios de condutas praticadas no âmbito corporativo ou nas interações da CIEL com agentes públicos ou quaisquer pessoas, físicas ou jurídicas, de direito privado, que com ela negocia ou interage. O Programa de Integridade da CIEL terá sempre um responsável com autonomia para apresentar sugestões, orientações e propostas de melhoria e efetividade do Programa perante qualquer membro da Alta Direção.

1.9 CÓDIGO DE CONDUTA: A norma interna geral da CIEL que resume os principais temas que exigem priorização na sua matriz de riscos, que fazem parte de seu Programa de Compliance e que tem caráter obrigatório a toda a Alta Direção, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Prestadores de Serviços, Parceiros de Negócios e quaisquer Terceiros ou Prepostos que com ela interage. O CÓDIGO DE CONDUTA pode sofrer alteração e quando ocorrer passará a vigorar as novas alterações no texto consolidado e compilado da nova versão.



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

1.10 POLÍTICAS INTERNAS: São as políticas, regimentos e normas internas aprovadas pela Alta Direção para temas específicos, e que, por sua natureza, exigem detalhamentos para um público específico. O CÓDIGO DE CONDUTA, em conjunto com as POLÍTICAS INTERNAS, compõe o Programa de Integridade da CIEL.

III – NORMAS:

1. AGIR EM CONFORMIDADE ÉTICA E LEGAL:

1.1 Todas as normas válidas e em vigor no ordenamento jurídico brasileiro devem ser observadas e cumpridas (Constituição Federal, Leis Complementares e Ordinárias, Decretos, Resoluções, Instruções Normativas e demais normativos infralegais).

1.2 As normas estrangeiras que se apliquem à CIEL no exercício de suas atividades também são de observância obrigatória.

1.3 A CIEL atua com dever de conformidade ética e legal em todas as suas relações, e espera que seus diretores, colaboradores, prestadores de serviços, parceiros de negócios, terceirizados e fornecedores, atuem com o mesmo dever de conformidade ética e legal. A CIEL adota mecanismos de controle para prevenir que ocorra contratação com quem, comprovadamente, age em desconformidade ética e legal.

2. AGIR COM RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL:

2.1 Todas as manifestações, decisões, comunicações, providências e ações da CIEL devem observar critérios técnicos, legais e procedimentais, em conformidade com as Normas Técnicas Brasileiras, normas de certificação, padrões de qualidade e demais diretrizes aplicáveis a cada área de atuação da companhia.

2.2 A CIEL pauta suas atividades pela coerência entre discurso e prática. Nossas decisões e condutas devem estar fundamentadas em valores éticos, critérios técnicos e responsabilidade institucional, não se baseando em interesses pessoais, pressões internas ou externas, ou posicionamentos incompatíveis com os princípios da integridade corporativa.

2.3 A CIEL atua com compromisso ético de responsabilidade social e ambiental, buscando gerar valor para a sociedade por meio da disponibilização de produtos e serviços tecnológicos que contribuam para o desenvolvimento sustentável, a inovação e o uso consciente de recursos.

2.4 A empresa promove práticas de **SSMA – Saúde, Segurança e Meio Ambiente**, exigindo o cumprimento das normas aplicáveis por todos que atuem em suas dependências ou em seu nome, incluindo colaboradores, prestadores de serviço, parceiros, fornecedores e visitantes.

2.5 Todos devem contribuir para a identificação, prevenção e eliminação de situações que possam representar risco à saúde, à integridade física e psíquica das pessoas ou ao meio ambiente, comunicando imediatamente quaisquer condições inseguras ou inadequadas aos responsáveis.

2.6 A CIEL reconhece que fatores organizacionais, relacionais e de gestão podem gerar riscos psicossociais capazes de afetar a saúde mental, o bem-estar e o desempenho das pessoas. Nesse sentido, compromete-se a promover ambiente de trabalho saudável, pautado pelo respeito, pela comunicação ética, pela cooperação e pela valorização da dignidade humana, adotando medidas de prevenção, identificação e tratamento de situações que possam causar sofrimento psicológico, constrangimento ou degradação do ambiente laboral.

2.6.1 Condutas que configurem assédio moral, assédio sexual, intimidação, humilhação, discriminação, comportamento abusivo ou qualquer forma de violência psicológica no trabalho



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

são incompatíveis com os valores da organização e deverão ser reportadas pelos canais institucionais apropriados, para análise e adoção das medidas cabíveis.

2.6.2 A CIEL reconhece também a importância da prevenção de riscos psicossociais no ambiente de trabalho, incentivando práticas de respeito, cooperação e convivência saudável entre todos os colaboradores, diretores, parceiros e terceiros.

2.7 A CIEL incentiva o uso responsável e sustentável de recursos naturais, tecnológicos e materiais, devendo todos atuar com zelo na utilização de bens, equipamentos, insumos e demais ativos da empresa, evitando desperdícios e promovendo práticas de reaproveitamento, reciclagem e destinação adequada de resíduos.

2.8 É dever de todos zelar pela preservação ambiental, pela segurança das pessoas e pela utilização consciente dos recursos corporativos, contribuindo para um ambiente organizacional sustentável, responsável e alinhado às boas práticas de governança corporativa.

3. PROIBIÇÃO DE CORRUPÇÃO E SUBORNO:

3.1 A CIEL repudia qualquer ato ilegal ou forma de corrupção, extorsão, suborno, pagamento de propinas. A prática de atos ilícitos dessa natureza configura crime, afeta negativamente as relações e a imagem de uma instituição, produz efeitos danosos na sociedade e, portanto, são intoleráveis. Em sendo detectada qualquer tentativa, ameaça ou prática de corrupção ou extorsão, no ambiente corporativo, a CIEL adotará as providências pertinentes, como por exemplo, abertura de processo de apuração de infração, denúncia e rescisão contratual, se for o caso, e outros atos e procedimentos pertinentes e compatíveis com a conduta infratora.

3.2 A CIEL submete-se às normas de prevenção e combate à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas a Lei nº 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa) e a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seus regulamentos, e também se submete às normas estrangeiras, dentre as quais, o US Foreign Corrupt Practices Act, de 1977 (Lei Anticorrupção Americana) e o UK Bribery Act, de 2010 (Lei Antissuborno do Reino Unido) e quaisquer leis anticorrupção em vigor nos países onde a CIEL porventura venha exercer atividades, afirmando, para tanto, o compromisso de cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, diretores e colaboradores.

3.3 É proibido a qualquer pessoa física ou jurídica que tenha relação de emprego ou contratual com a CIEL, no exercício de suas atividades fins ou de meio, ou em prol delas, dar, oferecer, pagar, prometer benefícios, vantagens ou dinheiro, direta ou indiretamente, de qualquer quantia ou valor a qualquer agente público ou privado ou autoridade governamental, ou a quem quer que seja, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão, ou ainda de obter informações privilegiadas ou qualquer espécie de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial.

3.4 Todos os sócios, diretores, colaboradores, prestadores de serviços, parceiros de negócios, terceirizados e quaisquer pessoas físicas ou jurídicas que contratam com a CIEL são obrigadas a cumprir as normas brasileiras de combate e prevenção à corrupção, e também as normas internacionais, sob pena de rescisão contratual, e outras penalidades previstas em contrato ou nas Políticas que integram este Código de Conduta.

3.5 A CIEL adotará procedimentos de controle apropriados e efetivos com o objetivo de comprovar a legalidade, idoneidade e veracidade dos seus registros contábeis.

3.6 A CIEL adota e exige que seus prestadores de serviços, terceirizados e parceiros de negócios adotem práticas de monitoramento do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou pessoas físicas ou jurídicas que com ela interagem.



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

4. RELACIONAMENTO COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:

4.1 A CIEL, desde o início de suas atividades, possui forte atuação no fornecimento de bens e serviços de tecnologia a órgãos da Administração Pública de todas as esferas governamentais. Na sua relação com a Administração Pública, no que depender da CIEL esta se sujeita e determina que todos os seus colaboradores, diretores, prepostos, representantes e parceiros de negócios também se sujeitem, no que depender deles, a todos os princípios que regem a Administração Pública Direita e Indireta, às normas e procedimentos que regem as Licitações (Lei 8.666/93, Lei 10.520/02, Lei 13.313/16, Lei 12.462/11, Lei 14.133/2021 dentre outras), a Lei Anticorrupção, Código Penal e outras legislações aplicáveis. Para tanto, a CIEL orienta e treina os seus colaboradores para atuarem, em estrita legalidade, nos procedimentos licitatórios, na execução contratual e no trato com agentes públicos e órgãos governamentais.

4.2 A CIEL impõe aos seus colaboradores, diretores, prepostos, representantes e parceiros de negócios que se abstenham de praticar quaisquer atos que importem violação ao caráter competitivo do certame ou que resulte vantagem ou benefício indevido à CIEL ou de quem com ela tenha qualquer tipo de vínculo societário, empregatício, contratual ou negocial, direto ou indireto.

4.3 A participação da CIEL nos certames licitatórios e na execução do contrato administrativo dá-se de maneira idônea, sempre respeitando as cláusulas dos instrumentos convocatórios e dos contratos, sem qualquer tipo de conluio, favorecimento ou prática de atos fraudulentos ou ilícitos, os quais são fortemente repudiados e proibidos pela CIEL.

4.4 Todos os colaboradores, diretores, prepostos, representantes e parceiros de negócios que atuem em favor da CIEL perante a Administração Pública são obrigados a seguir este Código de Conduta e as Políticas Internas pertinentes ao tema, sendo que qualquer tipo de violação dessas regras implicará na aplicação de sanções disciplinares e na rescisão de contrato, sem prejuízo das medidas legais cabíveis ao caso, inclusive de denúncias às autoridades públicas competentes, quando for o caso.

5. INCENTIVOS, BRINDES, REFEIÇÕES PRESENTES E HOSPITALIDADES:

5.1 Incentivos comerciais, como comissões e concessões associadas a vendas, constituem práticas legítimas de mercado quando realizadas de forma transparente, institucional e em conformidade com a legislação aplicável e com as políticas internas da CIEL. É vedado, contudo, oferecer ou aceitar qualquer valor monetário, vantagem, brinde, presente ou outra forma de cortesia comercial que tenha por finalidade influenciar indevidamente negociações, decisões ou a obtenção de benefícios.

5.2 Consideram-se **brindes institucionais** os objetos de valor modesto distribuídos como cortesia comercial, preferencialmente contendo identificação da marca ou da instituição ofertante.

5.2.1 Para fins deste código, brindes institucionais podem ser oferecidos ou aceitos como prática de gentileza comercial, desde que não sejam representados por dinheiro, cheque, depósito bancário, títulos de crédito ou qualquer outro equivalente financeiro, e desde que possuam valor individual anual máximo de **R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais)** por pessoa ou instituição destinatária. O oferecimento ou recebimento de brindes não poderá estar associado a expectativa de retribuição, condicionamento ou favorecimento de qualquer natureza, nem poderá comprometer a independência, a imparcialidade ou a reputação da CIEL e de seus colaboradores.

5.2.2 As disposições deste Código relativas à oferta ou ao recebimento de brindes aplicam-se igualmente às situações em que tais vantagens sejam direcionadas a **familiares, parentes ou pessoas relacionadas aos colaboradores**, quando possam estar vinculadas à relação profissional existente.

5.3 O pagamento de refeições poderá ocorrer até o limite máximo de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), observadas ainda as regras específicas da Política Interna de procedimento de reembolso que regulamenta este assunto. O pagamento de refeições deve estar associado a reuniões ou eventos de natureza técnica, institucional ou comercial, especialmente quando destinados à apresentação de

produtos, serviços ou informações técnicas. Sempre que possível, tais refeições deverão ocorrer em caráter coletivo. Excepcionalmente, poderá haver reunião de caráter individual, durante o horário comercial, se for a única forma de conciliação da agenda, o que deverá ser devidamente justificado, e constar em agenda institucional, observando-se ainda os demais requisitos definidos na Política Interna da empresa que regulamenta esse assunto.

5.3.1 Valores acima do especificado na cláusula 5.3 poderão ser autorizados em viagens internacionais ou em eventos relacionados a Parceiros Estratégicos do mercado privado, quando as circunstâncias do encontro, o padrão do local ou as práticas usuais de mercado assim o justificarem, desde que a despesa esteja vinculada a finalidade institucional ou comercial legítima.

5.3.1.2 As exceções especificadas na cláusula anterior deverão ser devidamente justificadas, registradas e submetidas à aprovação do gestor responsável ou da área de Compliance, observando-se sempre os princípios da razoabilidade, da transparência e da vedação a qualquer expectativa de vantagem indevida.

5.4 É expressamente proibido oferecer ou aceitar **presentes**, entendidos como bens ou serviços de valor comercial relevante que não se enquadrem no conceito de brinde institucional, tais como perfumes, joias, relógios, bebidas de alto valor, cestas comemorativas, equipamentos eletrônicos ou quaisquer itens similares.

5.5 Consideram-se hospitalidades, para fins deste Código, a mesma definição do Decreto nº 10.889/2021, qual seja, a oferta ou o custeio de despesas relacionadas a transporte, alimentação, hospedagem, cursos, seminários, congressos, eventos, feiras ou atividades institucionais similares.

5.5.1 Hospitalidades poderão ser concedidas ou aceitas quando possuírem finalidade institucional, comercial, técnica ou de relacionamento legítimo, devendo sempre observar os princípios da razoabilidade, transparência, proporcionalidade e integridade, bem como estar alinhadas aos interesses institucionais da CIEL.

5.5.2 A concessão ou o aceite de hospitalidades não poderá, em nenhuma hipótese, gerar expectativa de favorecimento, influenciar decisões comerciais ou institucionais, comprometer a independência das partes envolvidas ou afetar a reputação da CIEL.

5.5.3 A oferta ou o recebimento de hospitalidades deverá observar, ainda, os seguintes critérios:

- a)** possuir finalidade institucional, técnica, comercial ou de divulgação de produtos ou serviços;
- b)** ocorrer de forma transparente e compatível com práticas usuais de mercado;
- c)** possuir valor razoável e proporcional à finalidade do evento ou atividade;
- d)** não ocorrer em situações que envolvam processos decisórios sensíveis, negociações contratuais em andamento ou circunstâncias que possam gerar conflito de interesses;
- e)** não ser direcionada com o objetivo de obter vantagem indevida ou benefício pessoal.

5.5.4 Sempre que houver dúvida quanto à adequação da hospitalidade, o colaborador deverá consultar previamente seu gestor imediato ou a Gestão de Compliance.

5.6 Brindes e hospitalidades devem sempre ser ofertados ou recebidos **em nome das instituições envolvidas**, jamais em caráter pessoal.

5.7 Caso qualquer diretor, preposto, representante ou colaborador da CIEL receba brinde, presente ou hospitalidade em desacordo com as disposições deste Código e não seja possível recusá-lo de imediato, deverá providenciar sua devolução ao remetente, mantendo registro da devolução e comunicando o fato à Gestão de Compliance. Na impossibilidade de devolução, ou quando os custos de retorno forem desproporcionais, o item poderá ser destinado a entidade sem fins lucrativos, mediante decisão da Gestão de Compliance e comunicação ao remetente.



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

6. DOAÇÃO E PATROCÍNIO:

6.1 A CIEL está autorizada a participar da realização de doações e patrocínios com o intuito de apoio a iniciativas culturais, sociais, desportivas, ambientais, educativas e de saúde.

6.2 A aprovação de recursos destinados ao patrocínio e doação serão deliberadas pela Alta Administração, podendo sempre contar com o apoio da Gestão de Compliance.

6.3 Qualquer doação ou patrocínio realizado em caráter de obter vantagem ou benefício impróprio, é extremamente proibido pela CIEL, seus colaboradores, diretores, familiares e terceiros.

6.4 A CIEL não realiza nem autoriza doações ou contribuições de natureza político-partidária. É vedado a qualquer colaborador, diretor, representante ou terceiro vinculado associar o nome, a imagem ou quaisquer recursos da empresa a atividades ou campanhas político-partidárias.

7. CONFLITO DE INTERESSES:

7.1 Identificamos o “Conflito de Interesse” quando interesses pessoais ou de terceiros vinculados direta ou indiretamente ao colaborador, diretor, representante, preposto, fornecedor, parceiro de negócios ou prestador de serviços da CIEL, tenham potencial risco de viciar ou comprometer o cumprimento de uma obrigação ou compromisso ético, acarretando ou não, danos patrimoniais ou extrapatrimoniais à CIEL ou a terceiros.

7.2 A CIEL não admite o descumprimento deste Código de Conduta, nem de qualquer obrigação legal ou contratual em razão de conflitos de interesse. Sempre que este for detectado, o colaborador, diretor, representante, preposto, fornecedor, parceiro de negócios ou prestador de serviços da CIEL deverá comunicar o superior hierárquico imediato, ou a Gestão de Compliance, para que, em determinada atuação ou relação negocial, o mesmo venha a ser substituído por outrem, visando resguardar a prática de atos produzidos com conflito de interesse.

7.3 V Para prevenir situações de conflito de interesses, o Colaborador deverá informar ao seu Gestor imediato sempre que possuir relação pessoal, familiar ou de proximidade com pessoas que trabalhem, direta ou indiretamente, para fornecedores, fabricantes, parceiros de negócios, concorrentes ou quaisquer terceiros que mantenham relacionamento com a CIEL ou com empresas do mesmo grupo empresarial.

8. AGIR COM RESPONSABILIDADE CONTRATUAL:

8.1 Todos os contratos firmados com clientes da CIEL, sejam eles públicos ou privados, independente do local ou sede do contratante, do seu porte econômico ou regime societário, são conduzidos com responsabilidade contratual em todas as suas fases (pré-contratual, contratual ou pós-contratual). A condução contratual responsável envolve a tomada das medidas necessárias e pertinentes ao cumprimento tempestivo do objeto contratual, com qualidade, excelência e observância irrestrita dos termos da proposta comercial.

8.2 Somos diligentes e não medimos esforços para cumprir os acordos pactuados. Não se admite a negligência, a imprudência ou imperícia no trato da execução contratual. Quando ocorrer qualquer situação superveniente à apresentação da proposta, alheia à vontade da CIEL e não provocada por esta, o cliente será sempre informado, de maneira transparente, e serão envidados todos os esforços para mitigar os riscos de inadimplemento.

8.3 Conduzimos nossas relações negociais e contratuais de forma transparente e justa, fornecendo informações claras, amplas e verídicas, sobre todos os processos, produtos e serviços. Prezamos o relacionamento comercial a longo prazo: nossos produtos e serviços trazem resultados e benefícios legítimos aos clientes e, por isso, quando ocorrem circunstâncias extraordinárias que afetam o cumprimento do contrato, nós nos empenhamos para mitigar os efeitos delas decorrentes.



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

9. CUMPRIR E FAZER CUMPRIR O DEVER DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE:

9.1 Cumprimos e fazemos cumprir, entre os colaboradores, diretores, prepostos e representantes, o sigilo das **Informações Confidenciais** trocadas nas negociações e contratações com nossos clientes, parceiros de negócios, fornecedores e prestadores de serviços. Entendemos que **Informações Confidenciais** são todas as informações orais ou escritas, inclusive de forma eletrônica, de propriedade da parte reveladora, incluindo, mas não se limitando a planos estratégicos de negócios e previsões, processos e procedimentos internos, propostas, *briefings*, produtos e serviços, preços, pesquisas de mercado, dados e projeções financeiras ou comerciais, informações obtidas junto a fabricantes e quaisquer outras informações relacionadas que não sejam consideradas públicas ou de conhecimento notório, ou ainda, que devam ser divulgadas por dever legal.

9.2 De igual modo, as **Informações Confidenciais** pertencentes à CIEL devem ser tratadas com o mesmo dever de sigilo, sendo vedado a qualquer colaborador, diretor, preposto, parceiro de negócios, prestadores de serviços ou terceirizados a sua divulgação, devendo o dever de sigilo ser observado mesmo após a rescisão do contrato de trabalho ou de prestação de serviço, ou do instrumento contratual equivalente.

10. RELAÇÃO COM OS COLABORADORES:

10.1 A CIEL valoriza cada colaborador como pessoa e profissional, promovendo um ambiente de trabalho baseado no respeito, na dignidade, na diversidade e na igualdade de oportunidades.

10.2 Não é admitida qualquer forma de discriminação em razão de raça, cor, sexo, religião, idioma, opinião política, nacionalidade, condição física ou social, estado civil, idade, gravidez ou qualquer outra característica pessoal, seja nos processos de recrutamento, seleção, treinamento, remuneração, promoção ou nas demais relações de trabalho.

10.3 É dever de todos, independente do cargo, função ou posição hierárquica, contribuir para um ambiente de trabalho íntegro, respeitoso, colaborativo e livre de práticas abusivas. Não são tolerados comportamentos como abuso de poder, assédio moral ou sexual, intimidação, constrangimento, difamação, ofensas ou qualquer forma de violência psicológica ou física.

10.4 Não admitimos a utilização de mão de obra em condições ilegais, degradantes ou análogas à escravidão, tampouco trabalho infantil, repudiando tais práticas e abstendo-se de manter relações comerciais com quem as pratique ou incentive.

10.5 Relacionamentos afetivos entre colaboradores devem observar critérios de transparência e integridade, sendo vedadas situações que envolvam subordinação hierárquica direta ou influência indevida em processos decisórios ou de gestão.

10.6 Observado o disposto na cláusula anterior, o relacionamento poderá ocorrer desde que comunicado ao gestor imediato e não haja interferência nas atividades profissionais, no ambiente de trabalho ou na imagem institucional da empresa. Havendo qualquer espécie de conflito de interesse durante a relação, esse deverá ser imediatamente suscitado e reportado ao gestor imediato ou à área de Compliance.

11. RELAÇÃO COM FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS, FABRICANTES E OUTROS:

11.1 O relacionamento com fornecedores, prestadores de serviços e com os fabricantes dos produtos comercializados pela CIEL é fundamental para a execução das suas atividades. A CIEL honra o cumprimento de todos os contratos firmados com seus fornecedores, prestadores de serviços e com os fabricantes dos produtos revendidos.

11.2 Nossos colaboradores, diretores e prepostos são obrigados a garantir a transparência, a autenticidade e a lisura das informações, durante e após cada cotação, negociação e contratação. De igual modo, exigimos que nossos fornecedores garantam à CIEL a mesma transparência, autenticidade



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

e lisura nas informações prestadas, especialmente, mas não se limitando, aos pedidos de cotações que dão fundamento às propostas apresentadas, pela CIEL nos certames licitatórios. É dever do fabricante comunicar a existência de previsão de descontinuidade de um produto que está sendo objeto de cotação.

11.3 Os fornecedores (inclusive distribuidores), e fabricantes são obrigados a zelar para que os termos das propostas aprovadas sejam cumpridos rigorosamente, não apenas em relação às especificações do objeto de fornecimento, como também em relação aos prazos de entrega, garantia, atualizações, reposição de peças, etc, obrigando-se a ressarcir a CIEL por todos os danos que esta vier a responder, perante particulares e perante a Administração Pública, pelo descumprimento das condições ofertadas.

11.4 Caso o fornecedor ou fabricante, em qualquer situação, venha a ter contato direto com os clientes da CIEL, ou deva cumprir em face destes, obrigação prevista em lei ou contrato, deverá envidar todos os esforços para cumprir a referida obrigação, dentro do prazo e das especificações técnicas, observando ainda os mesmos princípios éticos, de qualidade e de satisfação integral do cliente, bem como observando todos os princípios e obrigações constantes neste Código de Conduta.

11.5 Não é permitido aos fornecedores, fabricantes, nem a qualquer terceiro que contrate com a CIEL, utilizar bens, serviços e colaboradores desta em benefício próprio ou de terceiros.

11.6 A CIEL reserva-se o direito de rescindir, por justa causa e suspender pagamentos a fornecedores, fabricantes e quaisquer Terceiros que venham a infringir qualquer regra prevista neste Código de Conduta. Antes de adotar tais medidas, a CIEL poderá, a seu exclusivo critério, realizar auditorias nas sedes dos fornecedores, fabricantes ou Terceiros.

11.7 Os fornecedores, fabricantes e quaisquer Terceiros que contratem com a CIEL são obrigados a fazer o reporte de situações de não conformidade cometidas por colaboradores ou qualquer pessoa que interaja com a CIEL.

11.8 Quaisquer pessoas físicas ou jurídicas que contrate com a CIEL fica obrigada a apresentar os documentos solicitados em procedimentos de due diligence realizados pela área demandante ou pela área de Compliance.

12. RELAÇÃO COM EMPRESAS CONCORRENTES:

12.1 Mesmo com perfil competitivo e arrojado de negociação, a CIEL cumpre rigorosamente as normas legais e as boas práticas da concorrência leal. Nas relações com as empresas concorrentes, atuamos com práticas mercadológicas éticas e respeitamos as leis brasileiras e as dos países nos quais realizamos negócios.

12.2 É vedado qualquer comunicação, prática, conduta, mensagem ou comentário que possa afetar a imagem dos concorrentes.

12.3 É proibido fazer afirmações falsas ou enganosas sobre concorrentes ou sobre produtos e serviços produzidos por estes.

13. PROTEÇÃO DE DADOS:

13.1 Na execução de suas atividades, a CIEL pode efetuar tratamento de dados pessoais, como coleta e armazenamento. Assim, considerando o que dispõe a Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a CIEL implementa medidas relacionadas à Segurança da Informação, com vistas à proteção das informações e da privacidade dos dados pessoais. Tais medidas de proteção também são extensivas ao ambiente interno da empresa, visando a proteção dos dados de seus colaboradores.

13.2 Ainda, em cumprimento à Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), todos os colaboradores e as pessoas físicas ou jurídicas que interagem com a CIEL são obrigados a adotar as providências ou os procedimentos operacionais padrões que assegurem a proteção dos dados pessoais que trafeguem no ambiente corporativo, garantindo que os mesmos sejam acessados e/ou tratados

somente por pessoas que necessitem dessas informações, na realização de suas funções ou tarefas, e que sejam coletados apenas dados estritamente necessários à realização das atividades da CIEL, inclusive, mas não apenas, no que diz respeito aos dados considerados sensíveis pela LGPD, isto é, passíveis de discriminação.

13.3 É proibida a divulgação de dados pessoais coletados ou armazenados pela CIEL. Contudo, quando, no exercício regular das suas atividades for indispensável a divulgação de dados pessoais a terceiros, o colaborador fica obrigado a certificar-se quanto ao consentimento do titular, a cada ocorrência, bem como a adotar todos os procedimentos pertinentes ao cuidado com a preservação da confidencialidade do dado pessoal.

13.4 O tratamento de dados se limitará ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades.

13.5 O tratamento de dados pessoais de crianças deverá ser realizado com o consentimento específico e em destaque dado por pelo menos um dos pais ou responsável legal.

13.6 Deverá sempre ser garantido aos titulares dos dados, a consulta facilitada e gratuita sobre a forma e duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais.

13.7 Em atenção ao *Privacy By Design*, deverá adotar-se a privacidade como prioridade, mantendo a visibilidade e transparência, garantindo a segurança da privacidade do titular, da coleta do dado à sua eliminação.

14. TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL:

14.1 A CIEL orienta suas ações de comunicação e marketing pelos princípios da **transparência, veracidade, responsabilidade social e respeito ao público**. As informações divulgadas devem ser claras, precisas e acessíveis, baseadas em conteúdos verdadeiros e compatíveis com a legislação vigente, com os princípios e valores previstos neste Código de Conduta e com os demais valores institucionais da empresa.

14.2 A CIEL compromete-se a manter uma comunicação transparente, responsável e acessível com seus clientes, parceiros de negócios, colaboradores, órgãos públicos e com a sociedade em geral. As informações relacionadas aos seus produtos, serviços, atividades e posicionamentos institucionais devem ser divulgadas de forma clara, precisa e adequada, vedando-se qualquer forma de comunicação enganosa, omissa ou capaz de induzir terceiros a erro.

14.3 A utilização de redes sociais, plataformas digitais ou quaisquer outros meios de comunicação eletrônica devem observar os princípios de responsabilidade, respeito e prudência, especialmente quando houver menção direta ou indireta à CIEL, às empresas do grupo, aos seus colaboradores, parceiros ou atividades.

14.4 Somente os representantes legais da empresa, ou pessoas por eles formalmente autorizadas, poderão manifestar-se, prestar esclarecimentos ou emitir posicionamentos em nome da CIEL perante órgãos de imprensa, veículos de comunicação ou assessorias de imprensa. É vedado divulgar informações confidenciais, estratégicas ou não autorizadas, bem como manifestar-se em nome da empresa sem autorização expressa de seus representantes legais.

14.5 As informações que devam ser disponibilizadas ao público, especialmente aquelas relacionadas aos direitos do consumidor, bem como aos produtos e serviços prestados pela CIEL, serão divulgadas por meio de canais corporativos oficiais, tais como website institucional, serviços de atendimento ao cliente, SAC, e-mail corporativo ou outros meios de comunicação institucional.

14.6 A CIEL, por si e por sua controladora, compromete-se a promover a transparência na comunicação com seus colaboradores, compartilhando, sempre que apropriado, informações institucionais relevantes sobre suas atividades, diretrizes, planejamentos estratégicos e iniciativas corporativas. Para esse fim, a empresa poderá realizar programas, eventos institucionais, reuniões, treinamentos e outras



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

iniciativas de comunicação interna voltadas à divulgação de informações de interesse do ambiente organizacional.

15. CANAL DE DENÚNCIAS, COMUNICAÇÕES E APURAÇÃO DE REPORTE

15.1 Como parte integrante de seu Programa de Integridade, a ZoomHolding, empresa controladora da CIEL disponibiliza um **Canal de Denúncias** acessível a qualquer pessoa, independentemente de possuir relação comercial ou profissional com a empresa, por meio do endereço: <https://www.contatoseguro.com.br/zoomholding>

15.2 O Canal de Denúncias destina-se ao recebimento de comunicações relacionadas ao cumprimento deste Código de Conduta, das Políticas Internas e do Programa de Integridade da CIEL, podendo ser utilizado para o registro de denúncias de irregularidades, dúvidas, críticas, sugestões, elogios ou quaisquer manifestações relacionadas à conduta de colaboradores, diretores, representantes, parceiros, fornecedores, prepostos ou terceiros que atuem em nome da empresa.

15.3 Todas as comunicações recebidas por meio do Canal de Denúncias serão analisadas e processadas pela Gestão de Compliance da ZoomHolding, que será responsável por avaliar a natureza do reporte e adotar as providências cabíveis, podendo envolver coleta de informações, análise preliminar ou instauração de procedimento interno de apuração.

15.4 Os procedimentos de apuração serão conduzidos com independência, confidencialidade, imparcialidade e respeito aos princípios do contraditório e da ampla defesa, em conformidade com as Políticas de Apuração Interna de Responsabilidade e de Aplicação de Penalidades e com o Regimento do Comitê de Integridade, este último a ser elaborado pela Gestão de Compliance e aprovado pela Alta Direção.

15.5 Será assegurado o tratamento sigiloso das informações recebidas e a proteção da identidade do denunciante, sempre que solicitado ou quando as circunstâncias assim recomendarem, vedando-se qualquer forma de retaliação contra pessoas que realizem comunicações de boa-fé.

15.6 Constatada a ocorrência de infração à legislação, a este Código ou às demais Políticas Internas, poderão ser aplicadas medidas disciplinares proporcionais à gravidade da conduta, sem prejuízo das responsabilidades legais cabíveis.

15.7 Nos casos que envolvam colaboradores, as medidas disciplinares poderão incluir advertência, suspensão ou rescisão do contrato de trabalho, inclusive por justa causa, quando configurada hipótese prevista na legislação aplicável.

15.8 Em relação a fornecedores, parceiros, prestadores de serviço ou quaisquer terceiros, a violação das disposições deste Código poderá ensejar a aplicação das sanções previstas contratualmente, incluindo a rescisão contratual ou o encerramento da relação comercial.

15.9 A CIEL promove a ampla divulgação de seu Canal de Denúncias e incentiva o seu uso responsável por colaboradores, parceiros e demais pessoas que se relacionem com a empresa. Informações sobre o funcionamento do canal e sua finalidade são apresentadas, inclusive, nos processos de integração de novos colaboradores (onboarding), bem como em treinamentos, comunicações institucionais e demais iniciativas relacionadas ao Programa de Integridade.

16. POSSIBILIDADE DE ALTERAÇÃO:

16.1 Este Código de Conduta constitui documento institucional integrante do Programa de Integridade da CIEL e está sujeito a revisões e atualizações periódicas, conforme as necessidades de aprimoramento das práticas de governança, compliance e gestão da empresa e de sua controladora.

16.2 As versões atualizadas serão objeto de **controle de informação documentada**, de acordo com os procedimentos internos do **Sistema de Gestão Integrado (SGI)**, sendo também disponibilizadas na página institucional na internet.



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

16.3 A disponibilização da versão atualizada do Código de Conduta nos canais institucionais da empresa, inclusiva na internet, será considerada como forma oficial de comunicação de seu conteúdo às pessoas que com ela se relacionam.

CODE OF CONDUCT

I – INTRODUCTION:

This CODE OF CONDUCT contains rules and commitments to legal compliance, as well as a statement of values and ethical guidelines that guide CIEL IT in the conduct of its business and in the performance of its activities.

Not only does CIEL IT submit to its terms, as a legal entity and corporate body, but also its employees, directors, representatives, agents, business partners, service providers, outsourced workers, clients, or any natural or legal person that contracts with it, enters into partnerships, agreements, sponsorships, or performs any act capable of producing legal effects.

CIEL IT chooses to act in compliance with legislation and in observance of high ethical standards. But not only that. It also chooses to contract with individuals and legal entities that operate within the same compliance standards, establishing a corporate culture of integrity and compliance that reaches other spheres of society.

If you have been invited to read this instrument, it is because you maintain or intend to maintain a professional or contractual relationship with CIEL IT. Therefore, your full agreement and adherence to the terms of this Code constitute an essential step, being an indispensable condition for the formalization and maintenance of the established relationship.

We reiterate that, should there be any doubts, our Compliance Department will be available to clarify whatever is necessary. We are together in the common objective of Integrity, which is mandatory in post-modern society.

As constant support in our partnership, we suggest the following reflection in all decision-making:

- Will my conduct allow me to maintain the trust of those around me?
- Would my family and friends consider my conduct appropriate?
- Have I reflected on the impact on those who will be affected by my conduct?
- Would I feel comfortable if someone treated me in the same way?
- Would I feel comfortable if my conduct appeared in the media?
- Is my conduct in compliance with the law and with CIEL IT's Integrity Policies?

We wish you a successful journey and a collective construction grounded in ethical awareness.



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

II – DEFINITIONS:

In this Code of Conduct, the following shall be considered:

1.1 EMPLOYEES: All persons hired by CIEL IT with an employment relationship or through outsourced labor companies;

1.2 BUSINESS PARTNERS: All individuals or legal entities who, without employment or commercial representation ties, participate in CIEL IT's Sales Programs, aimed at supplying IT goods and services directly to end consumers, acting in their own name and never on behalf of CIEL IT;

1.3 SUPPLIERS: All individuals or legal entities who, without an employment relationship, supply goods, materials, and inputs necessary for CIEL IT's activities;

1.4 SERVICE PROVIDERS: All individuals and legal entities who, without an employment relationship, provide services related to CIEL IT's core or support activities, or intellectual services such as legal, accounting, auditing, marketing, and similar;

1.5 CLIENTS: Legal entities, public or private, that interact with CIEL IT, demonstrating interest in its goods and services or merely seeking information, whether or not they eventually contract with CIEL IT;

1.6 THIRD PARTIES: The generic designation of any individual or legal entity that, not being a Client or Employee, contracts with or merely interacts with CIEL IT. Manufacturers, suppliers, business partners, and service providers are also considered Third Parties for the purposes of this Code of Conduct;

1.7 SENIOR MANAGEMENT: The company's executives, according to the governance structure defined by its controlling entity;

1.8 INTEGRITY PROGRAM: Also called the Compliance Program, it is the set of internal rules and controls of CIEL IT, developed based on the analysis of risks inherent to its activities, and implemented through training, due diligence, and monitoring, with the purpose of preventing, detecting, and remedying irregularities, illegal acts, or misconduct within the corporate environment or in interactions with public agents or any individuals or legal entities, public or private, with whom it negotiates or interacts. CIEL IT's Integrity Program shall always have a responsible party with autonomy to present suggestions, guidance, and proposals for improvement and effectiveness of the Program before any member of Senior Management;

1.9 CODE OF CONDUCT: The general internal rule of CIEL IT that summarizes the main themes requiring prioritization in its risk matrix, which are part of its Compliance Program and are mandatory for all Senior Management, Employees, Clients, Suppliers, Service Providers, Business Partners, and any Third Parties or Agents interacting with it. The CODE OF CONDUCT may be amended, and when this occurs, the new amendments shall prevail in the consolidated and compiled text of the new version;

1.10 INTERNAL POLICIES: Policies, regulations, and internal rules approved by Senior Management for specific matters that, by their nature, require detailed provisions for a specific audience. The CODE OF CONDUCT, together with INTERNAL POLICIES, forms CIEL IT's Integrity Program.



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

III – RULES:

1. ACT IN ETHICAL AND LEGAL COMPLIANCE:

1.1 All valid and effective rules within the Brazilian legal system must be observed and complied with (Federal Constitution, Complementary and Ordinary Laws, Decrees, Resolutions, Normative Instructions, and other sub-legal regulations).

1.2 Foreign laws applicable to CIEL IT in the exercise of its activities must also be observed.

1.3 CIEL IT operates with a duty of ethical and legal compliance in all its relationships and expects its directors, employees, service providers, business partners, outsourced workers, and suppliers to act with the same duty. CIEL IT adopts control mechanisms to prevent contracting with those who demonstrably act in ethical or legal non-compliance.

2. ACT WITH SOCIO-ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY:

2.1 All manifestations, decisions, communications, measures, and actions of CIEL IT must observe technical, legal, and procedural criteria, in accordance with Brazilian Technical Standards, certification standards, quality standards, and other applicable guidelines.

2.2 CIEL IT conducts its activities with coherence between speech and practice. Decisions and conduct must be based on ethical values, technical criteria, and institutional responsibility, not on personal interests, internal or external pressures, or positions incompatible with corporate integrity principles.

2.3 CIEL IT operates with an ethical commitment to social and environmental responsibility, seeking to generate value for society through technological products and services that contribute to sustainable development, innovation, and conscious use of resources.

2.4 The company promotes **HSE (Health, Safety, and Environment)** practices, requiring compliance with applicable standards by all those who operate on its premises or on its behalf, including employees, service providers, partners, suppliers, and visitors.

2.5 Everyone must contribute to the identification, prevention, and elimination of situations that may pose risks to people's health, physical and psychological integrity, or to the environment, by immediately reporting any unsafe or inadequate conditions to those responsible.

2.6 CIEL IT acknowledges that organizational, relational, and managerial factors may give rise to psychosocial risks capable of affecting people's mental health, well-being, and performance. In this regard, it is committed to promoting a healthy work environment grounded in respect, ethical communication, cooperation, and the appreciation of human dignity, adopting measures to prevent, identify, and address situations that may cause psychological distress, embarrassment, or the degradation of the work environment.

2.6.1 Conduct that constitutes moral harassment, sexual harassment, intimidation, humiliation, discrimination, abusive behavior, or any form of psychological violence in the workplace is incompatible with the organization's values and must be reported through the appropriate institutional channels for assessment and the adoption of appropriate measures.

2.6.2 CIEL IT also recognizes the importance of preventing psychosocial risks in the workplace, encouraging practices of respect, cooperation, and healthy coexistence among all employees, directors, partners, and third parties.

2.7 CIEL IT encourages the responsible and sustainable use of natural, technological, and material resources, and all must act with due care in the use of the company's assets, equipment, supplies, and



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

other resources, avoiding waste and promoting practices of reuse, recycling, and proper waste disposal.

2.8 It is the duty of everyone to ensure environmental preservation, the safety of people, and the conscious use of corporate resources, contributing to a sustainable, responsible organizational environment aligned with good corporate governance practices.

3. PROHIBITION OF CORRUPTION AND BRIBERY:

3.1 CIEL IT repudiates any illegal act or form of corruption, extortion, bribery, or kickbacks. The practice of such illicit acts constitutes a crime, negatively affects relationships and the reputation of an institution, produces harmful effects on society, and is therefore intolerable. If any attempt, threat, or act of corruption or extortion is detected within the corporate environment, CIEL IT will take the appropriate measures, such as initiating an investigation process, filing a report, terminating contracts where applicable, and adopting other actions and procedures consistent with the infringing conduct.

3.2 CIEL IT is subject to the anti-corruption and anti-bribery provisions set forth in Brazilian legislation, including Law No. 8,429/1992 (Administrative Improbity Law) and Law No. 12,846/2013 (Anti-Corruption Law), along with their respective regulations. It is also subject to foreign regulations, including the US Foreign Corrupt Practices Act of 1977 (U.S. Anti-Corruption Law) and the UK Bribery Act of 2010, as well as any applicable anti-corruption laws in the countries where CIEL IT may conduct its activities, affirming its commitment to fully comply with them, both on its own behalf and through its shareholders, directors, and employees.

3.3 It is prohibited for any individual or legal entity that maintains an employment or contractual relationship with CIEL IT, in the performance of its core or support activities, or on its behalf, to give, offer, pay, or promise benefits, advantages, or money, directly or indirectly, in any amount or value, to any public or private agent, governmental authority, or any other person, for the purpose of influencing any act or decision, or of obtaining privileged information or any type of pecuniary or non-pecuniary advantage.

3.4 All shareholders, directors, employees, service providers, business partners, contractors, and any individuals or legal entities that contract with CIEL IT are required to comply with Brazilian anti-corruption and prevention laws, as well as international regulations, under penalty of contract termination and other sanctions provided for in contracts or in the Policies that form part of this Code of Conduct.

3.5 CIEL IT will adopt appropriate and effective control procedures with the objective of ensuring the legality, integrity, and accuracy of its accounting records.

3.6 CIEL IT adopts, and requires its service providers, contractors, and business partners to adopt, practices for monitoring compliance with anti-corruption laws, with the objective of preventing acts of corruption, fraud, illicit practices, or money laundering by their shareholders, managers, employees, and/or any individuals or legal entities that interact with them.

4. RELATIONSHIP WITH PUBLIC ADMINISTRATION:

4.1 Since the beginning of its activities, CIEL IT has maintained a strong presence in the supply of technology goods and services to Public Administration entities at all levels of government. In its relationship with the Public Administration, CIEL IT subjects itself—and requires that all its employees, directors, agents, representatives, and business partners also subject themselves, within their respective responsibilities—to all the principles governing Direct and Indirect Public Administration, as well as to the rules and procedures governing public procurement (Law No. 8,666/93, Law No. 10,520/02, Law No. 13,313/16, Law No. 12,462/11, Law No. 14,133/2021, among others), the Anti-Corruption Law, the Criminal Code, and other applicable legislation. To this end, CIEL IT provides



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

guidance and training to its employees to ensure they act in strict compliance with the law in procurement procedures, contract execution, and interactions with public agents and government entities.

4.2 CIEL IT requires its employees, directors, agents, representatives, and business partners to refrain from engaging in any acts that may compromise the competitive nature of a bidding process or that may result in undue advantage or benefit to CIEL IT or to any party with which it has any type of corporate, employment, contractual, or business relationship, whether direct or indirect.

4.3 CIEL IT's participation in bidding processes and in the execution of administrative contracts is conducted with integrity, always in compliance with the provisions of the solicitation documents and the contracts, without any form of collusion, favoritism, or engagement in fraudulent or unlawful acts, all of which are strongly repudiated and prohibited by CIEL IT.

4.4 All employees, directors, agents, representatives, and business partners acting on behalf of CIEL IT before the Public Administration are required to comply with this Code of Conduct and the relevant Internal Policies. Any violation of these rules will result in the application of disciplinary sanctions and contract termination, without prejudice to the appropriate legal measures, including reporting to the competent public authorities, where applicable.

5. INCENTIVES, GIFTS, MEALS, PRESENTS, AND HOSPITALITY:

5.1 Commercial incentives, such as commissions and sales-related concessions, constitute legitimate market practices when carried out in a transparent, institutional manner and in compliance with applicable laws and CIEL IT's internal policies. However, it is prohibited to offer or accept any monetary value, advantage, gift, present, or other form of business courtesy intended to improperly influence negotiations, decisions, or the obtaining of benefits.

5.2 Institutional gifts are considered to be items of modest value distributed as a business courtesy, preferably bearing the brand or identification of the offering institution.

5.2.1 For the purposes of this Code, institutional gifts may be offered or accepted as a business courtesy, provided they are not in the form of cash, checks, bank transfers, negotiable instruments, or any other financial equivalent, and provided that they have a maximum annual individual value of **R\$ 250.00 (two hundred and fifty Brazilian reais)** per person or recipient institution. The offering or acceptance of gifts must not be associated with any expectation of reciprocity, condition, or favor of any kind, nor may it compromise the independence, impartiality, or reputation of CIEL IT and its employees.

5.2.2 The provisions of this Code regarding the offering or acceptance of gifts also apply to situations in which such advantages are directed to **family members, relatives, or individuals related to employees**, when they may be linked to the existing professional relationship.

5.3 Payment for meals may be made up to a maximum limit of R\$ 250.00 (two hundred and fifty Brazilian reais), also observing the specific rules set forth in the Internal Policy governing reimbursement procedures on this matter. The payment of meals must be associated with meetings or events of a technical, institutional, or commercial nature, particularly when intended for the presentation of products, services, or technical information. Whenever possible, such meals should take place in a group setting. Exceptionally, an individual meeting may occur during business hours if it is the only way to reconcile schedules, which must be duly justified and recorded in the institutional calendar, while also observing the other requirements established in the company's Internal Policy governing this matter.

5.3.1 Amounts exceeding those specified in Clause 5.3 may be authorized in international travel or at events involving Strategic Partners in the private sector, when the circumstances of the meeting, the



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

standard of the venue, or customary market practices so justify, provided that the expense is linked to a legitimate institutional or commercial purpose.

5.3.1.2 The exceptions specified in the preceding clause must be duly justified, documented, and submitted for approval by the responsible manager or the Compliance area, always observing the principles of reasonableness, transparency, and the prohibition of any expectation of undue advantage.

5.4 It is expressly prohibited to offer or accept **presents**, understood as goods or services of significant commercial value that do not fall within the concept of institutional gifts, such as perfumes, jewelry, watches, high-value beverages, gift baskets, electronic equipment, or any similar items.

5.5 For the purposes of this Code, hospitality is defined in accordance with Decree No. 10.889/2021 as the offering or payment of expenses related to transportation, meals, lodging, courses, seminars, conferences, events, fairs, or similar institutional activities.

5.5.1 Hospitality may be granted or accepted when it serves a legitimate institutional, commercial, technical, or relationship purpose, and must always observe the principles of reasonableness, transparency, proportionality, and integrity, as well as be aligned with CIEL IT's institutional interests.

5.5.2 The granting or acceptance of hospitality must not, under any circumstances, create an expectation of favoritism, influence commercial or institutional decisions, compromise the independence of the parties involved, or affect CIEL IT's reputation.

5.5.3 The offering or receipt of hospitality must also comply with the following criteria:

- a)** have an institutional, technical, commercial, or product/service promotion purpose;
- b)** occur in a transparent manner and be consistent with customary market practices;
- c)** have a reasonable value proportionate to the purpose of the event or activity;
- d)** not occur in situations involving sensitive decision-making processes, ongoing contractual negotiations, or circumstances that may give rise to conflicts of interest;
- e)** not be directed with the purpose of obtaining undue advantage or personal benefit .

5.5.4 Whenever there is any doubt regarding the appropriateness of hospitality, the employee must consult their immediate manager or the Compliance Management area in advance.

5.6 Gifts and hospitality must always be offered or received on **behalf of the institutions involved**, never on a personal basis.

5.7 If any director, agent, representative, or employee of CIEL IT receives a gift, present, or hospitality in violation of the provisions of this Code and it is not possible to refuse it immediately, they must arrange for its return to the sender, keeping a record of the return and reporting the matter to the Compliance Management area. If return is not possible, or when the costs of returning it are disproportionate, the item may be donated to a non-profit entity, upon decision of the Compliance Management area and communication to the sender.

6. DONATIONS AND SPONSORSHIPS:

6.1 CIEL IT is authorized to engage in donations and sponsorships aimed at supporting cultural, social, sports, environmental, educational, and health-related initiatives.

6.2 The approval of resources allocated to sponsorships and donations shall be determined by Senior Management, with the support of the Compliance Management whenever necessary.

6.3 Any donation or sponsorship made with the intent of obtaining an improper advantage or benefit is strictly prohibited by CIEL IT for its employees, directors, family members, and third parties.

6.4 CIEL IT neither makes nor authorizes donations or contributions of a political or partisan nature. It is prohibited for any employee, director, representative, or related third party to associate the company's name, image, or any of its resources with political or partisan activities or campaigns.



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

7. CONFLICT OF INTERESTS:

7.1 A “Conflict of Interest” is identified when personal interests or the interests of third parties directly or indirectly related to an employee, director, representative, agent, supplier, business partner, or service provider of CIEL IT may pose a risk of influencing or compromising the fulfillment of an obligation or ethical commitment, whether or not resulting in material or non-material damages to CIEL IT or to third parties.

7.2 CIEL IT does not tolerate non-compliance with this Code of Conduct or with any legal or contractual obligation due to conflicts of interest. Whenever such a conflict is identified, the employee, director, representative, agent, supplier, business partner, or service provider of CIEL IT must report it to their immediate supervisor or to the Compliance Management, so that, in the relevant activity or business relationship, they may be replaced by another individual, in order to safeguard against actions carried out under a conflict of interest.

7.3 To prevent situations of conflict of interest, the Employee must inform their immediate manager whenever they have a personal, family, or close relationship with individuals who work, directly or indirectly, for suppliers, manufacturers, business partners, competitors, or any third parties that maintain a relationship with CIEL IT or with companies within the same corporate group.

8. ACTING WITH CONTRACTUAL RESPONSIBILITY:

8.1 All contracts entered into with CIEL IT’s clients, whether public or private, regardless of the contracting party’s location or headquarters, economic size, or corporate structure, shall be conducted with contractual responsibility throughout all phases (pre-contractual, contractual, and post-contractual). Responsible contract management involves taking all necessary and appropriate measures to ensure the timely performance of the contractual scope, with quality, excellence, and strict adherence to the terms of the commercial proposal.

8.2 We act diligently and spare no effort to fulfill the agreements entered into. Negligence, imprudence, or lack of due care in the execution of contractual obligations is not tolerated. In the event of any circumstance arising after the submission of the proposal, beyond CIEL IT’s control and not caused by it, the client shall be promptly informed in a transparent manner, and all efforts shall be made to mitigate the risks of non-performance.

8.3 CIEL IT conducts its business and contractual relationships in a transparent and fair manner, providing clear, comprehensive, and accurate information regarding all processes, products, and services. CIEL IT values long-term business relationships: its products and services deliver legitimate results and benefits to clients and, therefore, when extraordinary circumstances arise that affect contract performance, CIEL IT makes every effort to mitigate their resulting effects.

9. COMPLYING WITH AND ENFORCING THE DUTY OF SECRECY AND CONFIDENTIALITY:

9.1 CIEL IT complies with and enforces, among its employees, directors, agents, and representatives, the confidentiality of **Confidential Information** exchanged in negotiations and contractual arrangements with its clients, business partners, suppliers, and service providers. CIEL IT understands that **Confidential Information** includes all information, whether oral or written, including in electronic form, owned by the disclosing party, including but not limited to strategic business plans and forecasts, internal processes and procedures, proposals, briefings, products and services, pricing, market research, financial or commercial data and projections, information obtained from manufacturers, and any other related information that is not considered public or widely known, or that is required to be disclosed by legal obligation.

9.2 Likewise, **Confidential Information** belonging to CIEL IT must be treated with the same duty of confidentiality, and its disclosure is prohibited to any employee, director, agent, business partner,



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

service provider, or contractor. The duty of confidentiality shall be observed even after the termination of the employment relationship, service agreement, or any equivalent contractual instrument.

10. RELATIONSHIP WITH EMPLOYEES:

10.1 CIEL IT values each employee as both an individual and a professional, promoting a work environment based on respect, dignity, diversity, and equal opportunities.

10.2 Any form of discrimination based on race, color, gender, religion, language, political opinion, nationality, physical or social condition, marital status, age, pregnancy, or any other personal characteristic is not permitted, whether in recruitment, selection, training, compensation, promotion, or any other employment-related processes.

10.3 It is the duty of all, regardless of role, function, or hierarchical position, to contribute to a work environment that is ethical, respectful, collaborative, and free from abusive practices. Behaviors such as abuse of power, moral or sexual harassment, intimidation, coercion, defamation, insults, or any form of psychological or physical violence are not tolerated.

10.4 CIEL IT does not permit the use of labor under illegal, degrading, or slavery-like conditions, nor child labor, repudiating such practices and refraining from maintaining business relationships with any parties that engage in or encourage them.

10.5 Romantic relationships between employees must adhere to principles of transparency and integrity, and situations involving direct hierarchical subordination or undue influence over decision-making or management processes are prohibited.

10.6 Subject to the provisions of the preceding clause, such relationships may occur provided that they are disclosed to the immediate manager and do not interfere with professional activities, the work environment, or the company's institutional image. Any conflict of interest arising during the relationship must be promptly raised and reported to the immediate manager or to the Compliance área.

11. RELATIONSHIP WITH SUPPLIERS, SERVICE PROVIDERS, MANUFACTURERS, AND OTHERS:

11.1 The relationship with suppliers, service providers, and manufacturers of the products marketed by CIEL IT is fundamental to the execution of its activities. CIEL IT honors the performance of all contracts entered into with its suppliers, service providers, and manufacturers of the products it resells.

11.2 CIEL IT's employees, directors, and agents are required to ensure the transparency, authenticity, and integrity of information during and after each quotation, negotiation, and contracting process. Likewise, CIEL IT requires its suppliers to ensure the same transparency, authenticity, and integrity in the information provided to CIEL IT, especially, but not limited to, requests for quotations that support the proposals submitted by CIEL IT in bidding processes. Manufacturers are required to disclose the existence of any anticipated discontinuation of a product that is subject to quotation.

11.3 Suppliers (including distributors) and manufacturers are required to ensure that the terms of the approved proposals are strictly complied with, not only with respect to the specifications of the supplied goods, but also regarding delivery deadlines, warranty, updates, replacement of parts, and related obligations. They shall indemnify CIEL IT for any and all damages for which it may be held liable, whether before private parties or Public Administration entities, as a result of non-compliance with the conditions offered.

11.4 If a supplier or manufacturer, under any circumstances, has direct contact with CIEL IT's clients or is required to fulfill, in relation to them, any obligation provided by law or contract, it shall make every effort to comply with such obligation within the applicable deadlines and technical specifications. It shall also observe the same ethical principles, quality standards, and full client satisfaction, as well as all principles and obligations set forth in this Code of Conduct.



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

11.5 Suppliers, manufacturers, and any third parties contracting with CIEL IT are not permitted to use its assets, services, or employees for their own benefit or for the benefit of third parties.

11.6 CIEL IT reserves the right to terminate, for cause, and to suspend payments to suppliers, manufacturers, and any third parties that violate any provision set forth in this Code of Conduct. Prior to adopting such measures, CIEL IT may, at its sole discretion, conduct audits at the premises of suppliers, manufacturers, or third parties.

11.7 Suppliers, manufacturers, and any third parties contracting with CIEL IT are required to report any instances of non-compliance committed by employees or any individual interacting with CIEL IT.

11.8 Any individual or legal entity contracting with CIEL IT is required to provide the documents requested in due diligence procedures conducted by the requesting area or by the Compliance area.

12. RELATIONSHIP WITH COMPETITORS:

12.1 Notwithstanding its competitive and assertive negotiation profile, CIEL IT strictly complies with applicable laws and fair competition practices. In its relationships with competing companies, CIEL IT conducts itself in accordance with ethical market practices and complies with the laws of Brazil and of the countries in which it operates.

12.2 Any communication, practice, conduct, message, or statement that may harm the image of competitors is prohibited.

12.3 It is prohibited to make false or misleading statements about competitors or about the products and services they provide.

13. DATA PROTECTION:

13.1 In the course of its activities, CIEL IT may process personal data, including collection and storage. Accordingly, in compliance with Law No. 13,709/18 — the Brazilian General Data Protection Law (LGPD) — CIEL IT implements Information Security measures aimed at protecting information and the privacy of personal data. Such protective measures also extend to the company's internal environment, with the purpose of safeguarding the data of its employees.

13.2 Furthermore, in compliance with Law No. 13,709/18 — the Brazilian General Data Protection Law (LGPD) — all employees and any individuals or legal entities interacting with CIEL IT are required to adopt the necessary measures or standard operating procedures to ensure the protection of personal data circulating within the corporate environment. This includes ensuring that such data is accessed and/or processed only by individuals who require such information for the performance of their functions or duties, and that only data strictly necessary for the execution of CIEL IT's activities is collected, including, but not limited to, data considered sensitive under the LGPD, that is, data capable of giving rise to discrimination.

13.3 The disclosure of personal data collected or stored by CIEL IT is prohibited. However, when, in the regular course of its activities, the disclosure of personal data to third parties is indispensable, the employee shall be required to verify, on each occasion, that the data subject's consent has been obtained, as well as to adopt all appropriate procedures to ensure the preservation of the confidentiality of such personal data.

13.4 The processing of data shall be limited to the minimum necessary for the fulfillment of its purposes.

13.5 The processing of children's personal data shall be carried out with the specific and explicit consent of at least one parent or legal guardian.

13.6 Data subjects shall always be guaranteed easy and free access to information regarding the form and duration of processing, as well as to the entirety of their personal data.



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

13.7 In accordance with the Privacy by Design principle, privacy shall be adopted as a priority, ensuring visibility and transparency, and safeguarding the data subject's privacy from data collection through to its deletion.

14. TRANSPARENCY AND INSTITUTIONAL COMMUNICATION:

14.1 CIEL IT guides its communication and marketing activities by the principles of **transparency, accuracy, social responsibility, and respect for the public**. The information disclosed must be clear, precise, and accessible, based on truthful content and in compliance with applicable laws, the principles and values set forth in this Code of Conduct, and the company's other institutional values.

14.2 CIEL IT is committed to maintaining transparent, responsible, and accessible communication with its clients, business partners, employees, public authorities, and society at large. Information related to its products, services, activities, and institutional positions shall be disclosed in a clear, accurate, and appropriate manner, and any form of misleading, omissive, or deceptive communication capable of inducing third parties into error is prohibited.

14.3 The use of social media, digital platforms, or any other electronic means of communication shall observe the principles of responsibility, respect, and prudence, especially when there is direct or indirect reference to CIEL IT, its group companies, its employees, partners, or its activities.

14.4 Only the company's legal representatives, or individuals formally authorized by them, may speak, provide clarifications, or issue statements on behalf of CIEL IT before the press, media outlets, or press offices. The disclosure of confidential, strategic, or unauthorized information is prohibited, as is making statements on behalf of the company without the express authorization of its legal representatives.

14.5 Information to be made available to the public, especially that related to consumer rights, as well as to the products and services provided by CIEL IT, shall be disclosed through official corporate channels, such as the institutional website, customer service channels, SAC (Customer Service Center), corporate email, or other institutional communication means.

14.6 CIEL IT, on its own behalf and on behalf of its parent company, is committed to promoting transparency in its communication with its employees, sharing, whenever appropriate, relevant institutional information regarding its activities, guidelines, strategic planning, and corporate initiatives. For this purpose, the company may carry out programs, institutional events, meetings, training sessions, and other internal communication initiatives aimed at disseminating information of interest to the organizational environment.

15. REPORTING CHANNEL, COMMUNICATIONS, AND INVESTIGATION OF REPORTS:

15.1 As an integral part of its Integrity Program, ZoomHolding, the parent company of CIEL IT, provides a **Reporting Channel** accessible to any individual, regardless of whether they have a commercial or professional relationship with the company, through the following address:
<https://www.contatoseguro.com.br/zoomholding>

15.2 The Reporting Channel is intended to receive communications related to compliance with this Code of Conduct, Internal Policies, and CIEL IT's Integrity Program, and may be used to submit reports of irregularities, as well as inquiries, complaints, suggestions, compliments, or any other communications related to the conduct of employees, directors, representatives, partners, suppliers, agents, or third parties acting on behalf of the company.

15.3 All communications received through the Reporting Channel shall be reviewed and processed by ZoomHolding's Compliance Management, which shall be responsible for assessing the nature of the report and adopting the appropriate measures, which may include the collection of information, preliminary analysis, or the initiation of an internal investigation procedure.



COD-006
Código de Conduta - CIEL IT

Revisão: 0.0

Data: 05/06/2026

Elaborador: Gestão de Compliance

Aprovador: Alta Direção

15.4 Investigation procedures shall be conducted with independence, confidentiality, impartiality, and due respect for the principles of adversarial proceedings and full defense, in accordance with the Internal Policies on Accountability Investigation and the Application of Penalties, as well as with the Bylaws of the Integrity Committee, the latter to be prepared by the Compliance Management and approved by Senior Management.

15.5 The confidential handling of the information received and the protection of the whistleblower's identity shall be ensured, whenever requested or when circumstances so require, and any form of retaliation against individuals who make reports in good faith is prohibited.

15.6 Upon verification of a violation of applicable laws, this Code, or other Internal Policies, disciplinary measures proportional to the severity of the conduct may be applied, without prejudice to any applicable legal liabilities.

15.7 In cases involving employees, disciplinary measures may include warning, suspension, or termination of the employment contract, including termination for cause, when circumstances provided for under applicable law are met.

15.8 With respect to suppliers, partners, service providers, or any third parties, a violation of the provisions of this Code may give rise to the application of contractual sanctions, including termination of the contract or the cessation of the business relationship.

15.9 CIEL IT promotes the broad dissemination of its Reporting Channel and encourages its responsible use by employees, partners, and other individuals who interact with the company. Information regarding the operation and purpose of the channel is also provided during new employee onboarding processes, as well as in training sessions, institutional communications, and other initiatives related to the Integrity Program.

16. POSSIBILITY OF AMENDMENT:

16.1 This Code of Conduct constitutes an institutional document that forms part of CIEL IT's Integrity Program and is subject to periodic review and updates, in accordance with the needs to improve the governance, compliance, and management practices of the company and its parent company.

16.2 Updated versions shall be subject to **documented information control**, in accordance with the internal procedures of the **Integrated Management System (IMS)**, and shall also be made available on the company's institutional website.

16.3 The availability of the updated version of the Code of Conduct through the company's institutional channels, including on the internet, shall be considered the official means of communicating its content to individuals who interact with the company.

Revisão	Alteração	Data
00	Inicial – documento específico para BU	05/06/2026