

	Macroprocesso	Comunicação e Marketing		
	Processo Título	Política de Comunicação		
	Gerência Responsável	Assessoria de Comunicação e Marketing		
	Código	Política_PLT_15	Data da Aprovação:	30/06/2022

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes para preservar a imagem e a reputação da Cateno Gestão de Contas de Pagamento S.A. (“Cateno” ou “Companhia”) junto aos *Stakeholders*, engajando-os de forma proativa em uma comunicação clara, tempestiva e transparente, pautada nos valores da Companhia.

2. Abrangência

Esta Política orienta o comportamento da Cateno, colaboradores (funcionários, diretorias, comitês / conselhos e membros do conselho de administração) e terceiros (de seus clientes, não clientes, fornecedores / prestadores de serviços, parceiros de negócios e outros que eventualmente se relacionem com a Companhia).

3. Conceitos

3.1. DE: Diretoria Executiva da Cateno;

3.2. Stakeholders: partes interessadas como acionistas, fornecedores, prestadores de serviços.

4. Documentação Complementar

4.1. [Código de Conduta Ética da Cateno](#);

4.2. [Canal de Conduta Ética da Cateno](#);

4.3. [Gestão de Consequências](#);

4.4. [Gestão de Riscos Estratégicos](#)

4.5. [Gestão de Riscos Operacionais](#);

4.6. Comunicações internas (Cateno Informa);

4.7. Normas internas aperfeiçoadas constantemente, aprovadas pelas alçadas competentes e disponibilizadas a todos os colaboradores, conforme links disponibilizados acima.

5. Responsabilidades

5.1. Administradores e Colaboradores: observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, acionar a Assessoria de Comunicação e Marketing para

	Macroprocesso	Comunicação e Marketing		
	Processo Título	Política de Comunicação		
	Gerência Responsável	<i>Assessoria de Comunicação e Marketing</i>		
	Código	Política_PLT_15	Data da Aprovação:	30/06/2022

consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política, bem como mediante a ocorrência de situações nela descritas.

5.2. Assessoria de Comunicação e Marketing: Manter essa Política atualizada, garantir que as diretrizes de comunicação da Companhia estão sendo seguidas e caso contrário, garantir que as ações de gestão de consequência referentes à não observância do que essa Política determina, sejam aplicadas.

5.3. Conselho de Administração: Aprovar a presente Política e suas revisões e assegurar-se da existência de mecanismos que garantam seu cumprimento.

6. Diretrizes

6.1. Processos, recursos, relações com *Stakeholders* e identidade da marca são administrados pela Companhia, com a ciência de que todos esses fatores impactam sua imagem e consistem em uma forma de comunicação.

6.2. O processo de comunicação da Cateno prevê o alinhamento de ações a fim de promover os valores, a cultura e os objetivos de negócio, permitindo a Companhia desenvolver, manter, ou transformar a sua reputação.

6.3. As ferramentas de marketing adotadas pela Companhia seguem preceitos éticos estabelecidos em seu Código de Conduta Ética, bem como o respeito aos clientes e aos demais públicos envolvidos, aos espaços públicos e ao meio ambiente, garantindo uma comunicação que não seja enganosa, abusiva, ou que incite à violência, que não explore o medo ou a superstição, ou que se aproveite da deficiência de julgamento e experiência de crianças e adolescentes ou de outros grupos vulneráveis, ou que desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o público a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Ademais, todas as ações de marketing da Companhia são pautadas pelas boas práticas de mercado e por órgãos reguladores da comunicação publicitária.

6.4. Em parceria com a área de Recursos Humanos e demais Diretorias, por meio da comunicação interna e endomarketing da Companhia, são definidos os atributos que são os valores da Cateno, imprescindíveis para garantir a construção de uma visão compartilhada sobre os objetivos organizacionais da Companhia e o foco necessário para atingi-los. Os atributos ou valores estabelecidos pela Cateno são:

6.4.1. Ética, respeito e proximidade em todas as relações.

6.4.2. Compromisso com transparência.

	Macroprocesso	Comunicação e Marketing		
	Processo Título	Política de Comunicação		
	Gerência Responsável	Assessoria de Comunicação e Marketing		
	Código	Política_PLT_15	Data da Aprovação:	30/06/2022

- 6.4.3. Atitude de dono.
- 6.4.4. Cliente encantado.
- 6.4.5. Crença e paixão no nosso negócio.
- 6.4.6. Eficiência em tudo o que fazemos.
- 6.4.7. Inovação nas soluções que oferecemos.
- 6.4.8. Sustentabilidade no desenvolvimento econômico com foco na consciência social.

6.5. Todos os gestores da Companhia, incluindo a Diretoria-Executiva, são responsáveis por fomentar o engajamento dos colaboradores em relação às mensagens institucionais e canais internos de comunicação.

6.6. Canais de comunicação são disponibilizados aos colaboradores com o intuito de promover um ambiente em que a informação possa trafegar de acordo a estratégia da Companhia.

6.7. O diálogo aberto, transparente, tempestivo, íntegro e relevante com os *Stakeholders* é praticado e valorizado na Companhia.

6.8. Nos termos da legislação em vigor, a Cateno reserva-se no direito de manter a confidencialidade dos assuntos que considera estratégicos, respeitando as exigências legais aplicáveis à comunicação.

6.9. Os porta-vozes autorizados podem representar a Companhia, interna ou externamente, junto a diferentes públicos de interesse ou indicar outro colaborador para tanto, de acordo com a norma de comunicação e Estatuto Social da Companhia.

6.10. A Cateno não autoriza a divulgação de seu nome, marca ou a vinculação de sua imagem sem a prévia aprovação por escrito da Assessoria de Comunicação e Marketing de acordo com as diretrizes de comunicação da Companhia.

7. Gestão de Consequências

7.1. Comunicamos que os colaboradores, fornecedores ou outros *Stakeholders* que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política poderão relatar o fato ao Canal de Conduta Ética da Cateno, nos canais abaixo, podendo ou não se identificar:

- [Canal de Conduta Ética da Cateno](#);
- [Intranet Cateno](#);
- Telefone, ligação gratuita: 0800 377 8008;
- E-mail: seginforcorp@cateno.com.br.

7.2. Internamente, a não observância das determinações desta Política acarretará ações de gestão de consequência dos agentes que a descumprirem, conforme a respectiva gravidade do descumprimento, e de acordo com os normativos internos.

	Macroprocesso	Comunicação e Marketing		
	Processo Título	Política de Comunicação		
	Gerência Responsável	Assessoria de Comunicação e Marketing		
	Código	Política_PLT_15	Data da Aprovação:	30/06/2022

7.3. Para os casos externos, o descumprimento das diretrizes desta Política enseja a aplicação de medidas cíveis e/ou criminais conforme a respectiva gravidade do seu descumprimento.

7.4. Conforme item 5.3 e 5.10 da Norma sobre o Canal de Ética, as denúncias podem ser feitas de forma anônima ou identificadas.

7.5. Para garantia da não identificação de pessoas que optarem pelo anonimato, conforme item 5.4. do Canal de Conduta Ética, o processo é provido por empresa terceirizada e independente, disponibilizadas através do site e telefones citados nos itens 7.1 desta Política.

7.6. Segundo os itens 5.6, 5.7, 5.8 e 5.9 do Canal de Conduta Ética, e item Gestão do Código de Conduta Ética, do Código de Conduta Ética da Cateno (página 29), o Canal de Conduta Ética, pode ser utilizado para relatar fatos que envolvam inclusive a alta administração da empresa. Todos os Colaboradores da Cateno, sejam diretos ou terceiros, devem ser tratados com igualdade no processo de apuração. O Fórum de Ética ou a Diretoria Executiva/Conselho de Administração, conforme o caso, delibera sobre as violações e sanções disciplinares.

7.7. As consequências disciplinares, podem ser encontradas no item 8 do normativo referente a Gestão de Consequências da Cateno.

8. Disposições Gerais

8.1. É competência da Diretoria-Executiva da Cateno (“DE”) sugerir alteração desta Política, sempre que se fizer necessário.

8.2. Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração e revoga quaisquer normas e procedimentos em contrário.

Aprovações

Aprovado em reunião de Diretoria, data: 15/06/2022

Responsável	Data	Assinatura
Michelle Franco da Veiga Carvalho Gerente de RH, Comunicação e Sustentabilidade	15/06/2022	

	Macroprocesso	Comunicação e Marketing		
	Processo Título	Política de Comunicação		
	Gerência Responsável	Assessoria de Comunicação e Marketing		
	Código	Política_PLT_15	Data da Aprovação:	30/06/2022

Jandir de Moraes Feitosa Jr Diretor Administrativo e Financeiro	15/06/2022	
Eduardo de Melo Conde Diretor de Operações e Tecnologia	15/06/2022	
Flávio Apolinário Alonso Jr Diretor de Riscos e Compliance	15/06/2022	
Luis Felipe Salin Monteiro Presidente	15/06/2022	
Conselho de Administração da Cateno	30/06/2022	

Histórico das revisões e aprovações				
Data	Versão	Descrição	Elaboração/Revisão	Aprovação
25/06/2020	1.0	Elaboração	Alexandre Santos / Paula Silva	Diretoria
15/06/2022	2.0	Revisão	Alexandre Santos / Michelle Carvalho	Diretoria
30/06/2022	2.0	Aprovação	Alexandre Santos / Michelle Carvalho	CA

(Política de Comunicação aprovada em Reunião Ordinária do Conselho Administração da Cateno Gestão de Contas de pagamento S.A em 30 de junho de 2022).

(Este documento será revisto no prazo de dois anos, conforme ciclo binário de revisão de políticas institucionais da Companhia, a partir da data de sua aprovação pelo Conselho de Administração).