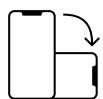


Relatório de Sustentabilidade

2023-2024



Para uma melhor visualização,
posicione seu dispositivo na
horizontal (modo paisagem)

Sumário

Mensagem do CEO [4](#)

Sobre nós

- Nossos negócios [7](#)
- Propósito [7](#)
- Linha do tempo [8](#)
- Somos a ClearSale [9](#)
- Sonho Grande [11](#)
- Valores [11](#)
- Nossos números [13](#)
- ClearSale pelo mundo [14](#)
- Nossa atuação [15](#)
- Prêmios e Reconhecimentos [17](#)

Governança

- Estratégia e Governança [21](#)
- Membros do Conselho de Administração [23](#)
- Diretoria Estatutária [24](#)
- Mensagem da Sustentabilidade [25](#)
- Sustentabilidade em nosso Modelo de Negócios [26](#)
- Materialidade [27](#)
- Objetivos e Metas [28](#)
- Ética e Compliance [30](#)
- Fornecedores [31](#)

Pessoas

- Nossas pessoas [33](#)
- Diversidade, Equidade e Inclusão [35](#)
- Educação e Treinamento [40](#)
- Engajamento [41](#)
- Comunidade [41](#)

Planeta

- Iniciativas ambientais [43](#)

Financeiro

- Gestão Econômica-Financeira [47](#)
- Principais indicadores de desempenho financeiro [48](#)
- Potencializando Tecnologia [52](#)

Segurança

- Segurança cibernética e do cliente [54](#)
- Segurança da Informação [58](#)
- Referência como modelo 5 da SANS [59](#)
- Compromisso com Clientes [60](#)

Inovação tecnológica

- Uma marca sempre um passo à frente [63](#)
- Somos diferentes [64](#)
- Nossas tecnologias no combate à fraude [65](#)

Anexos

- Índice ODS [67](#)
- Sumário SASB [68](#)

Mensagem do CEO_

Caros stakeholders,

É com grande satisfação que compartilhamos, por meio deste segundo Relatório Anual de Sustentabilidade, nosso compromisso contínuo com os preceitos mais atuais da agenda de Meio Ambiente, Social e Governança (ESG) em todo o mundo. Na ClearSale, ao longo de mais de duas décadas, temos nos empenhado em **estar sempre um passo à frente**, e não apenas dos riscos de fraude e crédito, mas também para uma sociedade mais simples, igual, segura e justa.

Este documento reflete não apenas nossas ações tangíveis nestes pilares, mas também nossa missão intrínseca de promover melhoras substanciais na sociedade, ao protegê-la contra as mais diversas fraudes e violações de dados, ao mesmo tempo em que evitamos que criminosos tenham acesso a dinheiro indevido e oriundo de ações ilícitas, bem como o foco no que temos de mais valioso: as pessoas.

Ao construir mais um **Relatório de Sustentabilidade** e avançar em nossa jornada ESG, a ClearSale reafirma seu compromisso com uma cultura centrada em valores que abraçam a confiança, a liberdade responsável, a entrega de resultados, o reconhecimento da individualidade de cada profissional, a inovação e a colocação do cliente no centro de suas operações.

Esses valores não apenas moldam nossas práticas diárias, mas também impulsionam nossos esforços em prol da sustentabilidade em uma sociedade mais humana e inclusiva, com menos barreiras de desigualdade e ações que vão muito além do mero discurso.

O ano passado foi desafiador, com uma série de fatores adversos testando nossas capacidades. No entanto, mantivemos nosso foco em investir e inovar para garantir a sustentabilidade do negócio e aprimorar a experiência das pessoas em meio a cenários de risco. Nossa dedicação em cumprir a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, aliada à tecnologia, inteligência artificial, expertise no ramo e ao conhecimento especializado em dados, permanece inabalável.

No pilar **Social**, continuamos a fortalecer nosso impacto positivo, especialmente por meio de iniciativas que promovem a diversidade, a equidade e a inclusão em todos os níveis da empresa. Nosso compromisso com a comunidade vai além das fronteiras da organização, acreditamos na educação para transformar a sociedade, refletindo-se em práticas que visam criar mudanças estruturais tanto dentro quanto fora da empresa, com um olhar macro e holístico sobre toda a sociedade na qual estamos inseridos.

Na esfera da **Governança**, seguimos rigorosos padrões de transparência e responsabilidade, assegurando uma relação sólida com nossos stakeholders. Desde a composição independente de nossos órgãos de governança até a implementação de políticas e códigos de conduta robustos, nossa estrutura corporativa é projetada para orientar nossas decisões de maneira ética e responsável, sempre pautada no legítimo interesse de toda a sociedade contra golpes e fraudes, que infelizmente nos ameaçam todos os dias.

Neste relatório, convido todos a acompanharem os marcos significativos que alcançamos nos últimos anos em nossos esforços de sustentabilidade, governança e desenvolvimento pessoal de nosso time.

Expresso minha gratidão a todos os nossos clientes, colaboradores, fornecedores, conselheiros, acionistas e todos os envolvidos, direta ou indiretamente, com a ClearSale. Juntos, continuaremos a avançar nesta jornada de sustentabilidade, impulsionados por nossa visão de um futuro mais inclusivo e sustentável para todos.



Eduardo Mônaco

CEO da ClearSale

Sobre nós



Nossos negócios_

A ClearSale (CLSA3) tem mais de duas décadas de experiência no combate às fraudes digitais e é uma referência em inteligência de dados. Oferecemos um portfólio completo com soluções flexíveis e adaptáveis às necessidades individuais de cada negócio, composto por múltiplas camadas de proteção e antecipação de riscos em diversos setores como e-commerce, mercado financeiro, vendas diretas, telecomunicações, dentre outros.

Por meio da base de clientes, possuímos um robusto banco de dados que impulsiona um efeito de rede de proteção singular, o que nos coloca como a empresa que melhor conhece o comportamento digital do consumidor brasileiro. Especialistas em fraude da companhia lideram a gestão de riscos, dedicados a detectar padrões de ataques e implementar soluções tecnológicas com o mínimo de fricção para combater qualquer tipo de fraude.

Nosso Manifesto_

O propósito é o cerne da nossa existência, representando a essência na qual a ClearSale foi estabelecida e o impacto singular que desempenhamos na sociedade. Fomentar confiança sempre foi nossa principal missão e integra-se à nossa identidade de forma genuína, não sendo apenas uma retórica. Utilizamos a tecnologia para posicionar empresas e clientes um passo à frente. **Mas o que é estar um passo à frente?**



[Conheça o Manifesto da ClearSale](#)



Linha do tempo_

2000

Venda do primeiro software antifraude do Brasil

2004

Implementação de modelos de Inteligência Artificial

2008

Nasce o produto Total ClearSale

2013

Expansão de mercado: atuando no mercado financeiro, de seguros, telecomunicações, cias aéreas e vendas diretas

2015

Expansão internacional em Miami (EUA)

2019

Novo produto de destaque no mercado: Data Trust

2020

SecHub e ThreatX

2021

A ClearSale conclui sua oferta pública inicial (IPO) na Bolsa de Valores (B3) e, em poucos minutos, se torna mais um unicórnio brasileiro, além de se tornar a primeira empresa brasileira certificada pelo Sistema B a abrir capital

2022

Aquisição da Beta Learning, ChargebackOps e Lançamento do Plano de Equilíbrio no Brasil

2023

Lançamento Plano de Equilíbrio Internacional e Eduardo Mônaco assume como CEO

Somos a ClearSale_

Nossa trajetória teve início em **2000**, quando o ex-atleta olímpico Pedro Chiamulera fundou a empresa com a criação de uma solução antifraude que foi adotada pelo e-commerce da Submarino, atual B2W Companhia Global de Varejo. O sucesso desta inovação fez com que, nos três anos seguintes, varejistas brasileiros que operavam online também a adotassem.

Em **2004**, Chiamulera convidou o Dr. Bernardo Lustosa para se juntar à equipe ClearSale e ele trouxe consigo modelos de Inteligência Artificial para aprimorar o processo de separação de pedidos. No ano seguinte, iniciamos a construção de uma base de dados abrangente e única no mercado para identificar e monitorar sistemas fraudulentos, o que resultou na criação da plataforma de gestão de riscos da ClearSale, com score de risco e modelo de comercial SaaS (Software as a Service).

Passamos a oferecer mais do que apenas uma solução de segurança: assumimos integralmente a responsabilidade pela tomada de decisões sobre aprovação ou rejeição de pedidos dos clientes, o que culminou no lançamento do Total ClearSale.

Com nossa expertise no combate a fraudes, expandimos a atuação para além do e-commerce, em setores como o financeiro, de seguros, de telecomunicações, vendas diretas, entre outros. Oferecemos serviços que vão desde a validação cadastral e autenticação de usuários até a avaliação de risco de crédito e validação de transações para empresas destes setores.

Em **2015**, demos início à expansão internacional com a inauguração de um escritório em Miami (EUA) para atuar no e-commerce local, com uma expansão para o México também. Esse movimento posteriormente nos permitiu analisar transações em mais de 170 países e proporcionou um amplo entendimento do comportamento de compra dos consumidores ao redor do mundo.

No ano de **2019**, apresentamos o Data Trust, uma solução desenvolvida para validar cadastros de forma inteligente e facilitar a integração segura de clientes em diferentes setores, como bancos, fintechs, imobiliárias, vendas diretas porta a porta e outros mercados. Nesse mesmo ano, contratamos mais de mil novos colaboradores para lidar com o aumento significativo de pedidos de e-commerce, uma vez que as compras digitais se tornaram a principal forma de aquisição de produtos e serviços.

Com o lançamento do PIX em **2020**, o sistema de pagamentos instantâneos do Banco Central, utilizamos a expertise em segurança financeira para desenvolver, em parceria com a Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), uma plataforma antifraude exclusiva. Também lançamos o ThreatX, uma iniciativa do nosso Hub de Inovação, que oferece soluções para antiphishing, takedown, identificar fraudes e vazamentos de dados e visa reduzir os riscos de ataques fraudulentos, especialmente nas redes sociais.

Em **2021**, concluímos com sucesso a oferta pública inicial na Bolsa de Valores e nos tornamos a primeira empresa com certificação pelo Sistema B (2018) que abriu capital, que enfatiza nosso compromisso com o impacto positivo para as pessoas, o meio ambiente e a sociedade desde antes.

A partir do segundo trimestre de 2022 lançamos o Plano de Equilíbrio no Brasil, com o intuito de equilibrar crescimento de receitas com rentabilidade, tendo em vista um cenário macroeconômico mais avesso para crescimento. Em paralelo, continuamos investindo em todos os componentes e plataforma para viabilizar nossa estratégia de componentização.

Em **2023**, em meio a um cenário macroeconômico desafiador, aprendemos com as adversidades, continuamos inovando e simplificando na busca de uma sustentabilidade financeira do negócio. No mês de maio, Eduardo Mônaco assumiu o cargo de CEO, substituindo Bernardo Lustosa, que ocupou o cargo nos últimos cinco anos. Ao longo do ano, implementamos muitas evoluções estratégicas e estruturais, baseadas em 3 principais pilares:

- **Simplificação:** uma empresa mais focada e mais leve, com adequação do nível estrutural de custos e despesas;
- **Escalabilidade com rentabilidade:** infraestrutura tecnológica mais ágil e eficiente e componentes escaláveis possibilitando a venda e implementação mais rápida e com maiores margens e utilização para a redução da necessidade de análise humana nos clientes base;
- **Diversificação:** redução da dependência de grandes clientes tradicionais de e-commerce e de contratos legados em application fraud e aumento de penetração em novos mercados com soluções mais rentáveis.

Os benefícios capturados pela reestruturação e reposicionamento são importantes e perenes para sustentabilidade do negócio e para geração de caixa. É claro que no curto prazo, passamos por um movimento transitório, principalmente em crescimento de receita.

E com todo o conhecimento adquirido de mais de duas décadas de experiência no combate à fraude e aos riscos de crédito, oferecemos soluções nos colocaram um passo à frente, por conta do poder da antecipação, e só é possível graças ao efeito de rede e dominância em dados que construímos ao longo dos anos. Nos adiantamos às mudanças com um poderoso data lake e usamos a inteligência de dados de quem melhor conhece o comportamento do consumidor digital.

Temos o maior portfólio de componentes tecnológicos para o ambiente de risco. Criamos e evoluímos estes junto aos clientes, para que haja a melhor performance de cada um.

Aliado a isso, temos ainda especialistas em gestão de risco com um conhecimento único em fraude, que combinam corretamente os componentes e desenvolvem soluções para resolver o problema de fraude de cada negócio. São múltiplas camadas de proteção para garantir a segurança nas transações e autenticações e gerar os melhores resultados. Desse modo nos tornamos parceiros estratégicos de nossos clientes, otimizamos os recursos e maximizamos receitas.

Isso é ser One Step Ahead!

Nosso Propósito_

“Deixar a vida digital mais simples, segura e justa”

Sonho Grande_

A projeção do futuro é comunicada por meio da Visão. Nosso Sonho Grande é uma fonte de desafio, inspiração e motivação para as pessoas e revela o que aspiramos alcançar.

“Melhorar as experiências das pessoas em qualquer ambiente de risco 2 bilhões de vezes”



Valores_

Os valores são pilares que auxiliam na tomada de decisões cotidianas e são elementos essenciais de nossa identidade, pois preservam a essência e a cultura da trajetória da ClearSale.

Confiança

Entrega de resultados

Profissional é uma pessoa

Liberdade com responsabilidade

Cliente no centro

Inovação

Um passo à frente_ da fraude
dos riscos de crédito
na inovação

Para garantir que o crescimento sustente o propósito, estabelecemos parcerias com empresas que fortalecem o compromisso com as pessoas, clientes e o com mundo. É por meio dessa harmonia de propósitos que incorporamos à nossa empresa a [ClearSale LLC](#) e a [Chargeback Ops](#).

ClearSale e ClearSale LLC



A ClearSale é referência em soluções antifraude em diversos setores, sendo uma pioneira no entendimento do comportamento do consumidor digital. Desde 2000, combinamos tecnologia avançada com a expertise de profissionais especializados para fornecer os melhores insights aos clientes e promover confiança contínua no mercado, com uma presença de atendimento tanto nacional quanto internacional (LLC).

Chargeback Ops



A segunda aquisição da ClearSale, também em 2022, trata-se da ChargebackOps, uma empresa especializada em gerenciamento e resolução de chargebacks. Esta é a primeira negociação com o objetivo de consolidar a presença internacional da ClearSale e complementar o portfólio de produtos oferecidos.

Nossos números_

Nossos resultados estão baseados em cinco pilares:

Pessoas

Planeta

Parcerias

Prosperidade

Paz

Usamos um modelo de Negócio **Usage Based SaaS** rentável, com footprint global e sólido portfólio. Resolvemos o problema de fraude no ambiente digital e maximizamos o retorno para nossos clientes.

~7,4mil clientes ativos diretos

~100.000 clientes ativos indiretos

1950 colaboradores

170 países

+20 anos no mercado

1,9% Churn Rate Brasil Anual 2023

+R\$3,5 bilhões em fraudes evitadas em 2023

R\$ 504 milhões em receita líquida total em 2023

Somos a empresa que mais conhece o **consumidor digital brasileiro**.

99,15% de CPFs digitais conhecidos em 2023

+ 1 bilhão de transações analisadas em 2023

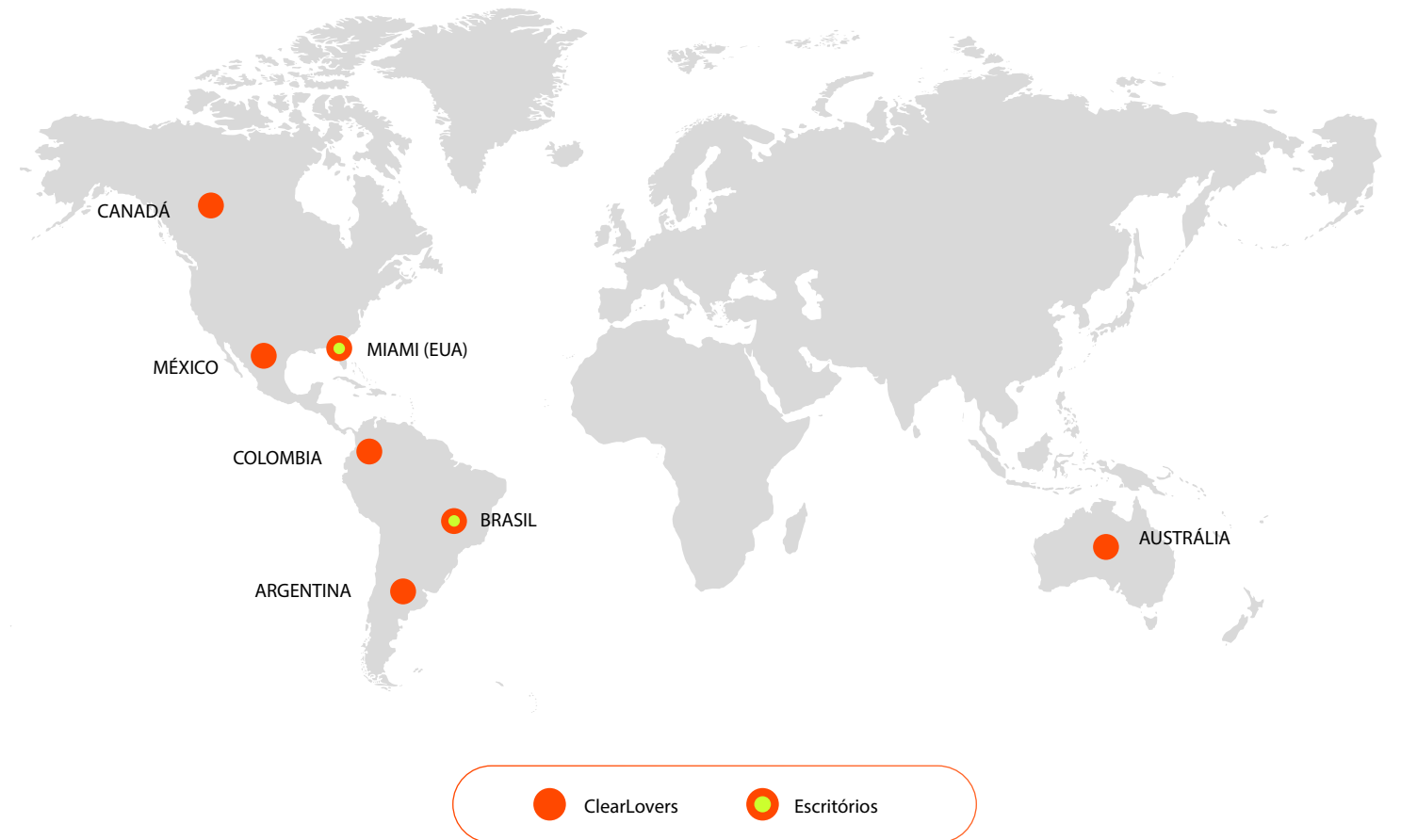
+ 150 milhões de transações analisadas por mês

+ 180 milhões de devices comprovados

+ 150 milhões de cartões de crédito ativos na base

ClearSale pelo mundo_

Abrangemos diversos lugares do mundo. Tivemos início em 2000, no **Brasil**, e desde então expandimos as operações para vários países ao redor do mundo. Em 2005, estabelecemos o escritório em **Miami (EUA)**, a partir do qual atendemos clientes no **Canadá**, **México**, **Argentina**, **Colômbia** e **Austrália**, entre outros territórios. Apesar de estarmos distribuídos em diferentes locais, as equipes permanecem unidas sob a missão de “deixar a vida digital mais simples, segura e justa”.



Nossa atuação

Nossa empresa possui uma presença global há mais de duas décadas e busca ir além de simplesmente atuar no mercado. Como pioneiros no entendimento do comportamento do consumidor digital no Brasil, oferecemos soluções antifraude que impactam uma variedade de setores, como e-commerce, mercado financeiro, vendas diretas, telecomunicações e seguros. Por meio de nossas marcas - ClearSale e ChargebackOps - abordamos duas frentes de prevenção de fraudes em relações comerciais:

- **Transacional:** Autenticação de transações online. Visa prevenir fraudes em compras online, em qualquer segmento de mercado e região e qualquer método de pagamento.
- **Application Fraud:** Verificação da autenticidade da identidade dos usuários em serviços online específicos para garantir segurança aos clientes.

Com uma variedade de produtos para cada uma dessas áreas, ajudamos os clientes a implementarem uma gestão de risco eficiente em suas operações. Isso pode ser feito através da assistência direta da equipe especializada ou pela disponibilização de ferramentas tecnológicas para autogerenciamento.

Oferecemos soluções que são altamente personalizáveis e podem ser adaptadas para atender melhor às necessidades das grandes empresas, que frequentemente lidam com um alto volume de transações e requerem recursos mais específicos para o controle de fraudes.

Além das frentes de prevenção mencionadas, oferecemos também soluções para avaliação de risco de crédito que se baseiam no comportamento digital de consumidores, e uma linha de cibersegurança que serve como a primeira barreira contra fraudes. Isso inclui a identificação de ameaças como vazamentos de dados, e o monitoramento de marcas para detectar atividades suspeitas, como a criação de páginas falsas.

Nosso foco principal é nas pessoas e como integrá-las ao universo da tecnologia e da confiança de maneira ágil e segura. Também valorizamos a inovação e a humanização em todos os processos e desenvolvemos resoluções desde o onboarding até as transações, para assim, impulsionar o mercado digital.

Para concretizar os produtos e serviços e atender às principais empresas varejistas e instituições financeiras, tanto local quanto internacionalmente, contamos com os melhores profissionais do meio de combate a fraudes e da gestão de risco de crédito para orquestrar os componentes tecnológicos conforme a necessidade da empresa.

A tecnologia está no DNA da empresa. Por isso, temos um time de especialistas que está sempre inovando para criar soluções que combatem qualquer tipo de risco no ambiente digital.

A ClearSale possui um portfólio de produtos completo e componentizado sob um novo posicionamento de parceria e colaboração para resolver fraude em qualquer mercado e método de pagamento. Tem-se como prioridade 13 segmentos divididos em 3 verticais:

- **Transacional em novos segmentos:** link de pagamentos, delivery, emissores, ingressos/tickets e varejo middle latam;
- **Crédito e Mercados financeiros:** score e dados, score de crédito, perfil laranja, biometria, validação de documentos e R6 (solução pioneira para endereçar o requerimento da Resolução nº 6 do Banco Central);
- **PIX:** Pix transacional e Pix parcelado.

As parcerias comerciais que firmamos são fundamentais, pois formam um elo de confiança e se alinham aos nossos valores de entrega de resultados e inovação, e que sempre mantem clientes no centro das operações. Entre os principais aliados estão bancos, bureaus de informação de crédito, consumidores digitais, provedores de dados, funcionários e funcionárias, acionistas e varejistas.

Somos flexíveis: contamos com um completo portfólio de componentes cocriados com clientes e orquestrados pelo time de especialistas em fraudes. O modelo de negócio adotado é baseado no resultado do cliente. Por isso, adaptamos os componentes de acordo com a necessidade de cada empresa para atingir a melhor performance.

Tudo isso apoiado por um poderoso **Data Lake** e toda a inteligência de dados ClearSale para uma atuação rápida contra ataques de fraudadores nos mais diversos segmentos.



Prêmios e Reconhecimentos



GPTW - Melhores Empresas para Trabalhar

Estivemos presentes na 26ª edição do Ranking Great Place to Work Brasil, premiação que reconhece esforços e avanços na construção de ambientes de trabalho melhores para as pessoas, para os negócios e para a sociedade.

A Clear Sale foi certificada nas edições de:

- 2011
- 2012
- 2013
- 2014
- 2015
- 2016
- 2017
- 2018
- 2019
- 2020
- 2021
- 2022



GPTW Tecnologia da Informação

Estivemos na 17ª edição do Ranking GPTW Tecnologia, que reconhece as melhores empresas de T.I. (Tecnologia da Informação) para se trabalhar, por suas práticas de gestão de pessoas.

A Clear Sale foi certificada nas edições de:

- 2010
- 2011
- 2012
- 2013
- 2014
- 2015
- 2016
- 2017
- 2018
- 2019
- 2020
- 2021
- 2022



GPTW Mulher

A premiação reconhece empresas que incentivam a equidade de gênero e estimulam a presença feminina nos cargos de liderança.

A Clear Sale foi certificada nas edições de:

- 2020
- 2021
- 2022



Melhores e Maiores 2022

Fomos destaque na revista EXAME, na categoria “Serviços Financeiros”, o ranking premia as empresas que apresentaram maior crescimento em indicadores financeiros e em práticas sociais, ambientais e de governança.



Women Impact Tech (WIT) 2022 / 2023

É um reconhecimento com o intuito de promover a equidade de gênero para que as mulheres possam prosperar nas carreiras, além das empresas terem mais base para construir uma equipe produtiva, diversa e inclusiva.



Best 2023 Workplaces Infojobs

Este é um reconhecimento do Infojobs para as empresas que promovem ações de Employer Branding, valorizam os colaboradores e são consideradas os melhores lugares para se trabalhar no Brasil.

ClearSale foi reconhecida nas edições de:

- 2021
- 2022
- 2023



Melhores para o Brasil 2021

Premiação da Humanizadas, que avalia as empresas com melhor performance na qualidade das relações. Fomos reconhecidos no Índice A, que indica relações positivas e alta percepção de valor gerado para lideranças, colaboradores, clientes, parceiros e sociedade.



Prêmio Employer Branding Brasil (EBB)

O Prêmio EBB tem dois objetivos principais: valorizar quem faz a diferença no mercado e inspirar mais empresas com quem está avançando no tema.

ClearSale foi reconhecida nas edições de:

- 2022
- 2022
- 2023



Empresa B Certificada

As Empresas B são um novo tipo de negócio que equilibra propósito e lucro, e considera o impacto de suas decisões nos trabalhadores, clientes, fornecedores, comunidade e meio ambiente. Para se certificar, empresas precisam atingir a nota mínima de 80 pontos na Avaliação de Impacto B.

+Processo de recertificação

Com enorme entusiasmo, anunciamos que a **ClearSale** foi **recertificada como Empresa B em 2023!** Este reconhecimento valida o compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade social significativo da empresa.

No entanto, a jornada que levou à recertificação B começou bem antes de 2023. Na verdade, foi em 2021 que um processo de transformação interna iniciou, com o objetivo de integrar os princípios do Sistema B no DNA da ClearSale.

Ao longo desses dois anos, trabalhou-se para fortalecer a governança, aprimorar as práticas socioambientais e construir um relacionamento mais justo e transpacialmente com os stakeholders.

É importante agradecer a todos que acompanharam essa jornada, especialmente aos colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e stakeholders. Sem o apoio e a colaboração de todos, não seria possível alcançar esse importante marco.

A recertificação B é apenas um marco deste caminho de impacto positivo. A dedicação continua para construir um futuro mais sustentável e equitativo para todos, e ressaltamos a importância do engajamento da sociedade como um todo com este compromisso.



Prêmio VOCÊ S/A 2019

Esse ranking da revista VOCÊ S/A avalia as práticas gerais das companhias em 12 categorias de avaliação de gestão de pessoas e reconhece as melhores empresas para trabalhar no Brasil.

ClearSale foi certificada nas edições gerais de:

- 2014
- 2016
- 2018
- 2015
- 2017
- 2019

Sendo primeira colocada na categoria Tecnologia nas edições de:

- 2017
- 2019

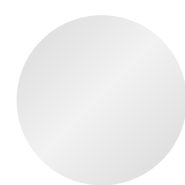
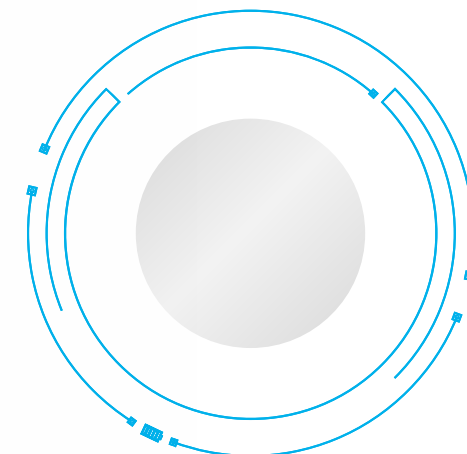
PREMIAÇÃO
EBB 2022



BEST 2022
WORKPLACES
INFOJOBS

PREMIAÇÃO
WIT 2022

Governança

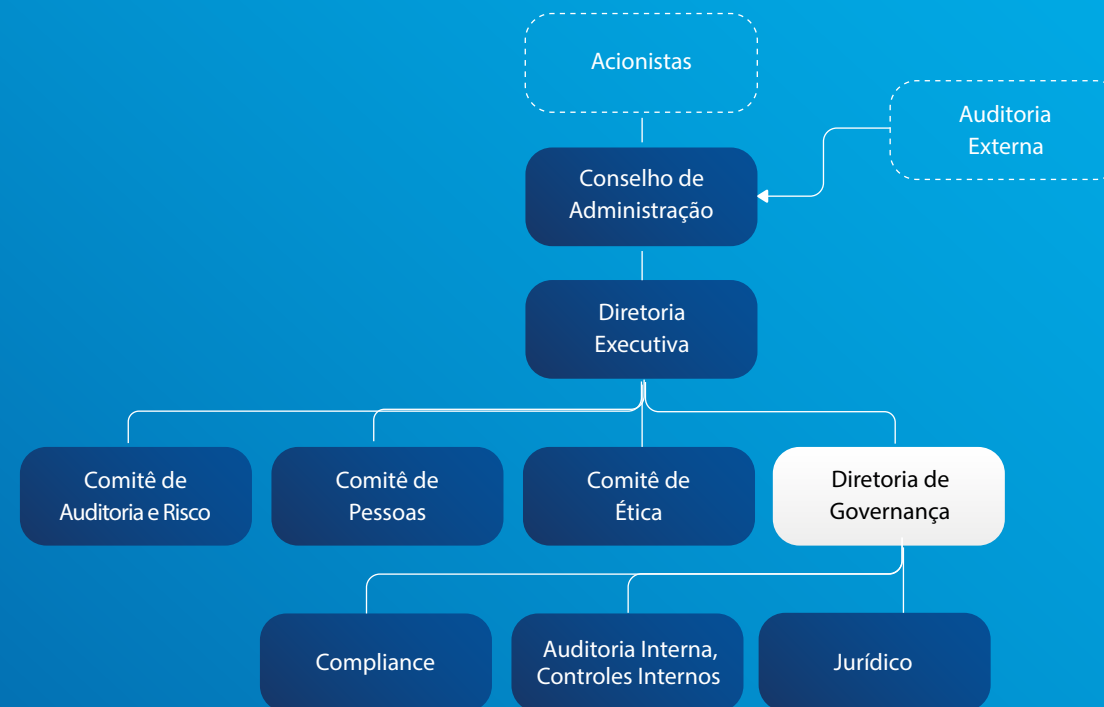


Estratégia e Governança_

Somos uma companhia de capital aberto, com ações listadas na B3 S.A. - Brasil, Bolsa, Balcão (B3), que opera no setor de Tecnologia da Informação, por meio de programas e serviços. Organizados com base nos princípios de liberdade e responsabilidade, contamos com órgãos de governança que desempenham um papel crucial no desenvolvimento da empresa, como o Conselho de Administração e os Diretores.

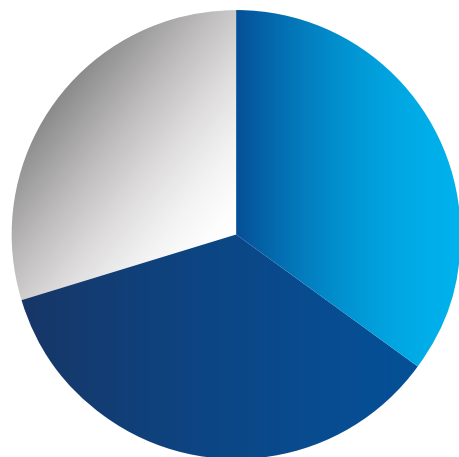
Para fortalecer ainda mais nossa governança corporativa, contamos com comitês especializados que apoiam e aconselham o trabalho da Diretoria. Convidamos você a conhecer mais detalhes sobre a estrutura de governança e comitês.

Estrutura de Governança Corporativa



● Interno ○ Externo ● Contido na Diretoria Executiva

Estrutura Societária



- Pedro Chiamulera (Fundador e Presidente do Conselho)
35,3%
- Outros controladores e pessoas vinculadas
35,3%

- Outros Investidores
29,6%

Comitê de Auditoria e Risco

É um órgão independente de assessoramento da ClearSale, não estatutário, que é vinculado ao Conselho de Administração, o principal órgão de governança da empresa. Este comitê também supervisiona os relatórios provenientes do Canal de Denúncias da empresa, que tratam de questões relacionadas à governança e violações do Código de Conduta, entre outras ações inadequadas.

Sua principal função é avaliar os riscos enfrentados pela ClearSale. Para isso, supervisiona, de maneira contínua e sistemática, os procedimentos de identificação e tratamento de riscos, conforme estabelecido na Política de Gerenciamento de Riscos da empresa, além dos sistemas de controle interno.

Comitê de Ética

Composto por membros da diretoria, como representantes de Recursos Humanos, Finanças, Governança Corporativa e Comercial, além do gerente de Business Partner e da coordenadora de Compliance, este órgão é responsável por conduzir investigações sobre denúncias relacionadas a questões como direitos humanos, direitos trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção.

Comitê de Pessoas

Composto por conselheiros externos, este comitê é encarregado de revisar as práticas de gestão de pessoas na empresa e fornecer pareceres com recomendações para as questões que requerem aprovação do conselho.

Membros do Conselho de Administração

O Conselho de Administração desempenha um papel fundamental na tomada de decisões estratégicas e na orientação dos negócios, além de assegurar que nosso Sonho Grande seja seguido e que os valores culturais sejam aplicados no dia a dia. Além disso, é responsável por supervisionar relatórios relacionados ao meio ambiente, questões sociais e governança, e por analisar regularmente possíveis riscos ao modelo de negócios.

Estrutura do Conselho de Administração

Presidente

Pedro Chiamulera

Vice-Presidente

Marcel dos Santos

Membro Efetivo

Bernardo Lustosa

Membro Efetivo

Roan Santos

Membro Independente

Arthur O'Keffe

Membro Independente

Mônica Carvalho

Membro Independente

Fábio Pinheiro

Número total de membros do conselho:

7

Gênero



Idade



Independência



Diretoria Estatutária_

A administração dos negócios exige que sejam conduzidos com integridade e transparência. Portanto, os cargos de liderança são ocupados por pessoas alinhadas com os valores da ClearSale, de modo a promover a fluidez das atividades em todas as áreas.



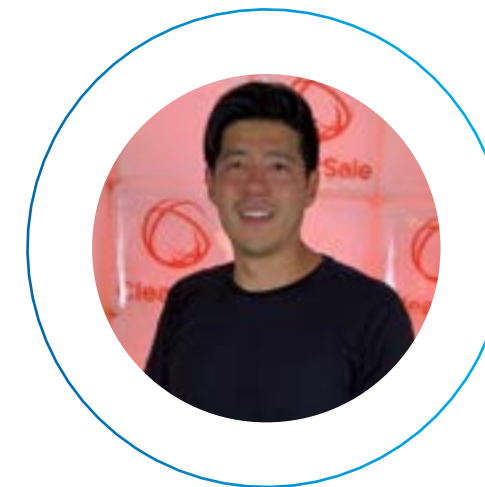
Eduardo Mônico
Presidente



Alexandre Mafra
Finanças



Maria Isabel Tavares
Governança Corporativa
e Jurídico



Renan Ikemoto
Relações com Investidores

Mensagem da Sustentabilidade_

A ClearSale tem a honra de apresentar seu Relatório de Sustentabilidade, um documento que reflete nosso compromisso com a responsabilidade social, ambiental e econômica. [Acreditamos firmemente que o sucesso sustentável é essencial para forjar um futuro mais promissor para todos.](#)

Ao longo de sua história, a ClearSale sempre buscou o equilíbrio entre lucratividade e impacto social e ambiental positivo. Desde 2018, essa busca se intensificou por meio de iniciativas e parcerias estratégicas. Nos últimos anos, percorremos uma jornada de impacto significativo, aproveitando nossos próprios valores culturais para potencializar internamente o efeito que geramos na sociedade. Agora, nosso objetivo vai além da simples geração de impacto: buscamos avaliar nossas ações de maneira estruturada e iniciar um processo de mitigação, solidificando nossa posição como referência em boas práticas.

Nessa jornada de impacto, através da adoção de práticas sustentáveis em toda a cadeia de valor, a ClearSale ambiciona um movimento regenerativo, inspirando seus stakeholders e gerando um impacto positivo de longo alcance.

Buscamos gerar um impacto que impulse tanto pessoas quanto negócios, e o ClearTech é um dos pilares dessa missão. Através deste programa inovador, almejamos ampliar o mercado de profissionais em tecnologia, combatendo preventivamente a escassez de mão de obra qualificada no setor e, simultaneamente, promovendo a diversidade e a inclusão. Além disso, buscamos

ser um ambiente diverso que valoriza as individualidades, seja de gênero, raça, etnia, orientação sexual, religião, idade ou qualquer outra característica.

Essa diversidade de perspectivas enriquece a empresa, trazendo novas ideias, soluções inovadoras e uma visão de mundo mais ampla, sem deixar de lado o equilíbrio entre vida profissional e pessoal, e cuidando da saúde física e mental dos colaboradores.

Em um mundo cada vez mais interconectado e dinâmico, o trabalho remoto se tornou um pilar fundamental para a ClearSale, possibilitando a construção de um ambiente de trabalho baseado na confiança, transparência, ética e na busca pelo bem-estar dos colaboradores. Essa cultura fortalece a comunicação eficaz, tanto interna quanto externamente, e nos coloca um passo à frente em nosso propósito de sermos uma empresa que permite deixar a vida digital mais simples, segura e justa.

Leonardo Teixeira Ferraz
CHRO



Sustentabilidade em nosso Modelo de Negócios_

O princípio fundamental de todos os produtos e serviços da ClearSale é promover a confiança no mercado. Com os produtos que oferecemos, empresas e consumidores passam a ter acesso a ferramentas de prevenção de fraudes que garantem um relacionamento seguro por meio de canais digitais.

Em 2023 conseguimos evitar mais de R\$ 3,5 bilhões em fraudes para os clientes e seus consumidores, o que nos permite avaliar o impacto social resultante da redução da atividade fraudulenta. Nossa rede de informações é baseada em princípios de neutralidade, transparência e confiança.

Com a intenção de conscientizar o mundo do comércio sobre a importância da liberdade de comprar e vender, reconhecemos a necessidade de oferecer segurança para que as pessoas se sintam confiantes em suas transações. Queremos expandir essa rede de segurança para milhões de consumidores e milhares de empresas, que se conectam com a missão de tornar a vida digital mais simples, segura e justa, o que resultará em benefícios significativos para a sociedade através da confiança mútua entre as pessoas.

“Somos uma Empresa B, que como descrita pelo Sistema B, são negócios que atendem a altos padrões de desempenho social e ambiental, assim como critérios de transparência e de responsabilidade legal, equilibrando lucro e propósito. As decisões corporativas levam em conta o impacto positivo para seus funcionários, comunidades e meio ambiente”

Leonardo Ferraz, CHRO

Contexto da Sustentabilidade

Nosso compromisso com a sustentabilidade se baseia no impacto positivo que buscamos gerar para a sociedade. Isso nos impulsiona a avançar cada vez mais, solidificando as práticas de forma a alinhá-las com os [Objetivos de Desenvolvimento Sustentável \(ODS\)](#) estabelecidos pela ONU.

Incentivamos parceiros a também contribuírem para a Agenda 2030 e o desenvolvimento sustentável de nossa cadeia de valor. Buscamos maximizar os impactos ambientais, sociais e de governança, de modo a alcançar as metas sustentáveis estabelecidas.



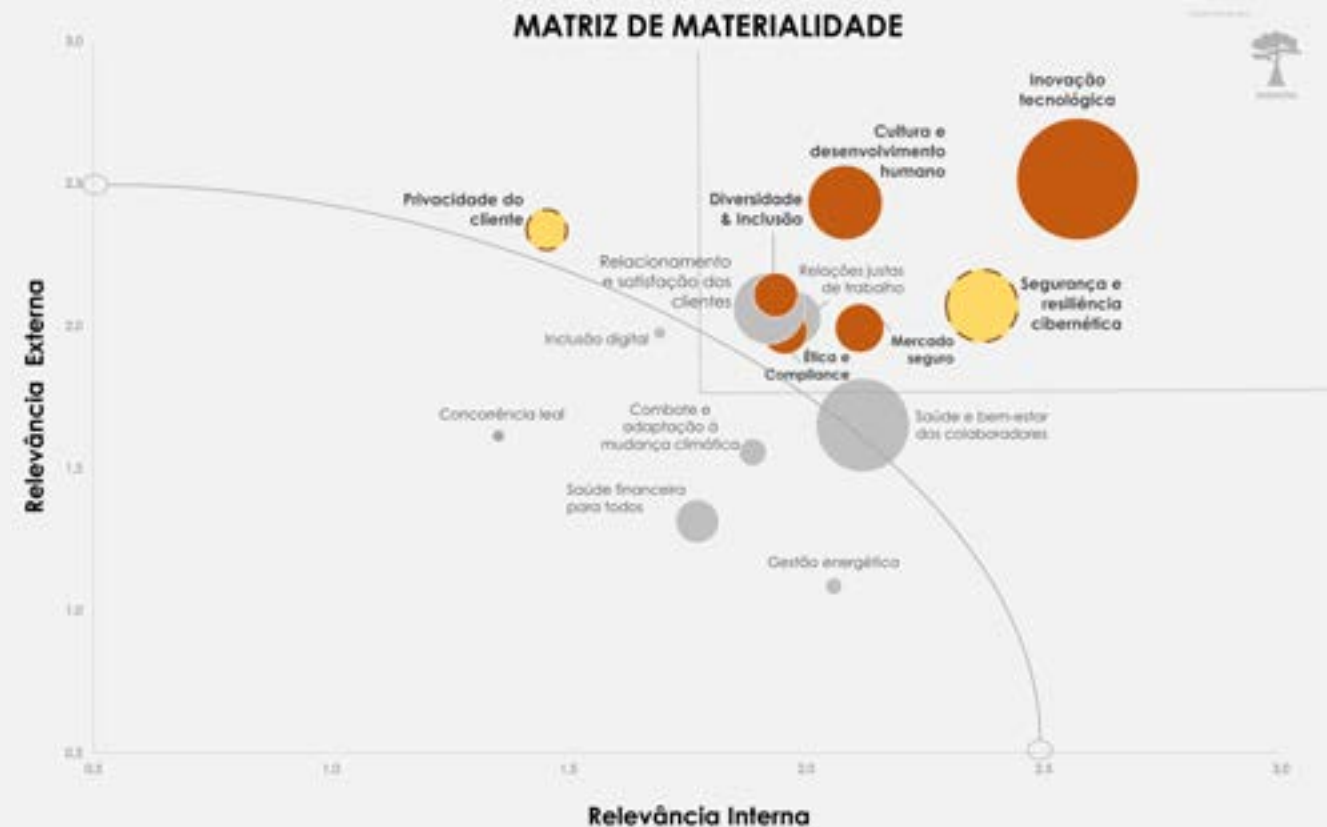
Materialidade

A matriz de materialidade foi desenvolvida no ano de 2022 e seguiu diversas etapas de construção, que incluíram: (1) Qualificação, Radar e Estado do Mundo; (2) Escuta e Engajamento; (3) Priorização; (4) Validação.

Para elaborar esta matriz, realizamos uma análise de documentos globais e setoriais, bem como examinamos empresas do mesmo setor, na busca por temas relacionados à sustentabilidade e à gestão ASG (Ambiental, Social e de Governança).

Adicionalmente, conduzimos uma pesquisa com os stakeholders, que incluíram clientes, colaboradores, liderança sênior e outros líderes, para compreender quais questões são relevantes para as relações. Ao todo, consultamos 10.151 pessoas, das quais 419 responderam.

A partir das informações analisadas e coletadas durante esse processo, identificamos os seis principais temas materiais representados na matriz de materialidade, conforme ilustrado no diagrama a seguir.



Temas materiais

- Inovação Tecnológica
- Segurança Cibernética e do Cliente
- Mercado Seguro
- Ética e Compliance
- Cultura e Desenvolvimento Humano
- Diversidade & Inclusão

Objetivos e Metas_

Com o objetivo de reforçar a estratégia de sustentabilidade e os compromissos com questões sociais, ambientais e de governança, estabelecemos [metas e objetivos a curto, médio e longo prazo](#), e reafirmamos o comprometimento em contribuir positivamente para o mundo.

Curto prazo

Proatividade. Isto implica na implementação de ações e projetos específicos destinados a diminuir os impactos negativos e orientar o planejamento em termos de Ambiente, Social e Governança (ASG). A curto prazo, nosso foco principal será revisar e [atualizar 100% da nossa matriz de materialidade e estratégia ASG](#). Esse processo envolverá um diálogo abrangente com stakeholders internos e externos, para garantir que estamos alinhados com as expectativas mais relevantes e que nossos objetivos sejam ambiciosos e alcançáveis.

Para embasar nossos resultados quantificáveis e garantir a solidez de nossos objetivos, utilizaremos como referência a [metodologia IFRS Sustainability Reporting Standards](#).

Médio prazo

A estratégia ASG é uma parte essencial do modelo de Gestão e Governança que será ainda mais fortalecido. [Nosso objetivo é alcançar o marco de Net Zero](#), o que significa neutralizar as emissões de carbono, para assim, eliminar esse impacto ambiental da esfera de atuação.

Longo prazo

O protagonismo ASGs será intrínseco à identidade da ClearSale e proporcionará valor não apenas para acionistas, mas para toda a cadeia de relacionamento. O objetivo é reduzir os impactos negativos e fortalecer os impactos positivos por meio de ações realizadas.

Com o compromisso de promover o impacto social positivo em todas as nossas atividades, [queremos ser destaque entre os pares, estando posicionada e reconhecida entre as empresas referências no tema](#) e com walk the talk em ASG. Nosso trabalho constante em buscar soluções sustentáveis e investir em projetos que beneficiam a comunidade, nos permite alcançar esse reconhecimento. Sabemos que ainda há muito a ser feito, mas estamos empenhados em continuar a avançar em nossas iniciativas para tornar o mundo um lugar melhor para todos.

Compromissos públicos em Sustentabilidade

Assumimos compromissos públicos, como está no nosso contrato social. Nosso objetivo inclui:

- Cuidar dos interesses de curto e longo prazo da ClearSale e dos nossos acionistas;
- Considerar os impactos econômicos, sociais, ambientais e jurídicos das nossas operações, tanto no curto quanto no longo prazo, em relação aos nossos funcionários, fornecedores, consumidores e outros credores [e das nossas subsidiárias], além da comunidade onde atuamos, tanto local quanto globalmente.

Mais que isso, ao realizar nossas funções, precisamos pensar sempre no que é melhor para a companhia. Isso inclui levar em conta os interesses, expectativas e os impactos dos nossos atos, agora e no futuro, sobre os seguintes grupos ligados à nossa empresa [e às nossas subsidiárias]:

- acionistas;
- funcionários e funcionárias ativos;
- fornecedores, consumidores e outros credores;
- comunidade e ambiente, aqui e no mundo.



Ética e Compliance



Conheça o canal
de denúncias

SASB TC-SI-550a.2

Valorizamos a construção de relações de confiança em um ambiente inovador. Para promover diretrizes éticas e de conformidade entre os clientes, colaboradores e parceiros, adotamos práticas que são compartilhadas em diversos materiais, são eles:

- Código de Conduta;
- Política de Divulgação de Informações e Negociação de Valores Mobiliários;
- Política de Destinação de Resultados;
- Política do Canal de Denúncias;
- Política Anticorrupção;
- Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades;
- Política de Doações e Patrocínios;
- Política de Transações com Partes Relacionadas e Potencial Conflito de Interesses;
- Política de Gerenciamento de Riscos;
- Política de Proteção e Classificação de Dados;
- Política de Segurança da Informação;
- Política de Diversidade, Equidade e Inclusão;
- Plano de Recuperação de Desastres;
- Regimento interno do Conselho de Administração;

- Regimento interno do Comitê de Auditoria e Risco não estatutário;
- Regimento interno do Comitê de Ética.

Desde o final de 2021, estabelecemos um **Canal de Denúncias** administrado por uma empresa externa e imparcial, como uma ferramenta para que qualquer pessoa, interna ou externa, possa relatar comportamentos que violem o Código de Conduta, políticas e legislações.

Em 2023, notamos uma **redução de 10%** no total de denúncias, sendo que recebemos aproximadamente 110 e todas foram avaliadas e resolvidas. A supervisão é conduzida por uma empresa terceirizada, encarregada de classificar as denúncias e encaminhá-las ao Comitê de Ética, que analisa cada caso e oferece orientações sobre medidas corretivas. O órgão é dividido em 1º e 2º nível, com regras programadas para evitar possível conflito de interesses nas tratativas das denúncias. Essa estrutura foi adotada para garantir a confidencialidade e imparcialidade das informações apuradas, além de proteger o anonimato do denunciante e avaliação isenta do relato.

Fornecedores_

Os fornecedores da ClearSale passam por uma cuidadosa avaliação que leva em consideração a conformidade legal, tanto em nível local quanto nacional, além de atender a critérios específicos estabelecidos pela empresa, os quais estão continuamente sendo aprimorados.

A ClearSale acredita na importância do fortalecimento da economia local, pois isso impulsiona a geração de receita e empregos de maneira significativa. Com um compromisso notável com os fornecedores locais, cerca de **95% de suas parcerias comerciais** estão enraizadas na comunidade, o que fortalece ainda mais a economia regional. No último ano, os investimentos foram de aproximadamente **R\$ 200 milhões em fornecedores locais** e destacam-se como um testemunho tangível deste compromisso.

Esses gastos não apenas estimulam o crescimento empresarial dentro da região, mas também sustentam uma rede robusta de empregos locais, que proporcionam estabilidade e oportunidades para a comunidade. A ClearSale não é apenas uma

empresa de renome global, mas também uma peça fundamental no tecido econômico local, que alimenta o desenvolvimento sustentável e a prosperidade em sua região de atuação.

Adicionalmente, implementamos processos de **KYE** (Conheça seu empregado), **KYS** (Conheça seu fornecedor) e **KYC** (Conheça seu cliente), que visam identificar e mitigar riscos de corrupção e lavagem de dinheiro que envolvam terceiros. Apenas o processo de KYC está em desenvolvimento, mas todos eles são constantemente aperfeiçoados e visam contribuir com as práticas de gestão de riscos da empresa.

Essa variedade de experiências é o que torna a ClearSale um ambiente de trabalho excepcional, pois acreditamos que a diversidade, equidade e inclusão são essenciais para o alto desempenho das equipes e impulsionam a inovação e o crescimento da empresa. Acreditamos que novas perspectivas trazidas por pessoas diferentes contribuem para a geração de ideias e soluções nos processos de tomada de decisão.

Pessoas



Reconhecemos a responsabilidade social e valorizamos o potencial de todos, especialmente daqueles que pertencem a grupos sub-representados na sociedade, e que enfrentam mais obstáculos e têm menos oportunidades para desenvolver e utilizar suas habilidades.

Nossas pessoas

Os direitos humanos, protegidos pela Constituição Brasileira, são direitos garantidos e invioláveis, que incluem a garantia à vida, liberdade, segurança e propriedade (art. 5º, caput, CF), assim como os direitos fundamentais à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas (art. 5º, inciso X, CF). Na ClearSale, não toleramos qualquer forma de discriminação (art. 3º, inciso IV, CF), para assim, fortalecer uma cultura que promova um ambiente de respeito, diversidade e liberdade.

1.415
colaboradores*

*em tempo integral

535
colaboradores**

**em tempo parcial

As pessoas funcionárias da empresa têm acesso a uma ampla gama de benefícios. Existem opções voltadas para o bem-estar físico do trabalhador, modelo de trabalho **Remote First**, **assistência médica e odontológica**, **seguro de vida, vale-refeição ou alimentação** e acesso ao **GymPass**.

Além disso, a ClearSale preza pelo desenvolvimento pessoal de quem está em nosso time. Para isso, oferecemos planos de carreira, parcerias educacionais, subsídios para educação e aprendizado de idiomas e dress code casual ou informal.

Para fortalecer a individualidade e o bem-estar a partir de hobbies e atividades de lazer são disponibilizadas **aulas de teatro** e a possibilidade de **participação em campeonatos de Esportes Eletrônicos** (e-sports). Agora, voltado especificamente para o meio financeiro existem oportunidades de **empréstimo consignado Credits**, participação nos lucros e remuneração variável, além do cartão multibenefícios.

A ClearSale se preocupa com a saúde e o bem-estar de seus colaboradores, oferecendo programas abrangentes de saúde preventiva e acompanhamento. Mais de 400 colaboradores já participam dessas iniciativas, que cuidam da saúde desde a primeira infância até a promoção de hábitos saudáveis.

Pensando na primeira infância há o programa **Primeiros Laços**, que é dedicado a saúde da pessoa gestante e oferece o acompanhamento de todo o período gestacional e no pós-parto. Além disso a ClearSale é uma empresa Cidadã que possui a licença parental estendida de até 6 meses para cuidadores primários. Também temos o auxílio creche e suporte para filhos e filhas com deficiência.

O **Ser e Sentir** é destinado ao cuidado com a saúde psicoemocional da equipe e possibilita o acolhimento em momentos difíceis e, caso seja necessário, tratamentos específicos. Já o **Meus Hábitos** é voltado para quem deseja ter um estilo de vida mais saudável.

O **Manter-se Bem** é uma iniciativa que visa o cuidado e redução de riscos à saúde para colaboradores que apresentam quadros de Hipertensão e Diabetes dos tipos 1 e 2, por meio do acompanhamento médico especializado. O **Corpo São**, por sua vez, foi criado para dar assistência, acompanhamento e prevenção de doenças e dores osteomusculares. Por fim, o **Vencer** é destinado para dar apoio aqueles que estão com doenças oncológicas, possuem doenças crônicas graves e/ou estão em fase de tratamento.

Na ClearSale,

100%

dos colaboradores estão
formalmente registrados

Diversidade, Equidade e Inclusão

SASB TC-SI-330a.3

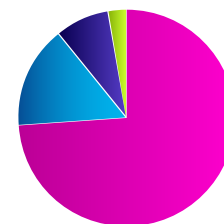
Com o intuito de dinamizar o mercado e promover confiança nas interações entre empresas e indivíduos e para facilitar a expansão desse elo não apenas no ambiente comercial, mas também na sociedade em geral, a ClearSale (CLSA3), uma empresa reconhecida por sua expertise em inteligência de dados com uma variedade de soluções para diversos setores implementou em 2022 a política de **DE&I - Diversidade, Equidade e Inclusão**, onde reafirmamos o compromisso com a comunidade em ampliar a diversidade na equipe.

A diversidade abrange a ampla gama de características individuais e singulares de cada pessoa. Isso inclui aspectos como idade, identidade de gênero, deficiências, orientação sexual, situação socioeconômica, origem étnico-racial, entre outros.

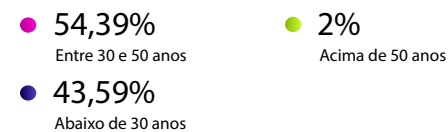
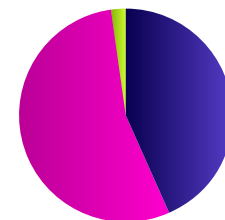
Essas características culturais, biológicas, sociais e econômicas são o que tornam cada pessoa única. Além disso, a diversidade engloba noções culturais e históricas que desafiam estereótipos negativos, estigmas ou preconceitos que podem resultar em discriminações contra grupos marginalizados, que muitas vezes têm pouca ou nenhuma representatividade em esferas sociais, políticas e econômicas.

Faixa Etária

Liderança

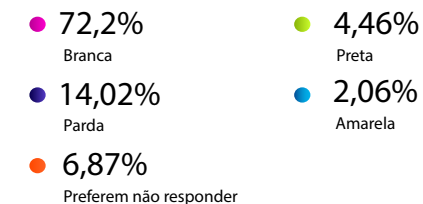
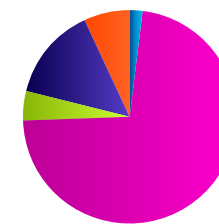


Não Liderança

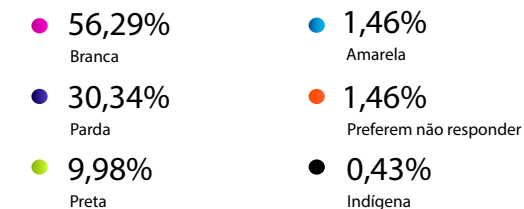
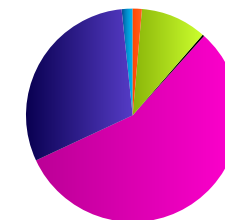


Cor/Raça

Liderança



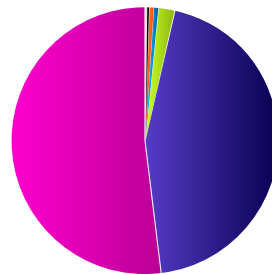
Não Liderança



Em 2023, além de refazer o censo de diversidade, a ClearSale implementou um **Dashboard de DE&I**, que nos permite acompanhar os dados de representatividade e proporcionalidade de grupos sub-representados na empresa em tempo real. Além disso, permite o mapeamento da diversidade dentro da empresa, essencial para um planejamento estratégico eficaz para a sua expansão.

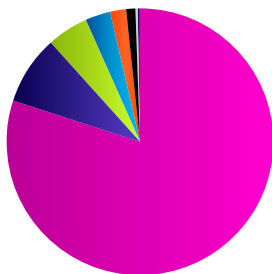
Este processo não apenas informa sobre as necessidades individuais dos funcionários e funcionárias, mas também oferece insights valiosos para promover uma cultura inclusiva e um ambiente de trabalho mais equitativo. A partir desta pesquisa, foi possível estratificar alguns dados sobre a equipe ClearSale, conforme descrito ao lado:

Identidade de Gênero



- 52,04%
Mulheres Cis
- 44,56%
Homem Cis
- 1,87%
Preferem não responder
- 0,53%
Não Binários
- 0,53%
Outro
- 0,35%
Mulheres Trans
- 0,09%
Homens Trans

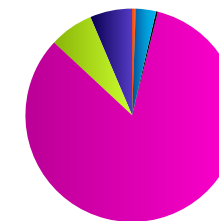
Orientação Afetivo Sexual



- 80,12%
Heterossexual
- 8,19%
Bissexual
- 4,9%
Gay
- 3,11%
Lésbica
- 1,96%
Preferem não responder
- 1,06%
Pan
- 0,35%
Assexual
- 0,17%
Outro

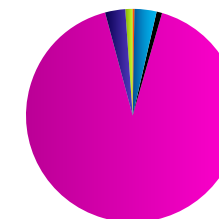
Localização Geográfica

Liderança



- 82,81%
Sudeste
- 6,18%
Exterior
- 0,68%
Norte
- 6,87%
Sul
- 3,09%
Nordeste
- 0,34%
Centro-Oeste

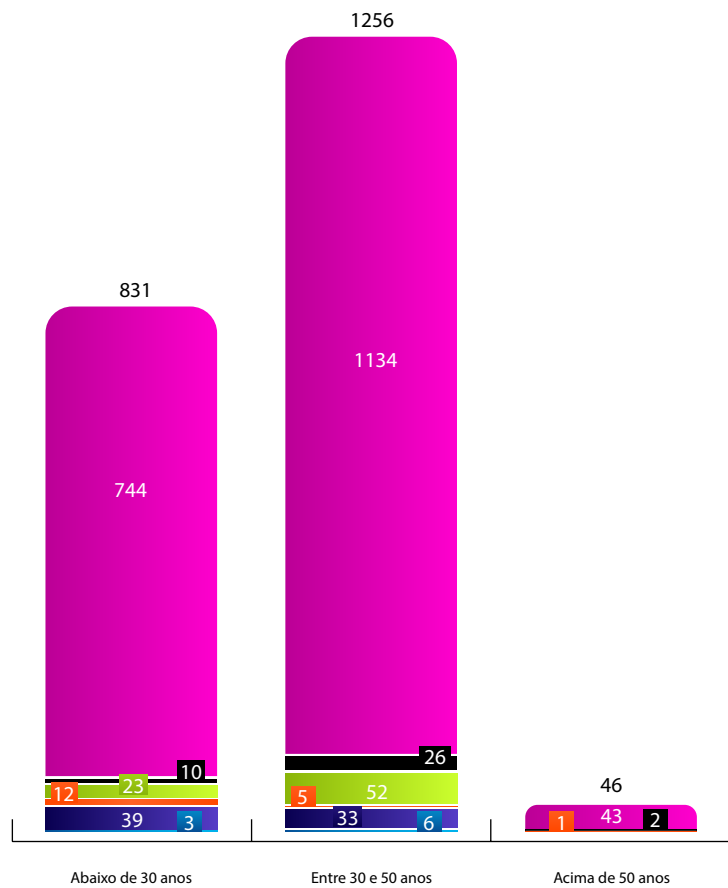
Não Liderança



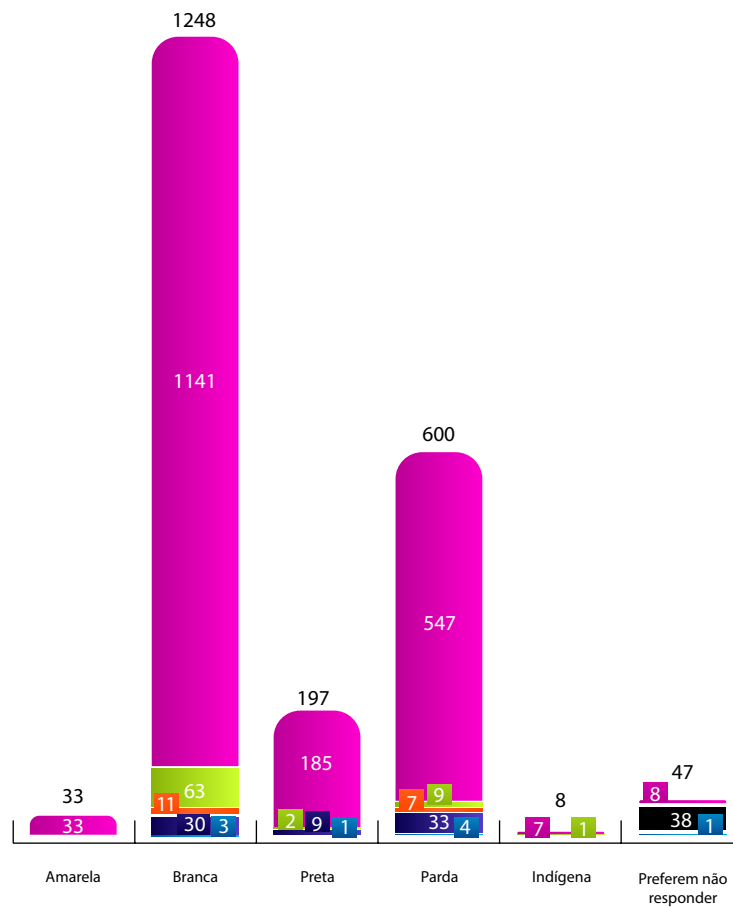
- 91,2%
Sudeste
- 2,98%
Sul
- 0,92%
Centro-Oeste
- 3,42%
Nordeste
- 1,08%
Exterior
- 0,38%
Norte

Localização Geográfica

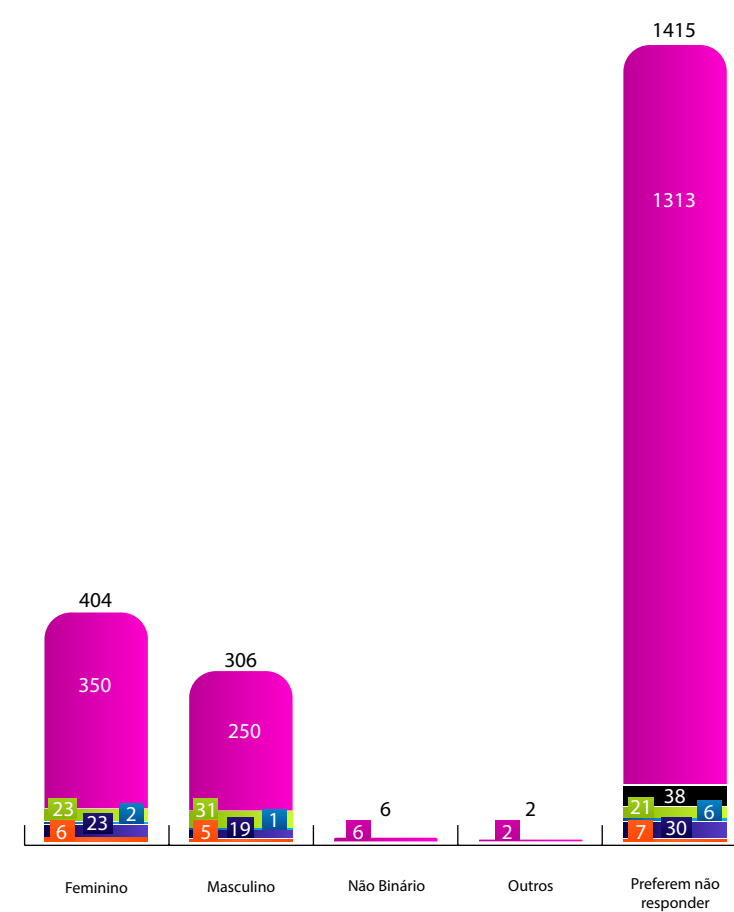
Faixa Etária



Cor/Raça



Gênero



● Sudeste ● Sul ● Centro-Oeste ● Nordeste ● Norte ● Exterior

Política de Diversidade, Equidade e Inclusão

A Política de DE&I se estende a todos os colaboradores e colaboradoras da ClearSale, bem como a prestadores de serviços, fornecedores, parceiros e clientes. É crucial que todos estejam cientes desse compromisso para que a diversidade seja reconhecida e a inclusão seja promovida em todas as interações, por meio de uma cultura que valoriza as pessoas.

O propósito deste documento é esclarecer nossa postura diante de situações que possam violar os direitos e o respeito pelas pessoas que fazem parte da ClearSale. Além disso, ele serve como um guia importante para orientar decisões relacionadas a essas violações e desrespeito no ambiente de trabalho.

A Política de Diversidade aborda diversos temas prioritários, como **cor/raça**, **pessoas com deficiência**, **comunidade LGBTQIAP+**, **gênero**, **orientação sexual** e **classe social**. O objetivo é garantir que haja consistência entre o discurso e a prática da empresa, além de assegurar que a cultura de respeito e valorização das pessoas seja incorporada na rotina diária.



[Acesse a Política de Diversidade, Equidade e Inclusão](#)



Grupos de Inclusão

Para promover a Diversidade, Equidade e Inclusão de maneira autêntica, justa e sustentável, levando em consideração o lugar de fala e a autonomia de cada indivíduo, estabelecemos os grupos de inclusão.

Esses grupos têm a responsabilidade de desenvolver iniciativas que contribuam para tornar a ClearSale mais diversificada e inclusiva, com a participação ativa das pessoas diretamente afetadas por essas ações. Atualmente, contamos com cinco grupos ativos:

- **ClearPride:** Responsável pelas questões relacionadas às demandas das pessoas LGBTQIAPN+;
- **Empodera Elas:** Responsável pelas questões relacionadas à equidade de gênero;
- **PCDesenvolve:** Responsável pelas questões relacionadas às pessoas com deficiência;
- **Ubuntu:** Responsável pelas questões relacionadas às negritudes;
- **Clearlovers +1:** Responsável pelas ações de engajamento e promoção de impacto socioambiental.

“Acreditamos que a troca entre as pessoas e a promoção de espaços de desenvolvimento são fundamentais para o aprendizado e o contínuo conhecimento sobre diferentes realidades das pessoas da empresa e da sociedade e, por isso, esses espaços são disponibilizados constantemente. Avaliamos que existe a necessidade de promover ações internas e externas para que a diversidade, equidade e inclusão aconteçam em todas as áreas e cargos, em diferentes níveis e de forma genuína”

Leonardo Ferraz, CHRO

Curso de Libras

Reconhecemos que não basta apenas recrutar pessoas de diferentes grupos para cumprir metas de diversidade. É fundamental criar um ambiente acolhedor e engajado. Com essa visão em mente, lançamos um curso básico de libras para colaboradores, visando contribuir para a inclusão de pessoas com deficiência auditiva em nossa equipe.



Educação e Treinamento

A ClearSale promove regularmente espaços de aprendizagem e desenvolvimento pessoal para todos os colaboradores e colaboradoras, onde uma variedade de temas é apresentada e discutida por profissionais internos e externos à empresa. São organizados e oferecidos treinamentos para aprimorar conhecimentos e habilidades, com o intuito de apoiar o desenvolvimento de projetos e atividades diárias.

Em 2023, a equipe participou de um total de **52 baterias de treinamento**, que englobam líderes e colaboradores de diversos setores administrativos e operacionais. Isso possibilitou a capacitação sobre uma ampla gama de temas relevantes e de interesse dos participantes.

Entre as capacitações oferecidas, pelo menos 70% da equipe teve acesso a conteúdos que contribuem para o aprimoramento de habilidades tanto para a vida pessoal quanto para o desempenho de suas funções na empresa.

Apoiamos o interesse e desenvolvimento de colaboradores, tanto que **24% do time ClearSale participou de capacitações externas**, financiadas pela organização. Essas qualificações variaram desde cursos de aprimoramento até pós-graduações, que resultam no aprimoramento do talento dentro da empresa.

Todo o conhecimento adquirido por meio dessas oportunidades de estudo, desenvolvimento e aprendizado contribui para o impacto positivo na vida das

pessoas funcionárias. Nos últimos 12 meses, **mais de 15% da equipe foi promovida**, o que reflete o comprometimento e a dedicação ao trabalho, assim como o interesse pessoal em progredir profissionalmente, uma área que a ClearSale apoia fortemente.

Além disso, possuímos um programa de formação em tecnologia e dados: o **ClearTech**, que oferece uma chance de mudança de carreira e uma verdadeira transformação para indivíduos de grupos sub-representados (como mulheres, mães solteiras, comunidade LGBTQIAPN+, pessoas negras e PCDs) que estão em busca contínua de crescimento por meio do aprendizado e de desafios práticos.

Até o momento, mais de 80 pessoas já participaram do programa, o que resultou em 27 transições de carreira bem-sucedidas para áreas como dados, tecnologia e cibersegurança. O programa oferece ênfases em Dados, Quality Assurance e Backend, e permite que a pessoa se desenvolva em uma dessas áreas.

No ano de 2023, tivemos 30 participantes aprovados, dos quais 54% eram pessoas pretas e pardas, e 20% faziam parte da comunidade LGBTQIAPN+. No sexto mês do ClearTech deste ano, 21 indivíduos participaram ativamente, dos quais 4 conseguiram efetuar uma transição de carreira.

Engajamento_

SASBTC-SI-330a.2

Anualmente realizamos uma pesquisa de clima interno na ClearSale para avaliar o engajamento de colaboradores e colaboradoras. Essa pesquisa é conduzida por uma empresa terceirizada, o que garante o sigilo e a confiabilidade dos dados coletados. Com essa pesquisa, podemos avaliar diversos aspectos que contribuem para o aprimoramento da cultura organizacional, do ambiente de trabalho e, principalmente, para tornar a ClearSale um excelente local para se trabalhar.

No último ano, a pesquisa foi realizada em parceria com o Discovery (GregHub), e teve como resultado um **Net Promoter Score (NPS) de 61** e um **Índice de Confiança de 79**.

Comunidade_

Reafirmando o compromisso com a responsabilidade social e o impacto que causamos no mundo, estamos constantemente atentos às necessidades das relações, para assim, contribuir com o desenvolvimento da comunidade local e da sociedade como um todo.

Em 2023 foram computadas **108 horas de trabalho voluntário** pelas pessoas funcionárias da ClearSale. Também apoiamos projetos por meio de aporte financeiro, como o projeto Crescente, que surgiu em 2001 com o intuito de fornecer aulas de instrumentos musicais para crianças de escolas públicas na região oeste de São Paulo. Desde então o projeto tem ofertado turmas de violino, viola, violoncelo, orquestra, coral e teatro (neste ano com o espetáculo Histórias para Cantar).

Desde 2012 apoiamos este projeto com aportes financeiros mensais alocados nas aulas de coro infantil e violino, bem como apoios em projetos pontuais e apresentações de alunos para o time da ClearSale.

Já em 2023 atendemos a 164 crianças semanalmente, divididas em atividades e escolas diferentes com:

- **Musicalização e Coro Infantil:** duas turmas inteiras de 32 alunos entre 4 e 5 anos, na pré-escola dentro do complexo do CEU Jaguaré Prof. Henrique Gama, totalizando 64 crianças. Na escola Estadual Henrique Dumont Villares 60 crianças se inscreveram para participar do Coro Infantil, com o total de 124 crianças participantes.
- **Violino:** 40 crianças divididas em dois grupos na Escola Estadual Prof. Henrique Dumont Villares e 20 crianças no CEU Jaguaré Prof. Henrique Gama. As aulas aconteceram semanalmente.

Planeta



Iniciativas ambientais

Desenvolver uma gestão ambiental eficaz e consciente é fundamental para contribuir com o futuro da sociedade e assim, proporcionar benefícios tanto para o planeta quanto para as gerações futuras.

Durante os anos de 2022 e 2023, promovemos ativamente cursos para as pessoas funcionárias sobre ASG (Ambiental, Social e de Governança), ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) e Pacto Global, que abordaram temas relacionados às mudanças climáticas e outros aspectos relevantes para a sustentabilidade.

Nesse sentido, buscamos conscientizar nossa equipe sobre a importância da sustentabilidade e adotamos práticas que visam reduzir o consumo de recursos básicos, como energia elétrica, e descartar nossos resíduos de acordo com a coleta seletiva.

Gerenciamento dos recursos naturais

SASB TC-SI-130a.1; TC-SI-130a.2; TC-SI-130a.3

Em 2023, consumimos **233,72 m³ de água**, considerando que o condomínio representa um consumo de 10% dos valores apresentados. Implementamos dispositivos para aumentar a eficiência no seu uso, como torneiras com fechamento automático, mictórios e sanitários de baixo fluxo de água, além de um sistema de reaproveitamento de água para todo o prédio. Isto representa um avanço em relação a 2022, pois não era possível mensurar o consumo de água até então.

É essencial compreender o presente para planejar o futuro. Em 2023 o condomínio em que a sede da ClearSale está alocada consumiu **107.619 kWh de energia** e foi estimado que a empresa consome 1% deste valor, com um total de **1.076 kWh utilizados**. A última medição realizada entre outubro de 2022 e fevereiro de 2023 apontou um consumo de **41.143 kWh consumidos** através do fornecimento do mercado livre de energia, que possibilita consumir energia de fontes renováveis e limpas.

Optamos pelo modelo "remote first", que prioriza o trabalho remoto para minimizar o uso de combustíveis fósseis em deslocamentos casa-trabalho. Além disso, implementamos dispositivos para aprimorar a eficiência energética em nossa empresa, como a instalação de lâmpadas de LED e temporizadores para evitar o uso excessivo ou desnecessário de iluminação.

Realizamos um monitoramento rigoroso e sistemático dos métodos utilizados no tratamento de esgoto e na gestão de resíduos sólidos. Isso é feito para assegurar que os processos adotados estejam em conformidade com as melhores práticas ambientais e regulamentações vigentes. Embora nossa operação não envolva o uso ou a movimentação de materiais perigosos, estamos plenamente cientes da nossa responsabilidade ambiental. Por isso, estamos comprometidos com estratégias que visem minimizar qualquer impacto ambiental adverso decorrente das atividades, como é o caso da implementação de coleta seletiva em nossos escritórios. Esse compromisso reflete nosso esforço contínuo para além do cumprimento legal, buscando uma atuação sustentável e responsável.

Emissões de GEE

Em 2023, a ClearSale realizou, pela primeira vez, o inventário de **Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)** a partir do Protocolo GHG desenvolvido em colaboração entre o World Resource Institute (WRI) e o World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), devido a sua preocupação e atenção com este tema tão significativo para os desafios das questões climáticas globais.

O Protocolo GHG é um conjunto de diretrizes internacionais usado para calcular e administrar as emissões de GEE de uma empresa. Ele as categoriza em três grupos:

- Escopo 1: Este escopo considera as emissões diretas de GEE originadas de fontes sob controle operacional direto da organização, como a queima de combustíveis fósseis nas instalações e as emissões da frota de veículos.
- Escopo 2: Aqui são incluídas as emissões indiretas de GEE associadas à eletricidade, calor ou vapor comprados pela organização, que são geradas durante a produção desses recursos.
- Escopo 3: Este escopo abrange todas as outras emissões indiretas de GEE relacionadas às atividades da organização, mas que ocorrem ao longo da cadeia de valor, como emissões de transporte, viagens de negócios e uso de materiais.

Detalhar as emissões equivalentes de cada escopo ajuda a organização a identificar as principais fontes de emissões de GEE e a desenvolver estratégias para reduzi-las e assim, contribuir para o combate às mudanças climáticas.



A ClearSale tem uma distribuição de emissões abrangendo apenas dois escopos correspondentes a suas emissões diretas, através de emissões fugitivas, e indiretas correspondentes a emissão proveniente do consumo de energia elétrica.

No Escopo 1, as emissões são relativamente baixas. Quando relacionamos com o setor de serviços, uma empresa emite em média 600tCO₂e, a ClearSale somou um total de 0,025 toneladas de CO₂ equivalente, sendo a fonte principal de emissão as manutenções de extintores de incêndio com trocas e recargas de CO₂.

O Escopo 2, que envolve as emissões indiretas de eletricidade adquirida, apresentou um total de 0,045 toneladas de CO₂ equivalente. Essas emissões pertencem a sede física da empresa localizada em um escritório compartilhado usado de forma esporádica pela equipe, devido ao formato flexível de trabalho.

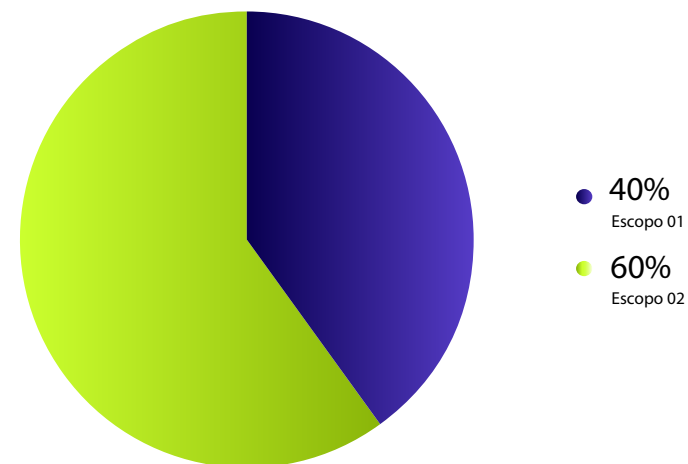
Escopo 1

Categoria	Emissões CO ₂ e (toneladas)
Emissões Fugitivas	0,040

Escopo 2

Categoria	Emissões CO ₂ e (toneladas por mês)
Emissões Totais	0,060

Porcentagem de emissão por escopo



Nosso compromisso é compreender minuciosamente os impactos e garantir que as soluções desenvolvidas estejam integradas à estratégia e levem em conta a atividade econômica.

Para complementar as ações já implementadas, o Código de Ética e Conduta aborda os impactos em sustentabilidade, destaca a importância do uso consciente da água e energia, tanto no escritório compartilhado quanto em casa. Além disso, ressalta a necessidade do descarte correto de resíduos sólidos e conscientiza sobre a poluição do ar que afeta diversas regiões do mundo. Esse código é publicamente divulgado em nosso site, bem como no site do Sistema B.

Financeiro



Gestão Econômica-Financeira_

Em 2023, em meio ao cenário macroeconômico desafiador, mantivemos a resiliência, aprendemos com as adversidades, continuamos inovando e simplificando em busca da sustentabilidade financeira e do negócio.

Ao longo do ano, implementamos muitas evoluções estratégicas e estruturais, baseadas em 3 principais pilares:

- **Simplificação:** uma empresa mais focada e mais leve, com adequação do nível estrutural de custos e despesas;
- **Escalabilidade com rentabilidade:** infraestrutura tecnológica mais ágil e eficiente e componentes escaláveis possibilitando a venda e implementação mais rápida e com maiores margens e utilização para a redução da necessidade de análise humana nos clientes base;
- **Diversificação:** redução da dependência de grandes clientes tradicionais de e-commerce e de contratos legados em application fraud e aumento de penetração em novos mercados com soluções mais rentáveis.

Como consequência, nossos resultados apresentaram:

- Geração de caixa operacional de **R\$ 44,4 milhões em 2023**, uma melhora de R\$ 91,2 milhões contra o ano anterior, e melhora na queima de caixa líquido ex-M&A de R\$ 88,1 milhões;
- Melhora de **R\$ 29,9 milhões no EBITDA** ajustado consolidado;
- Redução da dependência de grandes clientes, principalmente market places de entrega física, e entrada em segmentos de maior rentabilidade e diferentes ciclos econômicos.

Principais indicadores de desempenho financeiro_

	2023	2022	YoY
Receita Líquida	504.093	509.641	-1,1%
Transacional Brasil (e-commerce)	309.971	304.149	+1,9%
Application Fraud	122.187	139.143	-12,2%
Transacional Internacional (e-commerce)	71.936	66.349	+8,4%
Custos e Despesas	(587.888)	(594.454)	-1,1%
Salários e Mão-de-Obra	(321.926)	(340.846)	-5,6%
Serviços de Terceiros	(112.684)	(129.321)	-12,9%
Outros Custos e Despesas	(93.826)	(80.019)	+17,3%
Depreciação	(44.372)	(30.498)	+45,5%
ILP	(15.080)	(13.770)	+9,5%
EBITDA	(39.423)	(54.315)	-27,4%
Depreciação	(44.372)	(30.498)	
EBITDA Ajustado Recorrente	(24.343)	(40.545)	-40,0%
ILP	(15.080)	(13.770)	+9,5%
Resultado Financeiro	42.494	55.857	-23,9%
Resultado Líquido	(28.005)	(37.061)	-24,4%

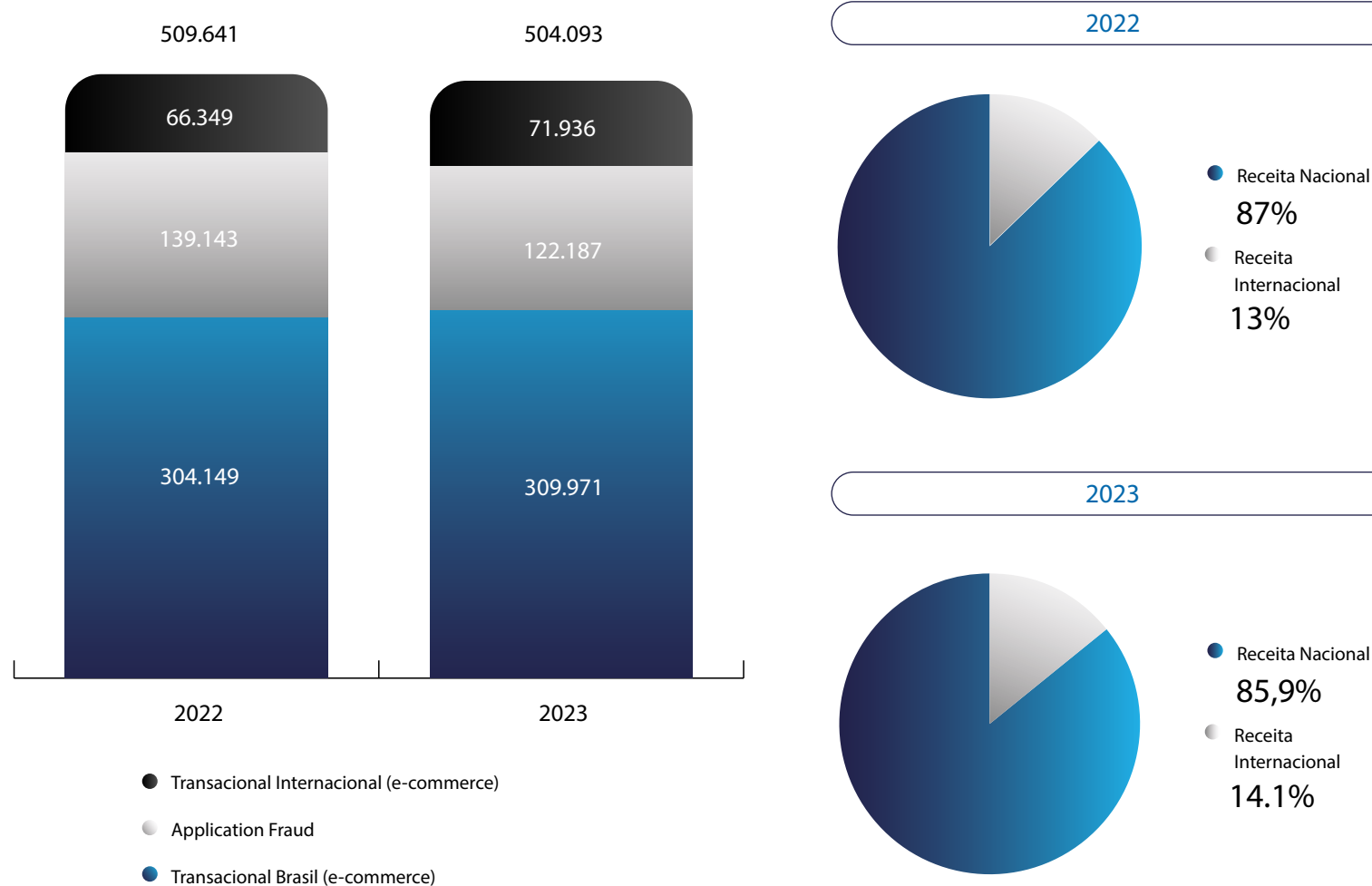
	2023	2022	YoY
CAPEX	(91.946)	(168.504)	-45,4%
Desenvolvimento	(82.352)	(82.157)	+0,2%
Outros	(9.594)	(86.347)	-88,9%
Caixa Líquido	369.094	420.461	-12,2%
Caixa e Equivalentes de Caixa	394.166	479.584	-17,8%
Dívida Bruta	(25.072)	(59.123)	-57,6%

	2023	2022	YoY
Margem EBITDA	-7,8%	-10,7%	+2,8 p.p.
Margem EBITDA Ajustado Recorrente	-8,8%	-6,0%	-2,8 p.p.
Margem Líquida	0,0%	0,0%	+0,0 p.p.
Custos e Despesas/Receita	-4,8%	-8,0%	+3,1 p.p.
Capex (Desenvolvimento)/Receita	3,0%	-2,7%	-0,3 p.p.

Receita Líquida

A receita operacional líquida do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023 e 2022 totalizaram R\$ 504,1 milhões e R\$ 509,6 milhões, respectivamente, representando redução anual de R\$ 5,5 milhões ou 1,1%, entre os períodos.

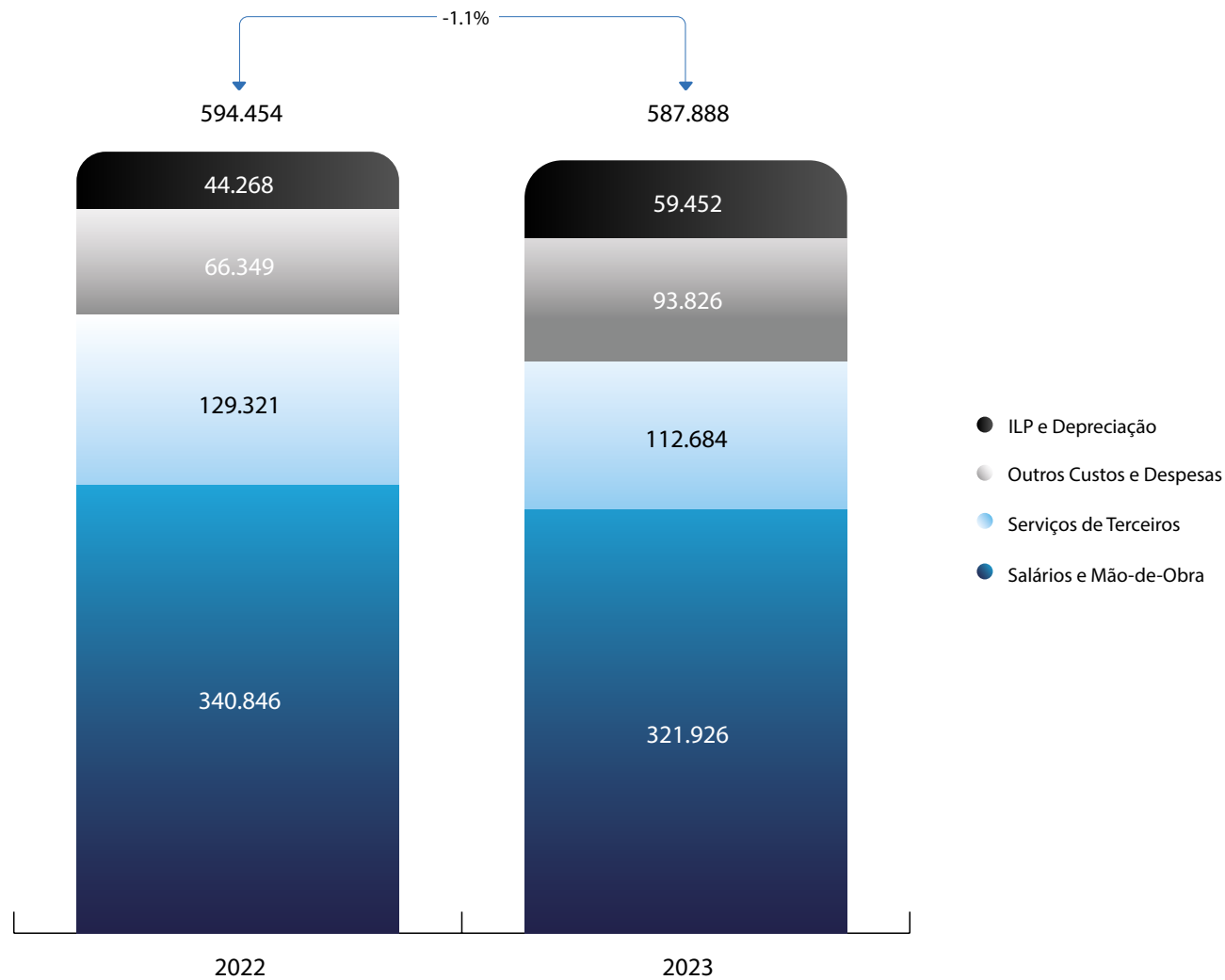
Como comentamos, estamos passando por um processo transitório de receita pressionada devido a componentização/reposicionamento de soluções (maior margem, em detrimento de receita), implicando na redução da nossa receita em grandes clientes, principalmente grandes varejistas de entrega física, enquanto aumentamos a nossa exposição a segmentos com diferentes ciclos econômicos, tornando nossa receita mais resiliente no longo prazo. Na operação Internacional, estamos focando em clientes, regiões e vendas novas rentáveis, impactando as receitas no curto prazo.



Custos e despesas

Os custos e Despesas da ClearSale totalizaram em 2023, **R\$ 587,8 milhões de reais**, redução de 1,1% em relação ao ano de 2022.

Os custos e despesas foram impactados por efeitos não recorrentes advindos da reestruturação estratégica implantada em 2023, visando uma companhia com sustentabilidade financeira, geradora de caixa e com crescimento rentável.



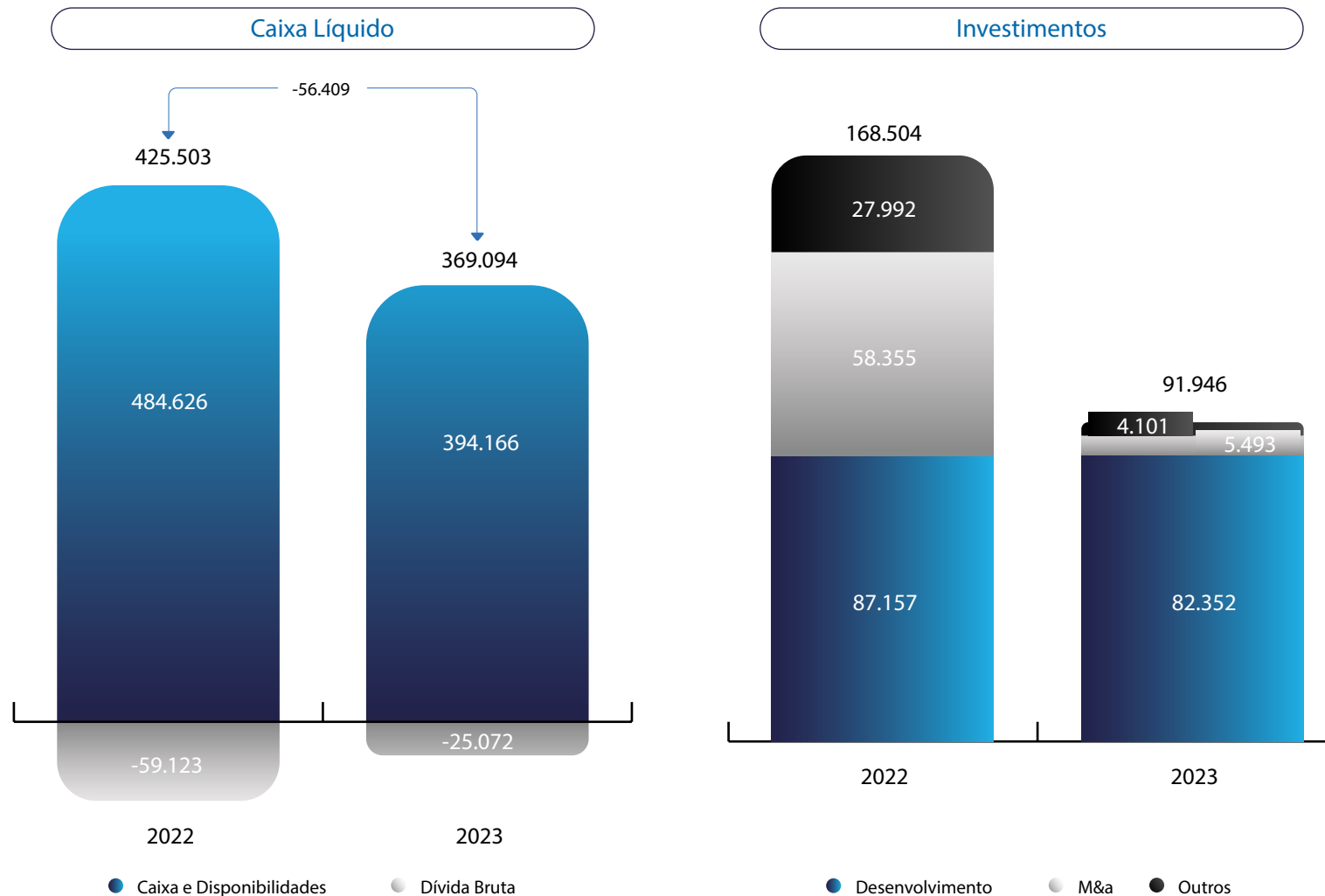
Fluxo de Caixa

Fluxo de Caixa das atividades de Investimento

Os investimentos da Companhia totalizaram R\$ 91,9 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, redução de R\$ 77,1 milhões em relação a 2022. Os investimentos em 2023 estão relacionados principalmente a (i) Pesquisa, Desenvolvimento e Nuvem num total de R\$ 82,4 milhões; e (ii) R\$ 5,0 milhões com licenças de softwares de gestão;

Caixa Líquido

A companhia encerrou em 31 de dezembro de 2023 com R\$ 369,0,3 milhões em Caixa Líquido, uma redução anual de R\$ 56,4 milhões.

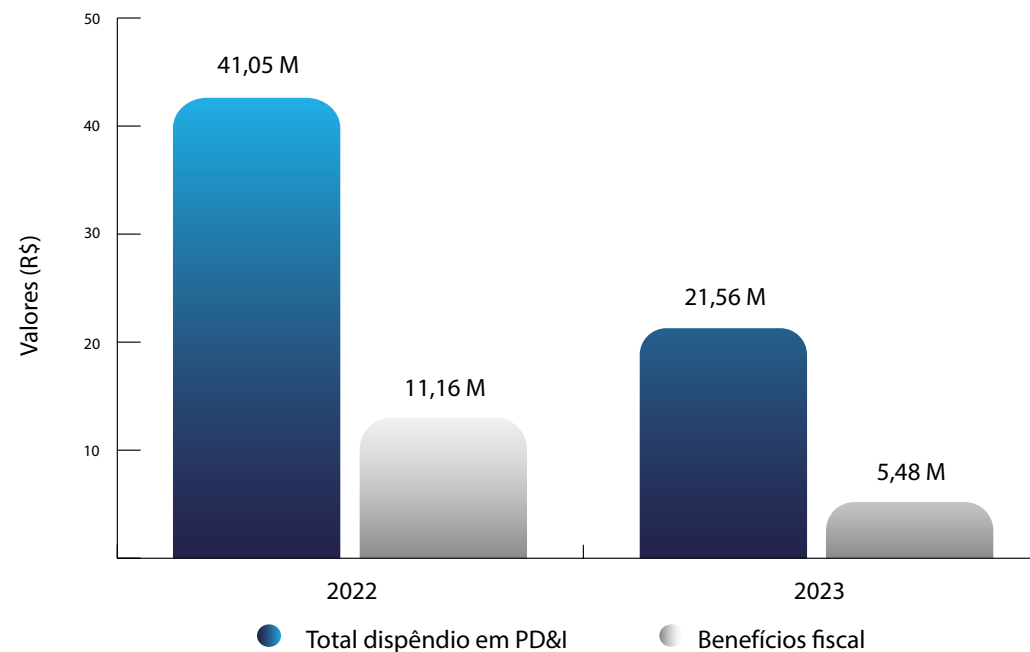


Potencializando Tecnologia_

A Lei do Bem é um conjunto de incentivos fiscais oferecidos pelo governo brasileiro para empresas que investem em pesquisa, desenvolvimento e inovação tecnológica. Além disso, a Lei do Bem também permite que as empresas possam utilizar uma parte dos valores investidos em P&D como crédito para abater futuros impostos devidos.

A Lei do Bem traz diversos benefícios, estimulando as empresas a investir em tecnologia e inovação, o que resulta no desenvolvimento de novos produtos e serviços e na elevação da competitividade e produtividade. A lei também impulsiona o emprego qualificado ao apoiar atividades de pesquisa e desenvolvimento, e desempenha um papel crucial no progresso tecnológico do país, beneficiando vários setores econômicos e a sociedade em geral.

Em 2022, com suporte de um parceiro, realizamos nosso primeiro estudo sobre a aplicação desse benefício. Nesse estudo, identificamos 125 soluções, das quais 73 foram consideradas elegíveis, resultando em uma dedução fiscal de R\$ 11.166.390,36. Em 2023, foram mapeadas 29 soluções internas elegíveis, permitindo uma dedução fiscal de R\$ 5.479.773,91. No mesmo ano, a ClearSale reduziu seus gastos relacionados à Lei do Bem em 52,5% devido às restrições de lucro nos resultados financeiros da empresa. A maioria do processo de avaliação foi atribuída aos recursos humanos, ampliando o impacto em inovação e tecnologia além das horas de voluntariado.



Redução de dispêndios totais em 2023 devido a limitação de lucro apresentada no resultado da Clear Sale

Segurança



Com o avanço da tecnologia e a crescente quantidade de dados coletados pelas empresas, a segurança da era digital torna-se uma discussão cada vez mais importante. O acesso à tecnologia e a sofisticação das ameaças cibernéticas exigem medidas de proteção cada vez mais robustas, que assegurem que informações críticas permaneçam protegidas.

Nosso foco em segurança da informação visa garantir que os dados sejam acessados, utilizados, armazenados e transmitidos de forma segura e confidencial, com a utilização da inteligência para mitigar riscos de fraude e impulsionar os negócios de maneira segura. Dessa forma, transmitimos a confiança fundamentada nos valores que adotamos.

Destacamos a importância da segurança da informação para a ClearSale e para as iniciativas implementadas como forma de assegurar a proteção dos dados. Isso evidencia o compromisso com cibersegurança e reforça o alinhamento com a estratégia de sustentabilidade.

Segurança cibernética e do cliente_

Nossa conduta é marcada pela total transparência e responsabilidade no tratamento dos dados e da privacidade de clientes. Como parte desse compromisso, compartilhamos uma variedade de conteúdos para esclarecer as principais dúvidas sobre o assunto.

Ao prestar os serviços, analisamos de forma contínua os dados pessoais de consumidores finais. Esses dados têm origem em fontes externas, como bureaus de informação e nas transações relatadas na rede de clientes. O tratamento é conduzido principalmente para avaliar o risco de fraude em cadastros, transações e atividades correlatas, além de realizar a atualização de dados cadastrais e outras atividades de interesse de clientes.

A ClearSale também está apta a lidar com situações de desastres cibernéticos de acordo com o Plano de Recuperação de Desastres. Este documento foi meticulosamente elaborado para enfrentar uma variedade de cenários de crise, e garantir a resiliência e a continuidade das operações em situações adversas. Entre os possíveis eventos contemplados estão a indisponibilidade parcial e total do site principal, seja devido a falhas tecnológicas como servidores ou bancos de dados, interrupções nos links de comunicação ou até mesmo a falha completa de recursos essenciais como energia e sistemas de refrigeração.

Esses cenários podem impedir o acesso às informações críticas e essenciais e destacam a importância de medidas preventivas e planos de contingência robustos para mitigar os impactos e garantir a rápida recuperação diante de qualquer adversidade.

Lei Geral de Proteção de Dados

SASBTC-SI-220a.2

A ClearSale trata dados pessoais, alguns exemplos são nome, telefone, celular, CPF, e-mail e comportamento de consumidores finais, sempre em conformidade com a [Lei Geral de Proteção de Dados \(LGPD\) - Lei nº 13.709/2018](#), em vigor desde 18 de setembro de 2020. Para garantir a conformidade com as normativas da LGPD, consideramos diversos aspectos, como:

- A qualidade dos dados, como precisão, clareza, relevância e atualização;
- A existência de bases legais que autorizem o tratamento de dados pessoais;
- O tratamento transparente e informado dos dados pessoais para os titulares;
- A consideração de finalidade, boa-fé e interesse público para justificar a disponibilização de dados pessoais publicamente disponíveis.

A LGPD estabelece várias bases legais para o tratamento de dados pessoais. Nossas atividades geralmente se enquadram em duas delas:

- Legítimo interesse;
- Proteção do crédito.

Os titulares de dados pessoais têm expectativas de serem protegidos contra fraudes em atividades comerciais online. Eles têm interesse em garantir que o tratamento dos dados pessoais seja realizado para evitar fraudes em seu nome.

Além disso, esperamos que as transações comerciais legítimas sejam aprovadas rapidamente e que os custos sejam minimizados.

Clientes da ClearSale também têm [interesse legítimo](#) em otimizar processos de cadastro e cobrança e evitar prejuízos com fraudes. Enquanto isso, temos interesse legítimo em fornecer serviços de prevenção a fraudes por meio da formação de perfis comportamentais, o que é lícito e representa uma finalidade legítima, conforme exigido pela LGPD.

No que diz respeito à [Proteção de Crédito](#), também tratamos dados pessoais no contexto de atividades relacionadas à concessão de crédito e operações de suporte, como a oferta de produtos e serviços de crédito e o gerenciamento de riscos associados a essas transações. O tratamento de dados pessoais desempenha um papel fundamental na tomada de decisões responsáveis, tanto por parte dos solicitantes de crédito quanto por parte dos provedores de crédito, ao longo de todo o processo de gestão dessas operações.

Ainda, para que todas as pessoas que utilizam nossos sites tenham clareza sobre o tratamento de dados pessoais durante a navegação, disponibilizamos a Política de Privacidade aplicáveis aos websites através do link <https://br.clear.sale/politica-de-privacidade>.

Para mais informações sobre a relação da ClearSale com a LGPD, acesse <https://br.clear.sale/lgpd>.



[ClearSale LGPD](#)
(Lei Geral de Proteção de Dados)

Direito de Titulares

SASB TC-SI-220a3, SASB TC-SI-220a4, SASB TC-SI-220a5, SASB TC-SI-520a1

Os direitos dos titulares de dados têm se tornado cada vez mais cruciais e relevantes, especialmente em um mundo cada vez mais interconectado e dependente da tecnologia.

Na ClearSale, adotamos a Norma ISO27001 como padrão para segurança da informação em nossas políticas e controles. Esses controles são alinhados com a Lei Geral de Proteção de Dados, o Marco Civil da Internet e buscamos também a conformidade com normativas específicas de setores, como as normas do segmento bancário.

Durante o período relatado, não ocorreram processos judiciais de natureza anticompetitiva no mercado e os serviços da ClearSale não foram sujeitos a bloqueios, filtros ou censuras no Brasil ou em outros territórios.

Para assegurar que as informações coletadas sejam utilizadas de forma justa e transparente, com respeito a privacidade e a segurança dos dados pessoais, é importante destacar os Direitos dos Titulares de Dados, que incluem:

- Confirmação do tratamento dos dados;
- Acesso aos dados pessoais;

- Correção de dados incompletos, inexatos e desatualizados;
- Anonimização, bloqueio e exclusão de dados desnecessários, excessivos ou em desconformidade com a lei;
- Portabilidade dos dados;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento;
- Compartilhamento de dados entre a ClearSale e outras empresas;
- Informações sobre a possibilidade de não consentimento e suas consequências.

A ClearSale disponibiliza um canal exclusivo para que os titulares exerçam seus direitos e o DPO analise atentamente, trata-se do e-mail privacidade@clear.sale. Dessa forma, é possível que quaisquer alterações ou exclusões de dados sejam feitas com agilidade e efetividade, se aplicável.



Fraudes no Brasil

O [Mapa da Fraude](#) é um estudo, realizado pela ClearSale, que utiliza toda a robustez do data lake e oferece dados da fraude no último ano em setores como o e-commerce e marketplace. Nesta edição, as novidades são: tentativas de fraude por meio de pagamento, categorias mais fraudadas por gênero, tendências da fraude, um novo recorte por região e análises de especialistas.

De acordo com o Mapa da Fraude divulgado pela ClearSale em 2023, referência em soluções antifraude, um total de R\$3,5 bilhões em transações potencialmente fraudulentas foram evitadas.

Para realizar esse mapeamento abrangente, analisamos mais de 277,4 milhões de pedidos no período de 01/01/2023 a 31/12/2023. No caso do e-commerce, consideramos apenas os pagamentos feitos via cartão de crédito.

Entre as categorias mais fraudadas estão: celular com 228,1 mil tentativas de fraude, telecom com 221,6mil tentativas e beleza com 208,2 mil.



[Conheça nosso documento
Mapa de Fraude](#)

Segurança da Informação

SASB TC-SI-230a.2

A Política de Segurança da Informação da ClearSale estabelece diretrizes essenciais para a Segurança da Informação e visa preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados, além de garantir a continuidade dos negócios por meio de processos, procedimentos e tecnologia da informação. Todos os profissionais da ClearSale, como funcionários, estagiários, terceirizados e prestadores de serviços que tenham acesso aos sistemas e dados da empresa estão sujeitos a essa política.

Adotamos medidas razoáveis, como controles organizacionais, técnicos e administrativos, para proteger as informações sob nosso controle. No entanto, é importante ressaltar que nenhuma transmissão de dados pela internet ou armazenamento de dados pode ser totalmente segura.

A equipe de Segurança da Informação utiliza diversos métodos para identificar e mitigar riscos à segurança dos dados:

- **Segurança Defensiva:** responsável pela gestão de acessos, ferramentas e monitoramento do ambiente, em colaboração com o Centro de Operações de Segurança 24 horas por dia, 7 dias por semana (SOC 24x7);
- **Segurança Ofensiva:** realiza testes de segurança na infraestrutura interna e externa, testes de segurança nos códigos em ambientes de desenvolvimento, homologação e produção;

- **Compliance de Segurança:** responsável pela revisão e criação de políticas, avaliação da segurança de terceiros ou parceiros, e implementação de processos ou controles de segurança da informação baseados em leis, normas ou recomendações de auditorias internas ou externas.

Os riscos são identificados por meio de análises de processos e controles, alertas de sistemas ou por avaliação de ferramentas e soluções de negócios durante o desenvolvimento ou atualização. Além disso, contamos com a atuação de uma consultoria especializada em Inteligência de Ameaças para monitorar repositórios na internet e na "deep web", que identifica ameaças e permite que a ClearSale tome as medidas necessárias de forma proativa.

Em caso de identificação de qualquer motivo para suspeitar que a interação com a ClearSale não é mais segura devido a uma possível violação de segurança, solicitamos que seja imediatamente comunicado qualquer problema para nosso e-mail csirt.infosec@clear.sale. Ainda, o canal de denúncias da Clear Sale, disponível em www.contatoseguro.com.br/clearsale também pode ser utilizado para reportar quaisquer violações às políticas de Segurança da Informação.

Referência como modelo 5 da SANS_



A ClearSale possui um programa de conscientização em segurança da informação chamado **Hacker Rangers** e que está ativo para os usuários desde 2019. Ao longo desses últimos anos, havíamos conseguido atingir uma única certificação que atesta o engajamento e maturidade de pessoas e processos de segurança no ambiente em um nível mais baixo. Em 2023, a ClearSale tornou-se uma das poucas empresas certificadas no quesito mais alto da plataforma, atingindo a certificação **Black Certified**, emitida pela empresa Hacker Rangers.

Alcançar o nível 5 no programa Hacker Rangers, é um indicativo de que a ClearSale apresenta excelência máxima em termos de conscientização e maturidade em segurança da informação. Este nível representa o ápice do desenvolvimento e da eficácia de um programa de segurança cibernética dentro de uma organização. Aqui estão alguns aspectos chave do que significa operar no nível 5 deste programa:

- **Integração Completa:** A segurança da informação está completamente integrada nas operações diárias da ClearSale. Não é vista como uma responsabilidade exclusiva do departamento de TI, mas como uma responsabilidade compartilhada por todas as pessoas funcionárias, independentemente de sua função ou posição.
- **Conscientização e Engajamento Total:** Toda a equipe é constantemente educada e atualizada sobre as melhores práticas de segurança. Há um engajamento

ativo em todos os níveis da organização, com a totalidade de colaboradores capacitados a reconhecer e responder a ameaças potenciais.

- **Métricas Avançadas de Avaliação:** utilizamos métricas sofisticadas para medir a eficácia de nosso programa de segurança. Essas métricas vão além do simples acompanhamento da participação em treinamentos e incluem a avaliação do impacto do treinamento na redução de incidentes de segurança, na mudança comportamental de colaboradores e na melhoria contínua das práticas de segurança.
- **Melhoria Contínua:** Há um foco constante em melhorar e adaptar o programa de segurança para enfrentar novos desafios e ameaças emergentes. Isso envolve uma revisão regular dos procedimentos, políticas e práticas, bem como a atualização dos programas de treinamento.
- **Demonstração de ROI (Retorno sobre o Investimento):** quantificamos e demonstramos claramente os benefícios financeiros e operacionais do investimento em segurança cibernética. Isso inclui como o programa reduz riscos, minimiza perdas por incidentes de segurança e contribui para a estabilidade e reputação da empresa.
- **Cultura de Segurança Pervasiva:** nossa cultura de segurança é robusta e está profundamente enraizada em todos os aspectos do funcionamento da ClearSale. Segurança e conscientização são componentes vitais da nossa operação diária e estratégia a longo prazo.

Na ClearSale vamos além das práticas de segurança. Sustentamos um compromisso contínuo com uma visão de longo prazo sobre a importância da segurança cibernética, o que, por sua vez, protege a empresa, seus clientes e seus stakeholders contra riscos significativos.

Compromisso com Clientes_

SASB TC-SI-550a.1

Atendimento ao cliente é sempre nossa prioridade, e é por isso que cultivamos um relacionamento próximo e transparente, independentemente do tamanho do projeto ou da empresa. Mantemos uma variedade de canais de comunicação para garantir que o contato seja constante e eficaz.

Investimos em inovação para garantir que as marcas de clientes sejam fortes e inspiradoras para consumidores, e assim, aumentar a responsabilidade na entrega de resultados consistentes e duradouros.

7421

organizações atendidas nos últimos 12 meses, sendo: 5.660 no transacional online nacional, 1.498 no transacional online no exterior e 263 em Application Fraud.

Durante o ano de 2023, a ClearSale apresentou 67 problemas de desempenho, porém apenas 11 desses problemas representaram interrupção dos serviços.

Dentre os principais apontamentos de desempenho, destacam-se:

- Instabilidades com bancos de dados;
- Instabilidades de recursos computacionais em Cloud;
- Lentidões em features da TrustHub;
- Lentidões no processamento de transações para retorno de respostas ClearSale;
- Falhas em processo de atualizações de componentes sistêmicos em ambiente de produção;
- Instabilidades em funcionalidades de aplicações Web;
- Degradação no tempo de resposta de recursos fornecidos via API.

Na ClearSale, possuímos uma estrutura ágil e robusta, preparada para responder prontamente às demandas de nossos clientes. Estamos comprometidos em garantir sua satisfação, utilizando mecanismos eficazes de adaptação e melhoria contínua. Essa capacidade de resposta rápida nos permite não apenas atender, mas também superar as expectativas de nossos clientes, assegurando a entrega de serviços e produtos de alta qualidade.

Plano de Recuperação de Desastres

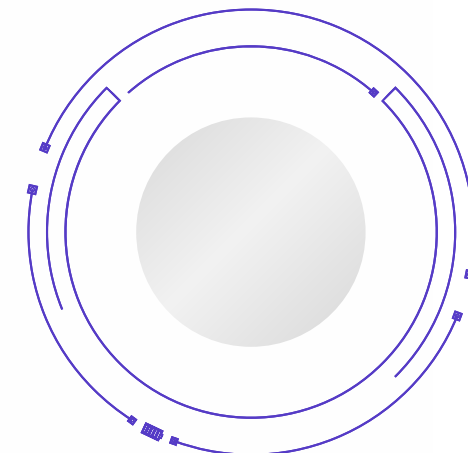
SASBTC-SI-550a.2

Comprometidos com a continuidade operacional e a segurança dos dados, implementamos um robusto Plano de Recuperação de Desastres, destacando nosso foco na resiliência e responsabilidade, essencial para a proteção dos interesses de nossos clientes e para a sustentabilidade da ClearSale. Este plano engloba:

- **Governança:** Equipe especializada para ação rápida e decisiva em crises.
- **Análise de Riscos e Mitigação:** Avaliações regulares para identificação de funções críticas e ameaças potenciais, com estratégias preventivas estabelecidas.
- **Estratégias de Recuperação:** Infraestruturas redundantes e centros de dados alternativos que garantem a restauração rápida dos serviços.
- **Comunicação Eficaz:** Planos claros para manter todas as partes interessadas informadas durante os incidentes.
- **Testes Periódicos:** Simulações frequentes asseguram a eficiência e atualização contínua do plano.



Inovação tecnológica



Uma marca sempre um passo à frente_

A inovação tecnológica desempenha um papel crucial na sustentabilidade da ClearSale. A adoção de tecnologias inovadoras não só impulsiona melhorias significativas para aumentar a competitividade, mas também transforma a maneira como nos relacionamos com colaboradores, clientes e comunidade, além de garantir que os benefícios sejam compartilhados com todos os envolvidos.

A tecnologia sempre esteve em nosso DNA e continuamos revolucionando as operações e interações, o que nos permite oferecer oportunidades e experiências que promovem uma inovação responsável e sustentável. Isso reflete o compromisso em compartilhar os avanços proporcionados pela inovação tecnológica e em contribuir para um futuro mais promissor.

Nossa marca é sinônimo de antecipação. A ClearSale sempre esteve pronta para resolver qualquer desafio no ambiente da fraude, sempre um passo à frente. Oferecendo soluções contra fraudes e riscos que se antecipam às novas tecnologias. Um passo à frente até mesmo das evoluções maliciosas e oportunistas dos fraudadores.

**Isto é ONE STEP AHEAD.
Nosso novo posicionamento.**

Um passo à frente da fraude,
um passo à frente dos riscos de
crédito e um passo à frente na
inovação.



Somos diferentes_

Entendemos a importância de destacar os diferenciais em um mercado competitivo. Esses diferenciais representam uma combinação de elementos que nos tornam únicos e nos permitem construir uma imagem positiva da mudança que promovemos no mundo.

Nosso objetivo é que esses diferenciais sejam amplamente reconhecidos e relevantes na relação com os clientes. Queremos destacar soluções inovadoras e confiáveis, enquanto fortalecemos uma cultura de sustentabilidade.

Segurança

Implementamos estratégias de segurança que garantem a integridade dos dados, a recuperação do sistema e verificações automáticas.

Desempenho

Garantimos um tempo de resposta adequado às necessidades do cliente.

Pluralidade

Colaboramos com uma variedade de fornecedores de tecnologia para resolver problemas específicos.

Nosso jeito de lidar com os desafios é aberto

Aproximamos parceiros, fornecedores, clientes e colaboradores em uma jornada comum que busca constantemente soluções que transformam o mercado. Estas soluções são projetadas para atender às expectativas e, quando alcançam esse objetivo, nos enchemos de entusiasmo. Promovemos novas formas de relacionamento e incentivamos a inovação em várias frentes.

Amamos Bits e Pessoas

Sempre que possível, convidamos estudantes, professores e outros profissionais de tecnologia para discutir inovação. Esses eventos podem ocorrer na ClearSale, em universidades ou em qualquer outro local onde possamos ser recebidos. Essas práticas fazem parte de nossa rotina de compartilhar conhecimento com o mundo e inspirar outras pessoas ao longo do caminho.

Nossas tecnologias no combate à fraude

Possuímos a maior base de dados de comportamento de compra do Brasil, o que nos permite antecipar e responder rapidamente a ataques de fraudadores, obtendo uma visão abrangente da fraude em vários setores do mercado.

Um [Data Lake](#) é um repositório que centraliza e armazena todos os tipos de dados gerados por uma organização, mesmo que ainda não tenham sido processados e analisados. Essa tecnologia oferece maior capacidade de retenção de informações a um custo consideravelmente menor do que meios mais tradicionais. A ideia é manter os dados disponíveis e seguros para uso futuro. Ele oferece armazenamento massivo

para qualquer tipo de informação, além de poder de processamento e capacidade de lidar com múltiplas tarefas simultaneamente.

Os dados armazenados em um Data Lake podem ter diversas origens e incluir dados relacionais e não relacionais de aplicações corporativas, aplicativos móveis, dispositivos de Internet das Coisas (IoT), websites, redes sociais, entre outros.

Nosso Data Lake fornece os dados necessários para que as ferramentas ClearSale extraiam seu valor, como é o caso da Inteligência Artificial, do SCORE ClearSale e da Tokenização.

Inteligência Artificial

Nossa IA utiliza uma extensa quantidade de dados (Data Lake) para alimentar seus modelos e aprimorar continuamente sua capacidade de aprendizado. Isso ocorre de maneira cada vez mais eficiente, com custos em declínio e processamento mais rápido. A sinergia entre o Data Lake, a computação em nuvem e modelos de dados abrangentes e precisos é fundamental para viabilizar a existência e o funcionamento da Inteligência Artificial.

SCORE ClearSale

Utilizamos um modelo matemático alimentado pela vasta quantidade de dados armazenados em nosso Data Lake, como o SCORE ClearSale, que nos permite avaliar a propensão à fraude em uma escala de 0 a 100. Quanto maior a pontuação, maior é o risco de fraude associado.

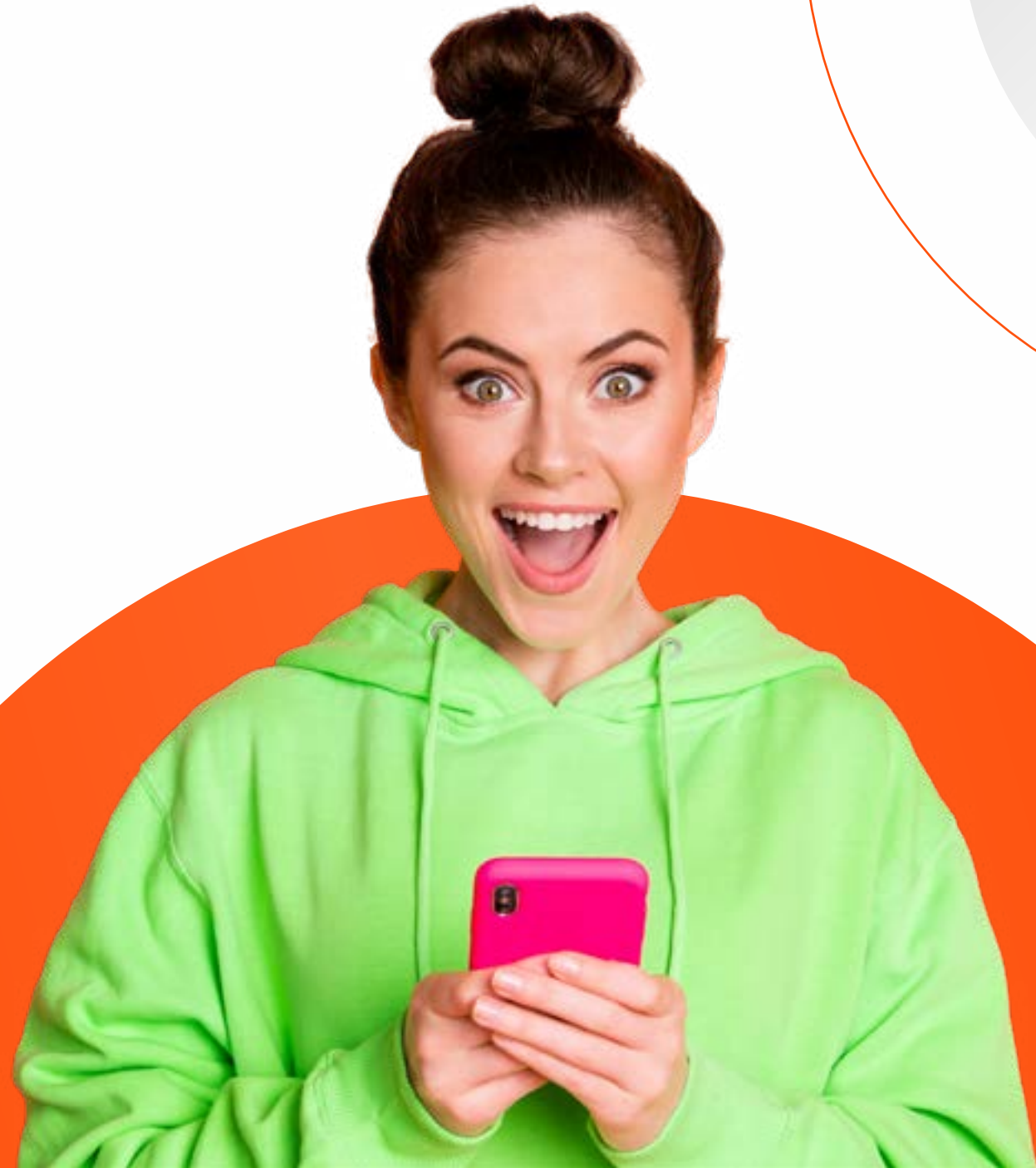


[Saiba mais em nosso site](#)

Tokenização

A Tokenização consiste no envio de um código de seis dígitos com o intuito de verificar a posse do celular informado pela pessoa no momento da transação.

Anexos



Índice ODS_



Saúde e Bem-Estar

Garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

PG. 33 PG. 41



Educação de Qualidade

Garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos

PG. 40



Igualdade de gênero

Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas

PG. 35



Energia limpa e acessível

Garantir o acesso a fontes de energia fiáveis, sustentáveis e modernas para todos

PG. 43



Trabalho decente e crescimento econômico

Promover o crescimento econômico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos

PG. 33 PG. 35 PG. 40 PG. 41 PG. 48



Indústria, inovação e infraestrutura

Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação

PG. 47 PG. 48 PG. 63



Redução das desigualdades

Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países

PG. 33 PG. 35 PG. 41 PG. 47 PG. 48



Cidades e comunidades sustentáveis

Tornar as cidades e comunidades mais inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis

PG. 41



Consumo e produção responsáveis

Garantir padrões de consumo e de produção sustentáveis

PG. 31 PG. 43 PG. 47 PG. 48 PG. 60



Ação contra a mudança global do clima

Adotar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos

PG. 43



Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis

PG. 21 PG. 30 PG. 31 PG. 54 PG. 58



Parcerias e meios de implementação

Reforçar os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável

PG. 47 PG. 48 PG. 52

Sumário SASB_

Tópico	Métrica	Resposta	PG	Omissões / Justificativa
Pegada ambiental da infraestrutura de hardware	TC-SI-130a.1 Total consumido (rede elétrica e energia renovável) em kW/h nos últimos 12 meses	107.619	43	
	TC-SI-130a.2 Total de água consumida em m ³	233.72	43	
	TC-SI-130a.3 Discussão sobre medidas mitigatórias para risco ambiental, análise dos dados ambientais e plano estratégico para diminuição das emissões (elétrica e hídrica)	Considerando nossa atividade econômica, a única grande possibilidade foi tomada, que é escolher um edifício para nosso escritório que adote as medidas de consumo de água informada acima. Na reforma do escritório foi adotado iluminação Led e com temporizador para não ficar ligado fora do horário de expediente	43	
Privacidade de dados e Liberdade de expressão	TC-SI-220a.1 Descrição de políticas e práticas relacionadas a publicidade comportamental e privacidade do usuário	Utilizamos a norma ISO27001 como padrão de segurança da informação nas políticas e controles da ClearSale. Os controles também estão aderentes à Lei Geral de Proteção de Dados, Marco Civil da Internet e buscamos a aderência de normativas setoriais específicas, como as normas do segmento bancário.		
	TC-SI-220a.2 Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários	Zero. As informações coletadas ou recebidas com objetivo de prover serviços antifraude e proteção ao crédito. Os dados não são utilizados para objetivos secundários.	55	

Tópico	Métrica	Resposta	PG	Omissões / Justificativa
	<p>TC-SI-220a.3 Total de perda monetária resultante de processos judiciais associados a privacidade do usuário</p> <p>TC-SI-220a.4 (1 e 2) Número de pedidos de aplicação da lei para informações do usuário; (3) Porcentagem resultando em divulgação</p> <p>TC-SI-220a.5 Lista de países onde os principais produtos ou serviços estão sujeitos a requisitos do governo como monitoramento, bloqueio, filtragem de conteúdo ou censura</p>	<p>Zero. Não houve processo judicial associado a privacidade do usuário</p> <p>Zero. Não houve pedidos.</p> <p>Zero. Não há bloqueios, filtros ou censura dos serviços da ClearSale no Brasil ou outros territórios.</p>		
Segurança da informação	<p>TC-SI-230a.1 (1) Número de violações de dados; (2) Porcentagem envolvendo informações pessoalmente identificáveis; (3) Número de usuários afetados</p> <p>TC-SI-230a.2 Descrição da abordagem para identificar os riscos de segurança de dados, incluindo o uso de padrões de segurança cibernética de terceiros</p>	<p>Zero. Não houve incidentes de segurança que resultassem em vazamento de dados.</p> <p>A ClearSale possui equipe de Segurança da Informação com atuação em segurança defensiva (responsável pela gestão de acessos, ferramentas e monitoramento do ambiente em conjunto com SOC 24x7), segurança ofensiva (realiza teste</p>		58

Tópico	Métrica	Resposta	PG	Omissões / Justificativa
Recrutamento e Gerenciamento de equipe	<p>TC-SI-330a.1 Porcentagem de funcionários que são (1) nacionais e (2) trabalhando fora do país sede</p> <p>TC-SI-330a.2 Porcentagem de engajamento dos funcionários</p>	<p>de segurança da infraestrutura interna e externa, testes de segurança nos códigos em ambiente de desenvolvimento, homologação e produção) e compliance de segurança (responsável pela revisão e criação de políticas, avaliação de segurança de terceiros ou parceiros, processos ou controles de segurança de informações baseadas em leis, normas ou apontamentos de auditorias internas ou externas). Os riscos são identificados por meio de análise de processos e controles, alertas de sistemas ou por avaliação de ferramentas ou soluções de negócio durante seu desenvolvimento ou atualizações. Também temos a atuação de uma consultoria de Threat Intelligence para monitoramento de repositórios na internet e "deepweb" para identificar ameaças, permitindo que a ClearSale antecipe as ações necessárias.</p> <p>98,2% Brasil e 1,8% exterior</p> <p>Realizamos uma pesquisa de clima por ano e duas pulses de acompanhamento em que avaliamos o engajamento das pessoas que trabalham na ClearSale. A pesquisa e pulses é realizada por uma empresa contratada para garantir o sigilo e fidedignidade dos dados. No ano passado, realizamos nossa pesquisa junto ao Discovery (GregHub) e tivemos um NPS de 61 e índice de confiança de 79.</p>	41	

Tópico	Métrica	Resposta	PG	Omissões / Justificativa
	<p>TC-SI-330a.3 Porcentagem de gênero e grupo racial/étnico representação para (1) administração, (2) equipe técnica e (3) todos os outros funcionários</p>	<p>Feminino: 62%; Masculino: 38%; Pessoas negras: 37.6%; Pessoas brancas: 60.6%; Pessoas amarelas: 1.5%; Pessoas Indígenas: 0.6% Administrativo: Feminino: 43%; Masculino: 57%; Pessoas negras: 24%; Indígenas: 0.9%; Amarelas: 2.7%; Brancas: 71.4%; Operação: Pessoas negras: 45.5%; Pessoas brancas: 53.28%; Amarela: 0.64; 0.39%. Feminino: 75.5%; Masculino: 24.45%</p>	<p><u>35</u></p>	
<p>Proteção da propriedade intelectual e Comportamento e Comportamento competitivo</p>	<p>TC-SI-520a.1 Valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados a regulamentos de comportamento anticompetitivo</p>	<p>Zero. Não temos nenhum processo judicial de cunho anticompetitivo no mercado</p>		
<p>Gerenciamento de Riscos Sistêmicos de Interrupções Tecnológicas</p>	<p>TC-SI-550a.1 Número de problemas de desempenho</p>	<p>67</p>	<p><u>60</u></p>	
	<p>TC-SI-550a.1 Descrição dos problemas de desempenho</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Instabilidades com bancos de dados - Instabilidades de recursos computacionais em Cloud - Lentidões em features da TrustHub - Lentidões no processamento de transações para retorno de respostas Clearsale - Falhas em processo de atualizações de componentes sistêmicos em ambiente de produção - Instabilidades em funcionalidades de aplicações Web - Degradação no tempo de resposta de recursos fornecidos via API 	<p><u>60</u></p>	

Tópico	Métrica	Resposta	PG	Omissões / Justificativa
	TC-SI-550a.1 Número de interrupções de serviço	11	60	
	TC-SI-550a.1 Descrição das interrupções de serviço	- Falhas de conexão com Banco de Dados - Instabilidades e quedas de recursos computacionais em Cloud	60	
	TC-SI-550a.1 Número de tempo total de inatividade do cliente	41h38min	60	
	TC-SI-550a.1 Descrição de inatividade do cliente	- Interrupção de integração de pedidos - Interrupção de recebimento de respostas Clearsale - Interrupção de uso da TrustHub - Interrupção na resposta de requisições via API - Interrupção de uso da aplicação Web dos produtos	60	
	TC-SI-550a.2 Descrição dos riscos de continuidade de negócios relacionados a interrupções de operações	Plano de Recuperação de Desastre, versão 04. Última atualização em jul/2022.	30 / 61	

Sobre este relatório_

Este Relatório de Sustentabilidade traz as práticas da ClearSale com informações de 2023 e está alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) e o Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Por meio de nossas práticas ESG, atendemos as expectativas regulatórias e de mercado, sempre na busca por formas de contribuir de maneira significativa para um futuro mais sustentável e justo.

É uma grande honra publicar esse material para todos os nossos stakeholders. Agradecemos o apoio contínuo e confiança em nossa missão, e nos comprometemos a continuar aprimorando o desenvolvimento sustentável da ClearSale ao longo deste caminho.

Redação

Great People ESG e ClearSale

Revisão

Great People ESG e ClearSale

Projeto Gráfico

Great People ESG - Lucas Martinez

Diagramação

Great People ESG - Bruna d'Carvalho e Marco Barbaresco





Site:

br.clear.sale

Redes Sociais:

Instagram: [instagram.com/clearsale](https://www.instagram.com/clearsale)

Facebook: [web.facebook.com/ClearSale](https://www.facebook.com/ClearSale)

LinkedIn: [linkedin.com/company/clearsale](https://www.linkedin.com/company/clearsale)

Youtube: [youtube.com/user/ClearSaleBrasil](https://www.youtube.com/user/ClearSaleBrasil)

TikTok: [tiktok.com/@clearsalebr](https://www.tiktok.com/@clearsalebr)