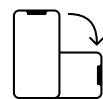


# Relatório de Sustentabilidade



intelligence to move  
the world



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





# Sumário

Mensagem da Administração [4](#)

## Sobre nós

Nossos negócios [7](#)

Muito prazer, somos a ClearSale [8](#)

Nossos números [12](#)

ClearSale pelo mundo [13](#)

Prêmios e Reconhecimentos [15](#)

## Governança

Estratégia e Governança [19](#)

Mensagem da Sustentabilidade [23](#)

Sustentabilidade em nosso Modelo de Negócios [25](#)

Materialidade [26](#)

Objetivos e Metas [27](#)

Ética e Compliance [28](#)

## Pessoas

Nossas pessoas [30](#)

Diversidade, Equidade e Inclusão [32](#)

Educação e Treinamento [35](#)

Engajamento [36](#)

Comunidade [36](#)

Compromisso com Clientes [37](#)

Fornecedores [37](#)

## Planeta

Iniciativas ambientais [39](#)

## Segurança

Segurança cibernética e do cliente [41](#)

Segurança da Informação [45](#)

Relatório Anual de Cibersegurança [46](#)

## Inovação tecnológica

Uma marca em constante movimento [48](#)

## Mensagem da Administração

### Prezados Stakeholders,

É com satisfação que publicamos nosso primeiro relatório anual de sustentabilidade, após mais de 20 anos trabalhando para permitir uma vida digital mais simples, segura e justa e nos estruturando para dar maior transparência em relação ao que fazemos nos pilares de Meio Ambiente, Social e Governança. Apesar da nossa missão e modelo de negócio estarem intrinsicamente ligados ao pilar Social, ao gerarmos confiança evitando fraudes e protegendo consumidores e vendedores digitais, apresentamos diversas outras iniciativas que reforçam o nosso comprometimento com o Social, assim como demonstram nossa diligência com a Governança e com o Meio Ambiente.

A ClearSale nasceu sob uma cultura (denominada “UAH!”) forte que preza por 6 valores que permeiam o nosso dia a dia: (i) confiança, (ii) liberdade com responsabilidade, (iii) entrega de resultados, (iv) profissional é uma pessoa, (v) inovação e (vi) cliente no centro, assim como no desenvolvimento integral das pessoas, considerando importante todas as dimen-

sões da vida delas através de uma gestão humanizada. Essas crenças se transformam em ritos e práticas diárias, que têm início nas acolhidas (recepção dos novos colaboradores) e acompanham todo o ciclo de gestão de pessoas, refletindo, inclusive, nas frentes ASG. Para nós, a sustentabilidade é uma jornada contínua na qual vamos buscar evoluir constantemente.

O ano de 2022 se mostrou desafiador ao combinar uma série de fatores que transformaram o cenário em adverso: (i) consumo discricionário afetado por desemprego, recuperação em K pós-pandemia, inflação alta em itens básicos, inadimplência, juros altos e endividamento das famílias; (ii) dificuldades no varejo online devido à inflação alta e retorno do consumo no mundo físico pós-pandemia e (iii) aumento de risco sistêmico de fraude. Apesar do cenário desafiador, não deixamos de investir e inovar para manter a sustentabilidade do negócio e o nosso compromisso em melhorar a experiência das pessoas em qualquer ambiente de risco, sempre respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), por meio de tecnologia de ponta, muita inteligência e expertise com dados.

No pilar A, como empresa certificada pela Blab como Empresa B, há cinco anos, assumimos o compromi-

so de melhorar continuamente e impactar a vida dos nossos colaboradores e de todo ecossistema que nos permeia, sempre de maneira sustentável. Com isso, implementamos projetos, como o remote first, que impacta a vida dos nossos mais de 2.500 colaboradores, que não precisam utilizar meios de transporte para trabalhar e, com isso, ganham em média mais de três horas por dia. Também precisamos considerar a diminuição da emissão de CO2, que no transporte público equivale a cerca de 1,24 kg por pessoa, por dia.

No pilar S, temos diversas ações e iniciativas que têm como objetivo aumentar a diversidade na empresa, principalmente em cargos de liderança, permitir que a inclusão das pessoas na ClearSale aconteça de forma que se sintam respeitadas e pertencentes ao negócio e para que a equidade seja colocada em prática por meio de ações que aumentem as oportunidades de desenvolvimento na carreira de pessoas de grupos sub-representados. Tudo isso, para gerar mudanças estruturais não só na empresa, mas na sociedade. Neste sentido, temos uma área de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) e quatro grupos de inclusão (Ubuntu, Empodera Elas, PcDesenvolve e Clearpride), fundamentais para as mudanças acontecerem. Além disso, tivemos a primeira edição do programa Cleartech, que promove a aceleração

de grupos sub-representados, que queiram ingressar e formar uma carreira sólida em áreas voltadas à Tecnologia da Informação. Ações como estas nos enchem de orgulho e nos levam a ter reconhecimentos importantes que mostram que estamos no caminho certo. Por três anos seguidos recebemos o prêmio de uma das melhores empresas para as mulheres trabalharem pela GPTW e por dois anos consecutivos, a premiação do Women Impact Tech (WIT), um reconhecimento internacional que premia empresas pelas suas ações direcionadas às mulheres em tecnologia e pelas ações em DE&I de forma geral.

No pilar G, estamos inseridos no segmento do Novo Mercado, que exige de nós diversos requisitos rígidos de governança corporativa, para que mantenhamos as relações com nossos stakeholders ainda mais transparente. Demonstração disso é o funcionamento dos órgãos de governança da ClearSale: 43% do Conselho de Administração, responsável por supervisionar as atividades administrativas, é composto por membros independentes, com 14% da sua composição total sendo feminina; o trabalho da Diretoria, formada apenas por pessoas ligadas aos nossos valores; a função

de avaliação de riscos do Comitê de Auditoria e Risco, órgão de assessoramento do Conselho de Administração; a composição e nobre função do Comitê de Ética, responsável por investigar relatos advindos do nosso Canal de Denúncias, que por ventura é administrado por empresa terceirizada e imparcial; e nosso Comitê de Pessoas, que é um comitê com pessoas conselheiras externas, e que é responsável por revisar as práticas relacionadas às pessoas na empresa e emitir parecer com recomendações para as pautas que precisam de aprovação do conselho administrativo. Além disso, instituímos o Código de Conduta e diversas políticas voltadas à governança corporativa, que são de suma importância para guiar nossos colaboradores nas mais diversas tomadas de decisões.

Durante esse relatório, será possível acompanhar outros marcos relevantes, obtidos ao longo dos últimos anos, em pilares de sustentabilidade, governança e desenvolvimento pessoal.

Agradecemos a todos os nossos clientes, colaboradores, fornecedores, conselheiros, acionistas e pessoas envolvidas, direta ou indiretamente, com a ClearSale!



**Bernardo Lustosa**

CEO da ClearSale

# Sobre nós



## Nossos negócios\_

A ClearSale é referência no mercado de soluções antifraude, utilizando tecnologia avançada e inteligência especializada para proteger empresas de diversos setores, incluindo e-commerce, mercado financeiro, venda direta, telecomunicações e seguros.

Com atuação em mais de 170 países, e conhecendo o comportamento de compra de consumidores no mundo todo, geramos confiança entre pessoas e empresas, reforçando a importância da inovação e do desenvolvimento de novas tecnologias para criação e evolução de soluções.

## Propósito\_

O propósito é a nossa razão fundamental de existir, representa o motivo da ClearSale ter sido criada e da diferença que nosso papel faz na sociedade.

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

Gerar confiança sempre foi nossa maior missão, fazendo parte de nossa essência, e não apenas do discurso. Foi a partir desta confiança que começamos a evitar fraudes e proteger consumidores, e foi por meio dela que foi possível nos tornar referência no desenvolvimento de tecnologia para suportar um crescimento seguro do mercado digital.

É tempo de confiar mais. É tempo de transparência, transformação, trabalho em equipe, talento. É tempo de ser cada vez mais um grande time.

 [Conheça o Manifesto da ClearSale](#)



## Muito prazer, somos a ClearSale\_

Nossa história de fundação começa no ano de 2000, com o ex-atleta olímpico Pedro Chiamulera, através da **criação de uma solução antifraude**, que foi vendida para o e-commerce da Submarino, atual B2W Companhia Global de Varejo. Com o sucesso da solução antifraude, nos três anos seguintes ela já estava sendo utilizada por alguns varejistas brasileiros que possuíam um canal online de atuação.

Foi em 2004 que Pedro Chiamulera convidou o Dr. Bernardo Lustosa para fazer parte da equipe ClearSale, **implementando seus modelos de Inteligência Artificial** e melhorando o processo de separação de pedidos. Logo depois, em 2005, iniciamos a estratégia de construir uma base única de mercado para identificar e monitorar os sistemas fraudulentos. Surgia, neste momento, a plataforma da ClearSale de gestão de risco com score de risco e uma base única de mercado no modelo comercial SaaS (Software as a Service).

Passamos a oferecer mais do que uma ferramenta de segurança, entregando também a decisão so-

bre aprovação ou reprovação de pedidos, deixando o combate a fraudes de nossos clientes totalmente sob nossa responsabilidade. **Nasce o Total ClearSale**, produto que até hoje é considerado o principal de nosso negócio.

Com a experiência no trabalho contra fraudes, expandimos nossas ações para além do e-commerce, **atuando também no mercado financeiro**, de seguros, telecomunicações, cias aéreas e vendas diretas, desde a validação cadastral e autenticação de usuários, passando inclusive, por atribuição de score de crédito, até a validação nas transações das empresas destes setores.

Em 2015, **iniciamos nossa expansão internacional**, com um escritório em Miami (EUA), atuando fortemente no e-commerce do país, e também no México, para que mais tarde chegássemos ao marco de **analisar transações de mais de 170 países**, conhecendo o comportamento de compra de pessoas consumidoras no mundo todo.

## Linha do tempo\_

- 2000**  
Venda do primeiro software antifraude do Brasil
- 2004**  
Implementação de modelos de Inteligência Artificial
- 2005**  
Primeira plataforma de gestão de risco com score de risco
- 2008**  
Novo produto de destaque no mercado: Total ClearSale
- 2013**  
Expansão de mercado: atuação no mercado financeiro, de seguros, telecomunicações, cias aéreas e vendas diretas



No ano de 2019 **lançamos o Data Trust**, produto desenvolvido para a validação inteligente de cadastros e para o *onboarding* seguro de clientes em verticais de negócios como bancos, *fintechs*, imobiliárias, vendas diretas porta a porta e outros mercados, além da contratação de mais de mil novas pessoas colaboradoras para atender o grande fluxo de pedidos de e-commerce em um momento em que a única maneira de comprar era o digital.

Com o anúncio e início das operações do PIX, em 2020 tivemos um novo arranjo de pagamentos instantâneos do Banco Central. Juntamos todo o nosso conhecimento de segurança no mercado financeiro para construir, junto à CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos), uma **plataforma antifraude exclusiva para o PIX**. Também lançamos o ThreatX, iniciativa de nosso Hub de Inovação, que oferece soluções de

*antiphishing, takedown, identificação de fraudes e vazamento de dados* para reduzir a exposição das marcas e de seus clientes a ataques fraudulentos, principalmente nas redes sociais.

Em 2021 concluímos a oferta pública inicial na **Bolsa de Valores** e nos tornamos uma **empresa certificada pelo Sistema B**, gerando impacto positivo para as pessoas, para o meio ambiente e para a sociedade.

Já como uma empresa de capital aberto, em 2022 realizamos as primeiras aquisições de nosso negócio: a Beta Learning, consultoria de produtos digitais e a ChargebackOps, empresa especializada em disputa e gestão de *chargeback*, como a primeira aquisição internacional de nossa história.

E não queremos parar por aqui...

- 2015  
Expansão internacional em Miami (EUA)
- 2018  
Participação na Bolsa de Valores e Certificação de Impacto Empresa B
- 2019  
Novo produto de destaque no mercado: Data Trust
- 2020  
SecHub e ThreatX
- 2021  
Recertificação do selo Impacto Empresa B
- 2022  
Aquisição da Beta Learning e ChargebackOps

## Sonho Grande\_

O desejo sobre o futuro é transmitido através da Visão. Nosso Sonho Grande desafia, inspira e motiva as pessoas mostrando o que desejamos alcançar.

"Melhorar a experiência das pessoas em qualquer ambiente de risco 2 bilhões\* de vezes."

\*Quantidade de transações que iremos analisar até 2025 para detecção de riscos de fraude.

## Valores\_

Os valores são guias para contribuir com a tomada de decisões no dia a dia e fazem parte de nossa identidade, mantendo a essência e cultura de nossa história.

Confiança

Entrega de resultados

Profissional é uma pessoa

Liberdade com responsabilidade

Cliente no centro

Inovação



Inteligence to move\_ **your business**  
**people**  
**your store**  
**the world**

Para que o crescimento perpetue nosso propósito, nos conectamos com negócios que fortalecem nossa atuação com as pessoas, com nossos clientes e com o mundo. É através deste encontro de propósitos que integramos aos negócios a **ClearSale LLC**, a **Beta Learning** e a **ChargebackOps**.

### ClearSale e ClearSale LLC

A ClearSale é líder em soluções antifraude nos mais diversos segmentos, sendo pioneira no mapeamento do comportamento do consumidor digital. Desde 2000 equilibra tecnologia e pessoas profissionais especializadas para entregar os melhores indicadores aos clientes e gerar cada vez mais confiança no mercado, com atendimento nacional e internacional (LLC).



### Beta Learning

A primeira aquisição da ClearSale, realizada em 2022, contempla a Beta Learning, uma empresa focada no desenvolvimento de software em diversos segmentos, além de possuir expertise em treinamento corporativo, contribuindo para ajudar pessoas e empresas a se prepararem para a economia digital com um olhar sistêmico.



### Chargeback Ops

A segunda aquisição da ClearSale, também em 2022, contempla a ChargebackOps, uma empresa especializada em disputa e gestão de *chargeback* – sendo a primeira negociação com viés de consolidar a presença da ClearSale no cenário internacional e complementar o portfólio de produtos que oferecidos.



## Nossos números\_

Nossos resultados estão baseados em cinco pilares:

Pessoas

Planeta

Parcerias

Prosperidade

Paz

**7.600**  
clientes

**2.765**  
colaboradores

**170**  
países

**+ 20 anos**  
de mercado

**+ 331,4 mi**  
de transações analisadas

**+ R\$ 140,2 bi**  
em transações protegidas

**1,4%**  
churn rate anual

**+ 98,4%**  
de CPFs conhecidos

**R\$ 4,3 bi**  
em fraudes evitadas

## ClearSale pelo mundo\_

Estamos presentes em vários lugares do mundo. Nossa atuação começou no ano 2000, no **Brasil**, e nos expandimos para fazer história ao redor do mundo. Em 2005, inauguramos nosso escritório em **Miami (EUA)**, e de lá, operamos no **Canadá** (América do Norte), **México** (América Central), **Argentina** e **Colômbia** (América do Sul), além da **Austrália**, abrangendo diferentes países e territórios do mundo. Mesmo em diversos lugares, nossas equipes estão sempre alinhadas para “deixar a vida digital mais simples, segura e justa”.



## Nossa atuação\_

Somos uma empresa de atuação global com mais de 20 anos de história e queremos ir além de nossa simples atuação. Como **pioneira no mapeamento do comportamento do consumidor digital no Brasil**, atuamos com soluções antifraude para impactar nos mais diversos segmentos, como e-commerce, mercado financeiro, vendas diretas, telecomunicações e seguros.

Através de nossas marcas: **ClearSale, Beta Learning e ChargebackOps**, atuamos em duas frentes de prevenção a fraude na relação de empresas e pessoas (B2C) ou empresas com outras empresas (B2B):

- **Card-Not-Present (ou CNP):** autenticação de pagamentos com cartão de crédito não presente, ou seja, análise para prevenção de fraudes em compras realizadas online (e-commerce) onde não há presença de cartão de crédito com inserção de senha;
- **Application Fraud:** autenticação de identidade, ou seja, garantia de autenticidade dos usuários de determinado serviço online dos clientes.

Com produtos para cada uma das frentes, contribuímos para que nossos clientes possam ter uma **gestão de risco eficiente** em suas operações, feita por nossa equipe, ou ainda disponibilizando ferramentas de tecnologia para autogestão.

Nossas soluções customizadas podem ter seus componentes ajustados para melhor atender grandes empresas, com grande tráfego dentro de suas redes e demandam soluções mais específicas para controle de fraude.

Em adição às duas frentes de atuação em prevenção de fraude, a Companhia também oferece solução para **avaliação de risco de crédito** baseado em comportamento digital dos consumidores e uma frente de **cyber segurança** que atua como primeira barreira contra a fraude através de soluções de **identificação de ameaças** (ex. vazamentos de dados) e **monitoramento de marca** (ex. páginas falsas).

O centro do nosso negócio são as pessoas e para conectá-las ao mundo da tecnologia e da confiança de forma rápida e segura, consideramos a **inovação e a humanização** em todo nosso processo, criando soluções do *onboarding* ao transacional para movimentar o mercado digital:

	SOLUÇÃO	PRODUTO
<b>ANTIFRAUDE</b>	Application Fraud	/ Plataforma Data Trust
	E-commerce Gestão Completa	/ Total / Realtime / Tickets
	E-commerce Gestão Própria	/ Application / Realtime Decision Self Service
	Verificação CNPJ	/ Business Trust
<b>CRÉDITO INTELIGENTE</b>	Soluções Análise de Crédito	/ Digital Trust Index
<b>PROTEJA SUA MARCA</b>	Threat Intelligence	/ ThreatX
<b>TRANSFERÊNCIAS DIGITAIS SEGURAS</b>	Pix	/ SecHub

Para tornar nossos produtos e serviços em realidade, atendendo aos principais **varejistas** e **instituições financeiras** do mercado local e internacional. Possibilitamos o equilíbrio entre tecnologia e pessoas profissionais especializadas, estabelecendo relações de confiança cada vez mais sólidas, para entregar os melhores indicadores e retorno sobre o investimento (ROI) de nossos clientes.

Nossas parcerias de negócio (stakeholders) fazem parte de um elo de confiança e se conectam com nossos valores para a entrega de resultados, inovação e em manter clientes no centro, tendo como principais aliados: bancos, bureau de informação de crédito, pessoas consumidoras digitais, fornecedoras de data lake, funcionárias, acionistas e varejistas.

Para que seja possível agregar valor em cada mercado onde estamos presentes, nos adaptando com suas características, utilizamos uma extensa **base de dados** construída ao longo de nossa história. Dada as perspectivas de diferentes mercados onde atuamos, temos como principal fonte de receita soluções antifraude para quatro tipos de clientes: Instituições Financeiras, Telecomunicações, Varejo Online e Vendas Diretas.

## Prêmios e Reconhecimentos



### GPTW - Melhores Empresas para Trabalhar

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.

Clear Sale foi certificada nas edições de 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022.



### GPTW Tecnologia da Informação

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.

Clear Sale foi certificada nas edições de 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022.



### GPTW Mulher

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

Clear Sale foi certificada nas edições de 2020, 2021 e 2022.



## Melhores e Maiores 2022

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.



## Best 2022 Workplaces Infojobs

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

ClearSale foi reconhecida nas edições de 2021 e 2022.



## Women Impact Tech (WIT) 2022

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.



## Melhores para o Brasil 2021

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



[Por que a ClearSale é uma empresa humanizada?](#)



## Prêmio Employer Branding Brasil (EBB)

O Prêmio EBB tem dois objetivos principais: (1) Valorizar quem está fazendo diferença no mercado e (2) Inspirar mais empresas com quem está avançando no tema.





### Capitalismo Consciente

O Capitalismo Consciente é um movimento global que se originou nos Estados Unidos. O objetivo foi verificar como algumas empresas conseguiam manter alta reputação e fidelidade dos clientes sem ter investimentos exorbitantes em publicidade e marketing.

### Empresa



### Empresa B Certificada

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



### 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, reconhecendo as melhores empresas para trabalhar no Brasil.

ClearSale foi certificada nas edições gerais de 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019, sendo primeira colocada na categoria Tecnologia nas edições de 2017 a 2019.



PREMIAÇÃO EBB 2022



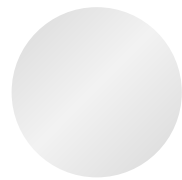
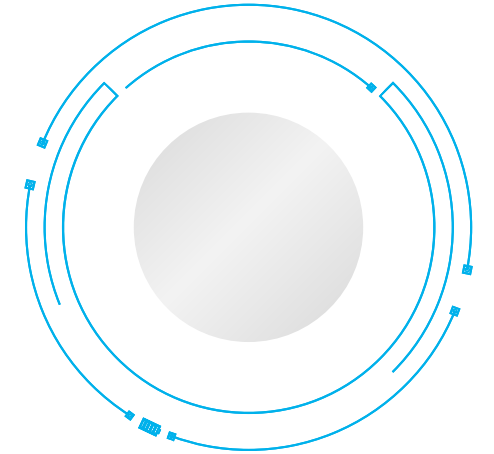
PREMIAÇÃO WIT 2022



BEST 2022 WORKPLACES INFOJOBS



# Governança



## Estratégia e Governança

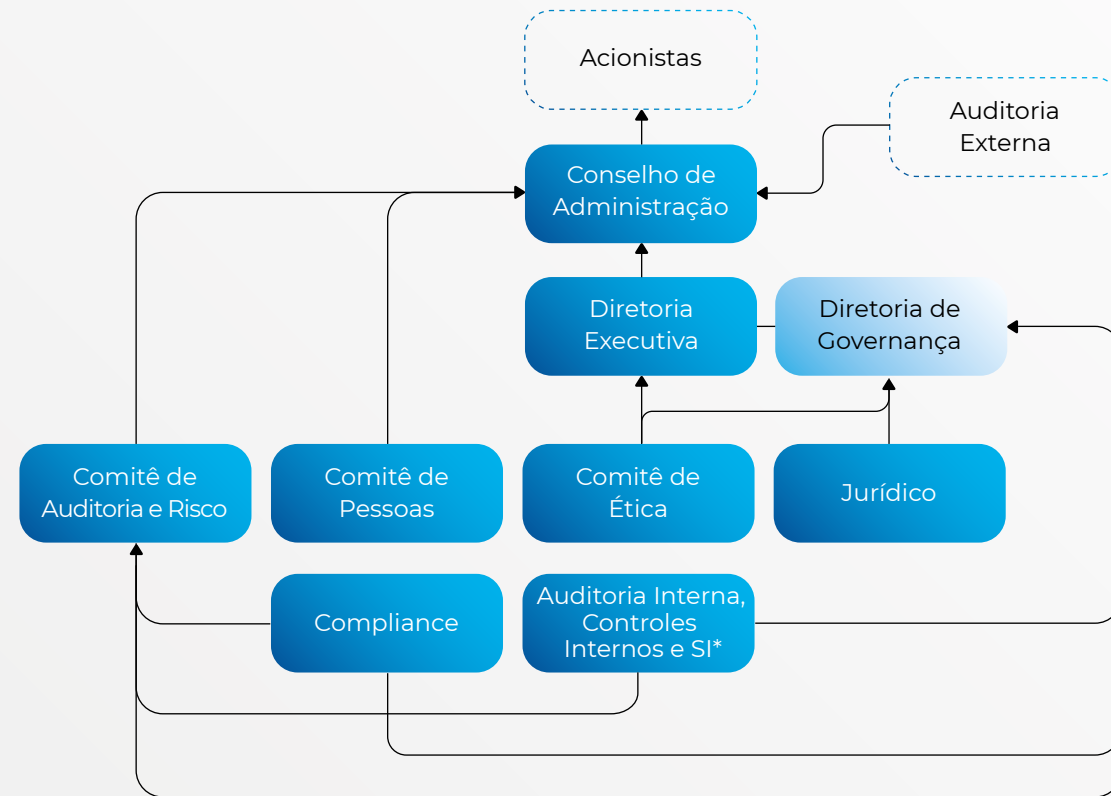


Somos uma **empresa de capital aberto**, com ações negociadas na B3 S.A. - Brasil, Bolsa, Balcão (B3), atuando no setor de Tecnologia da Informação, através de Programas e Serviços.

Estruturada **com base na liberdade e na responsabilidade**, possuímos órgãos de governança que contribuem com o desenvolvimento da empresa, incluindo a atuação do Conselho de Administração e dos Diretores.

Para complementar a Governança da ClearSale, temos comitês específicos, que apoiam e assessoram o trabalho da Diretoria, para fortalecer nossa atuação. Conheça mais detalhes sobre nossa estrutura de governança e nossos comitês:

## Estrutura de Governança Corporativa



● Interno    ○ Externo    ● Contido na Diretoria Executiva

\*Segurança da Informação

#### Comitê de Auditoria e Risco

Órgão não estatutário independente de assessoramento da ClearSale, e é vinculado ao Conselho de Administração (mais alto órgão de governança da empresa). Ele também supervisiona relatório oriundo do Canal de Denúncias da companhia, que trata de questões envolvendo a governança e desrespeito ao Código de Conduta, além de outras más condutas.

Possui como objetivo avaliar os riscos da ClearSale, ou seja, supervisiona de maneira contínua e sistemática os procedimentos de identificação e tratamento de riscos, conforme Política de Gerenciamento de Riscos da companhia, bem como sistemas de controles internos.

#### Comitê de Ética

Formado por pessoas da diretoria (RH, CFO, Governança Corporativa e Comercial), além da gerência de Business Partner e coordenação de Compliance, o órgão trata de investigações de denúncias envolvendo os temas relacionados aos direitos humanos, direitos trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção.

#### Comitê de Pessoas

Formado por pessoas conselheiras externas, é responsável por revisar as práticas de pessoas na empresa e emitir parecer com recomendações para as pautas que precisam de aprovação do conselho.



## Membros do Conselho de Administração

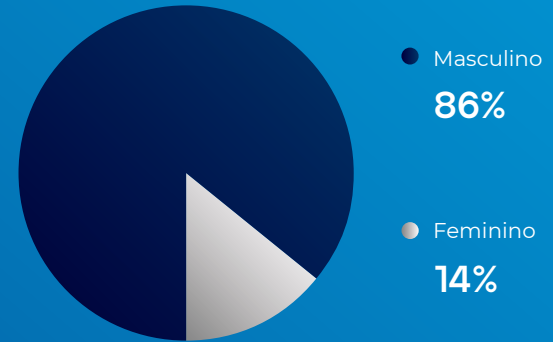
O Conselho de Administração é responsável pela deliberação e direcionamento estratégico dos negócios, garantindo que nosso Sonho Grande esteja em nosso caminho e de que os valores culturais sejam praticados diariamente.

Também tem como responsabilidade supervisionar relatórios sobre meio ambiente, questões sociais e governança, assim como analisar regularmente potenciais riscos ao modelo de negócios.

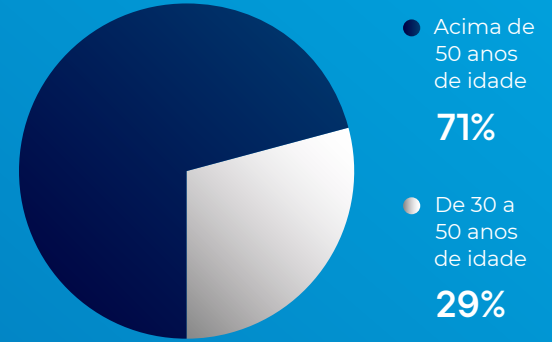
### Composição do Conselho:

Número total de membros do conselho: **7**

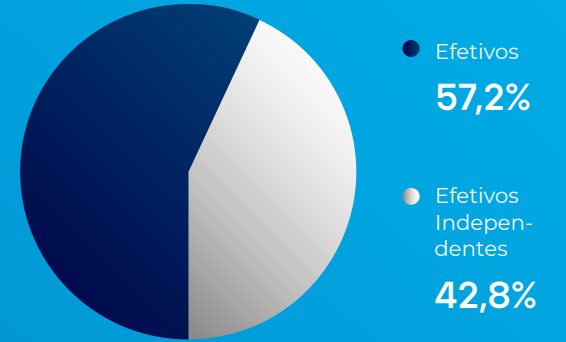
#### Gênero



#### Idade



#### Independência



## Principais Diretores\_

A gestão de nossos negócios requer que sejam conduzidos de forma ética e transparente. Desta forma, os cargos de direção são compostos por pessoas conectadas com os valores da ClearSale, para que contribuam em fazer as atividades fluírem em todas as áreas.

CEO

Bernardo Carvalho Lustosa

CFO

Alexandre Mafra Guimarães

Diretor Presidente

Eduardo F. de Campos Mônico

Diretor de Relação com os Investidores

Renan Shigueo Ikemoto

Diretora Jurídico e Governança Corporativa

Maria Isabel Tavares

## Mensagem da Sustentabilidade

A ClearSale é uma empresa que há anos tem sido reconhecida por sua expertise no combate à fraude, mas também tem um forte compromisso em construir uma cultura empresarial coerente com os princípios ASG. Para alcançar esse objetivo, realiza avaliações e diagnósticos constantes, buscando sempre se manter atualizada com as pesquisas científicas mais recentes e com o setor de tecnologia. Foram formalizadas práticas e processos inovadores pela empresa, os quais têm contribuído para a construção de uma cultura corporativa cada vez mais sustentável.

Desde 2018, a ClearSale tem se dedicado a equilibrar lucratividade e impacto social e ambiental positivo, recebendo o selo de Empresa B em reconhecimento aos negócios que constroem um sistema econômico mais inclusivo, equitativo e regenerativo para as pessoas e o planeta.

Durante os anos de 2019 a 2021, a empresa focou em ampliar a conscientização sobre a importância de manter uma equipe diversificada, incorporando diferentes

experiências e aprendizados profissionais, junto ao início da implantação de diferentes projetos voltados ao tema. Cada dia foi visto como uma oportunidade de aprendizado e aprimoramento, fortalecendo a equipe e consolidando o compromisso com a excelência e a evolução constante para que fosse possível evoluir com os projetos em andamento e desenvolver outros.

Em 2022, a ClearSale conquistou a recertificação como Empresa B, reafirmando seu compromisso em ser uma empresa sempre em busca de impactar positivamente a sociedade e ser uma referência no assunto. Além disso, realizou o Processo de Materialidade, permitindo que a empresa entendesse quais temas são mais relevantes em sustentabilidade e de maior impacto e interesse de acordo com o setor, as partes interessadas e a ciência.

Para 2023, espera-se aprimorar ainda mais os projetos e desenvolver novas iniciativas que estejam alinhadas à Jornada ASG, com foco em diversas áreas importantes, tais como:

- **Desenvolvimento de lideranças:** através do investimento em programas de treinamento e desenvolvimento para líderes, a fim de aprimorar as habilidades e competências em gestão e liderança responsáveis.
- **Bem-estar físico e emocional:** implementação de ações que promovam o bem-estar físico e emocional das pessoas colaboradoras, como programas de atividades físicas, apoio psicológico e outros benefícios voltados para a qualidade de vida.
- **Comunicação:** aprimoração dos canais de comunicação interna e externa, buscando uma maior transparência e engajamento com ClearLovers, clientes e demais partes interessadas.
- **Remuneração justa:** busca pela remuneração justa e adequada para as pessoas colaboradoras, de acordo com as práticas de mercado e considerando a equidade e a diversidade.

- **Respeito:** promoção de uma cultura de respeito e inclusão, valorizando a diversidade e a igualdade de oportunidades, e combatendo quaisquer formas de discriminação ou preconceito.
- **Desenvolvimento das pessoas colaboradoras:** investimento no desenvolvimento profissional e pessoal de ClearLovers, oferecendo programas de capacitação, treinamento e desenvolvimento de competências.
- **Relacionamento:** manter e aprimorar relacionamentos com investidores, clientes, fornecedores e demais partes interessadas, fortalecendo sua reputação e contribuindo para o desenvolvimento sustentável das comunidades em que atua.

Na ClearSale, temos o empenho de construir uma cultura coerente com os princípios de ASG. Acreditamos que, ao unirmos forças, seremos capazes de construir um futuro mais sustentável e positivo para todas as pessoas. Com esse objetivo em mente, temos a intenção de fortalecer ainda mais nossas ações em prol do desenvolvimento de uma comunidade justa, próspera e consciente. Nosso compromisso é com a transformação do mundo em um lugar melhor, igualitário e diverso, assegurando um futuro promissor e consciente para as próximas gerações.



**Leonardo Ferraz**

Diretor de Pessoas



**Andréia Carvalho**

Gerente de People Engagement  
(Cultura, Comunicação Interna e ASG)



## Sustentabilidade em nosso Modelo de Negócios\_

O princípio básico de todos os produtos e serviços da ClearSale é a geração de confiança para o mercado. É através de nossos produtos que empresas e pessoas consumidoras passam a usufruir de ferramentas de prevenção a fraudes que garantem um relacionamento seguro através de canais digitais.

No ano de 2020, fomos capazes de **evitar mais de R\$ 2,7 bilhões em fraudes** a nossos clientes e seus consumidores, permitindo mensurar o impacto social provocado através do enfraquecimento das pessoas fraudadoras, com uma rede de informações pautadas pela neutralidade, transparência e confiança.

Com o objetivo de sensibilizar o mundo do comércio para a liberdade de comprar e vender, entendemos a necessidade de fornecer essa segurança para que as pessoas se sintam tranquilas com suas transações. Temos o Sonho Grande de evoluir essa rede de segurança para milhões de consumidores e milhares de empresas, conectando nosso propósito de deixar a vida digital mais simples, segura e justa, elevando o benefício gerado para a sociedade, por meio da confiança 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, Diretor de Pessoas

## Contexto da Sustentabilidade

Nossa atuação com a sustentabilidade está pautada no impacto positivo que queremos gerar para a sociedade, nos permitindo ir cada vez mais longe, consolidando nossas práticas para que estejam alinhadas em contribuir com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, da ONU.

Incentivamos que nossas parcerias também contribuam com a agenda 2030 e com o desenvolvimento sustentável de nossa cadeia de valores, maximizando os impactos ambientais, sociais e de governança, para que as metas sustentáveis sejam atingidas.



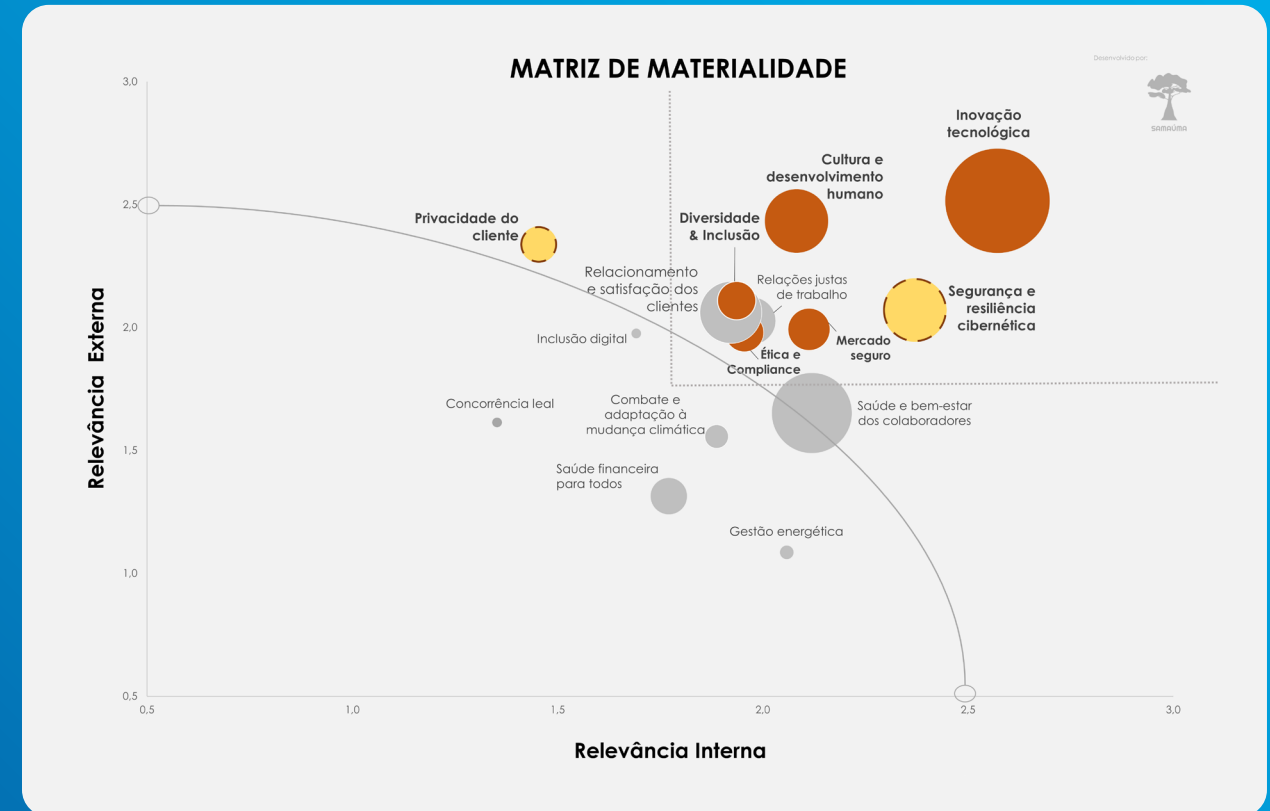
## Materialidade

Nossa matriz de materialidade foi construída em 2022. As etapas da criação incluem (1) Qualificação, Radar e Estado do Mundo; (2) Escuta e Engajamento; (3) Priorização; (4) Validação.

Para sua construção, foi necessário analisar documentos globais, setoriais e analisar empresas do setor sobre temáticas de diferentes aspectos relacionados com a sustentabilidade e gestão ASG.

Também foi realizada uma pesquisa com as partes interessadas (stakeholders), dentre elas: clientes, colaboradores, alta liderança e demais lideranças, nos permitindo conhecer quais os temas relevantes para nossas relações. **Ao todo foram 10.151 pessoas consultadas e 419 respondentes.**

A partir das informações analisadas e coletadas durante este processo, obtemos um resultado com os 6 principais temas materiais que estão representados por nossa matriz de materialidade no desenho 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\_

Para consolidar nossa estratégia de sustentabilidade e de nossos compromissos com questões sociais, ambientais e de governança, definimos **objetivos e metas a curto, médio e longo prazo**, firmando nossa atuação para que seja boa para o mundo.

### Curto prazo

Proatividade: realização de ações e projetos pontuais que reduzam nossos impactos negativos e guie nosso planejamento ASG.

### Médio prazo

Estratégia ASG: nosso modelo de Gestão e Governança será ainda mais fortalecido pelo ASG, que faz parte da estratégia de nosso negócio. Atingiremos o marco Net Zero, neutralidade das emissões de carbono para que este impacto ambiental seja eliminado de nossa esfera.

### Longo prazo

Protagonismo ASG: o ASG estará no DNA da ClearSale gerando valor além de nossos acionistas, atingindo toda nossa cadeia de relacionamento, reduzindo os impactos negativos e fortalecendo os impactos positivos através de nossa atuação.

## Compromissos públicos em Sustentabilidade\_

Assumimos compromissos públicos focados em nossas próprias operações e cadeia de valor, em direitos humanos, trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção, envolvendo (i) repúdio ao assédio, à ameaça e à discriminação; (ii) intolerância ao trabalho in-

fantil, forçado ou degradante; (iii) prevenção e combate à corrupção, lavagem de dinheiro e fraudes; (iv) sustentabilidade e (v) diversidade e inclusão, previsto publicamente no Código de Conduta da ClearSale e na Política de Diversidade, Equidade e Inclusão.

## Ética e Compliance\_



Prezamos pela construção de relações de confiança em um ambiente inovador, e para disseminar diretrizes de ética e compliance aos nossos clientes, colaboradores e parceiros, adotamos condutas que são disseminadas a todos através de nossos materiais, dentre eles:

- Código de Conduta;
- Política de divulgação de informações e negociação de valores mobiliários de emissão da ClearSale S.A.;
- Política de Destinação de Resultados;
- Política do Canal de Denúncias;
- Política de Integridade;
- Política de Partes Relacionadas;
- Política de Gerenciamento de Riscos;
- Política de Proteção e Classificação de Dados;
- Política de Segurança da Informação;
- Política de Diversidade, Equidade e Inclusão.

Fortalecemos nossa transparência e ética através do **Código de Conduta** da ClearSale, contexto no qual, no último ano, foi colocado em prática o que chamamos de “Trilha de Compliance”, com a realização do **treinamento**

**de 2.233 colaboradores**, alinhando nossa responsabilidade e integridade com nosso público interno e externo.

Disponibilizamos um **Canal de Denúncias** como uma ferramenta para que qualquer interessado, interno ou externo, possa relatar comportamentos que violem o Código de Conduta da ClearSale.

No último ano foram recebidas **122 denúncias**, dentre elas **100% foram avaliadas e solucionadas**. O acompanhamento é realizado através de uma empresa terceirizada, responsável por classificar as denúncias e direcionar para o Comitê de Ética, que faz as análises de todos os casos e orienta sobre a aplicação de medidas corretivas. A estrutura foi adotada para garantir o sigilo das informações apuradas, protegendo o anonimato do denunciante.



[Conheça o canal de denúncias](#)



# Pessoas



## Nossas pessoas\_



Nossa cultura é voltada para a valorização das pessoas, respeitando quem elas são como indivíduos, além de suas habilidades profissionais. Com valores construídos para colocar em prática que **todo profissional é uma pessoa**, acreditamos que as singularidades e realidades devem ser respeitadas e valorizadas.

São essas diferenças entre as pessoas que fazem da ClearSale um excelente lugar para se trabalhar, pois diversidade, equidade e inclusão exercem um papel fundamental na alta performance das equipes, gerando inovação e crescimento para a empresa: pessoas diferentes trazem visões diferentes de mundo, gerando novas ideias e soluções nos processos de tomada de decisão.

Entendemos nossa responsabilidade diante do contexto social em que a empresa está inserida e reconhecemos o valor e o potencial das pessoas, principalmente de pessoas pertencentes aos grupos sub-representados da sociedade, que têm mais barreiras e menos oportunidades para se desenvolver e exercer suas habilidades.

Assegurados pela Constituição Brasileira, os Direitos Humanos são invioláveis no que se referem à vida, à liberdade, à segurança e à propriedade (art. 5 caput), assim como os direitos fundamentais à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas (art. 5º, inciso X). Na ClearSale não admitimos nenhuma forma de discriminação entre as pessoas (art. 3º, inciso IV), para que nossa cultura fortaleça um ambiente de respeito, plural e livre.

2.630  
colaboradores\*

\*em tempo integral

19  
pessoas  
estagiárias

As pessoas da empresa recebem benefícios como **Remote First**, assistência médica, assistência odontológica, aulas de teatro, plano de carreira e de desenvolvimento, seguro de vida, auxílio para filhos e

filhas com deficiência, vale refeição ou alimentação, *gympass*, *dresscode* casual ou informal, cartão multibenefícios, empréstimo consignado Creditas, Auster programa de orientação e Apoio Pessoal, parcerias educacionais, subsídio educação e idioma, momentos semanais para desenvolvimento pessoal e profissional, participação nos lucros ou remuneração variável, auxílio creche, Ser e Sentir – Programa de saúde psicoemocional, Sentir-se Bem – Programa de qualidade de vida para hipertensos, diabéticos e pessoas com sobrepeso, Programa Primeiros Laços - para gestantes e pais e atendimento clínico, ginecológico e nutricional (além do plano de saúde) e campeonato *e-sports*.

Na ClearSale,

100%

dos colaboradores  
estão formalmente  
registrados

### Assistência médica

2.330

colaboradores

+

1.652

dependentes

### Seguro de vida

2.630

colaboradores

### Manter-se Bem e Meus Hábitos

104

colaboradores

### Campeonato e-sports

390

colaboradores

### ClearTEATRO

40

colaboradores

### Assistência odontológica

1.900

colaboradores

+

1.378

dependentes

### Auxílio creche

227

colaboradores

### Primeiros laços

57

colaboradores

### Ser e sentir

317

colaboradores

### Auxílio filhos e filhas com deficiência

28

colaboradores

## Diversidade, Equidade e Inclusão



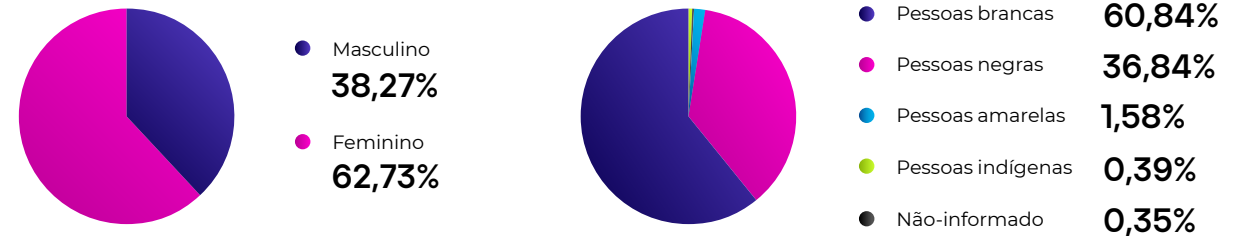
Com o propósito de movimentar o mercado e gerar confiança nas relações entre empresas e pessoas, possibilitando que a ampliação desse vínculo aconteça, não somente no mercado, mas também na sociedade.

A ClearSale (CLSA3), empresa referência em inteligência de dados com múltiplas soluções para diferentes mercados, passa a contar com uma nova Política de **DE&I - Diversidade, Equidade e Inclusão**, para que a partir do mês de setembro de 2022, a empresa reforce o compromisso com a sociedade de continuar a aumentar a diversidade no seu quadro de pessoas.

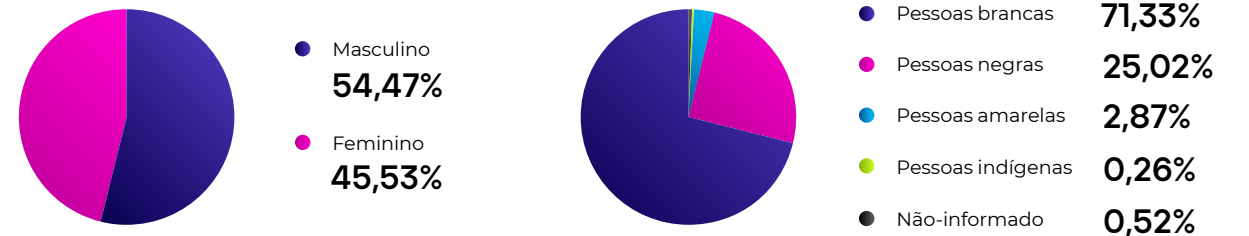
Diversidade diz respeito à pluralidade e singularidade de cada pessoa. É todo o espectro das diferenças humanas como idade, identidade de gênero, deficiências, orientação sexual, status socioeconômico, diferenças étnico-raciais e outros.

Este conjunto de características culturais, biológicas, sociais e econômicas são o que fazem de cada pessoa um ser único. A diversidade também envolve conceitos culturais e históricos que intitulam estereótipos negativos, estigmas ou preconceitos que podem culminar em discriminações direcionadas a grupos minorizados, com pouca ou nenhuma representatividade em âmbitos sociais, políticos e econômicos.

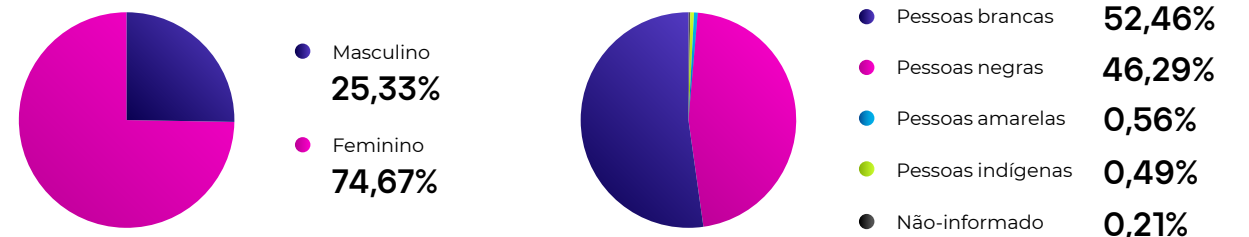
### Quadro Geral



### Área Administrativa



### Área de Operações





## Política de Diversidade, Equidade e Inclusão

Nossa Política de Diversidade, Equidade e Inclusão abrange pessoas colaboradoras da ClearSale, além de pessoas prestadoras de serviço, fornecedoras, parceiras e clientes, que devem estar cientes deste compromisso para que a diversidade seja valorizada e a inclusão praticada em todas as relações, através de uma cultura de valorização das pessoas.

O documento tem como objetivo deixar claro nosso posicionamento diante de situações que violem os direitos e o

respeito pelas pessoas que trabalham na ClearSale. Além disso, ele visa ser um importante suporte para tomadas de decisões que envolvam estas violações e desrespeito no ambiente de trabalho.

Dentre os temas priorizados na Política de Diversidade estão: **cor/raça, pessoas com deficiência, público LGBTQIAP+, gênero e classe social**, garantindo a coerência entre discurso e prática da empresa e assegurando que a nossa cultura de respeito e valorização das pessoas seja vivenciada diariamente.



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



## Grupos de Inclusão

Para que a Diversidade, Equidade e Inclusão sejam colocadas em prática de forma sustentável, justa e genuína, respeitando o lugar de fala e autonomia de cada pessoa, criamos os grupos de inclusão.

Os grupos são responsáveis por desenvolver projetos que possibilitem que a ClearSale seja cada vez mais diversa e inclusiva, com a participação de pessoas que são diretamente impactadas por estas ações.

Atualmente temos quatro grupos ativos, dentre eles:

- **ClearPride:** responsável por questões relacionadas à comunidade LGBTQIAP+;
- **Empodera Elas:** responsável por questões relacionadas a gênero.
- **PCDesenvolve:** responsável por questões relacionadas às pessoas com deficiência.
- **Ubuntu:** responsável por questões relacionadas às negritudes e raças.

## Curso de Libras

Não basta apenas contratar pessoas de grupos diversos para cumprir com nossas metas. É necessário criar um ambiente acolhedor e engajado. É a partir desta visão que foi lançado um curso de libras básico para pessoas colaboradoras, permitindo que o conhecimento de uma nova língua possa contribuir com a inclusão de pessoas com deficiência auditiva no time.

"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, Diretor de Pessoas

## Educação e Treinamento\_



A ClearSale promove espaços de aprendizagem de desenvolvimento pessoal para todas as pessoas colaboradoras mensalmente para que diversos temas sejam expostos e discutidos por pessoas de dentro e de fora da empresa. São planejados e disponibilizados treinamentos para aprimorar os conhecimentos e habilidades, em apoio ao desenvolvimento de projetos e das atividades diárias.

No ano de 2022 a equipe participou de **926 turmas de treinamentos** durante o ano, incluindo líderes e demais pessoas de setores administrativos e de operações, permitindo a capacitação em diversos temas de relevância e do interesse das pessoas participantes, totalizando **9.373 horas em capacitação**.

Dentre as capacitações, pelo menos 70% da equipe teve acesso a conteúdos que contribuem com habilidades para a vida cotidiana e o desenvolvimento do seu trabalho na empresa.

Os cursos realizados em 2022 foram:

- Compliance
- Onboarding de Produtos
- Comportamental Para Todos
- Trilhas de Aprendizagem
- O Jeito UAH de Liderar
- Líderes do Amanhã
- Programa de Desenvolvimento de Líderes
- Formação Técnica de Supervisores
- Formação Inicial
- Migração e Flutuação
- Programação de Formação Continuada
- Treinamento de Formação Acelerada
- Treinamentos Técnicos Personalizados

Para apoiar o interesse e desenvolvimento de nossas pessoas, tivemos 1% dos cursos que foram capacitações externas e subsidiadas pela ClearSale, qualificações que foram desde cursos de aperfeiçoamento à

Pós-graduações que tiveram como resultado o refinamento da mão de obra da empresa.

Todo esse conhecimento adquirido e conquistado, com estudos, desenvolvimento e aprendizado, também contribui com o impacto positivo gerado na vida de nossas pessoas. Nosso quadro de pessoas teve **24% das pessoas promovidas** nos últimos doze meses, demonstrando o compromisso e dedicação que têm com o trabalho que realizam e com o interesse pessoal de evolução profissional, que é fortemente apoiado pela ClearSale.

## Engajamento\_



Para avaliar o engajamento das pessoas que trabalham na ClearSale, anualmente realizamos uma pesquisa de clima interno, conduzida por uma empresa terceirizada, garantindo o sigilo e fidedignidade dos dados. A pesquisa permite avaliar diversos itens que contribuem com a construção de estraté-

gias de melhoria de nossa cultura, de nosso ambiente de trabalho e, principalmente, para tornar nossa empresa um ótimo local para se trabalhar. No último ano a pesquisa foi realizada junto à Qulture Rocks, obtendo um **NPS (Net Promoter Score) de 78** e um **Índice de Confiança de 88**.

## Comunidade\_



Reforçando nosso compromisso com a responsabilidade social, e com o impacto que geramos no mundo, estamos sempre atentos às necessidades de nossas relações, para que nossa atuação na comunidade contribua com o desenvolvimento da comunidade local e da sociedade.



## Compromisso com Clientes\_



O cliente sempre está no centro de tudo que fazemos, por isso mantemos um relacionamento próximo e transparente, independente do porte e do projeto realizado, além de termos diversos canais de comunicação para garantir que o contato seja sempre vivo e seja eficiente.

Nosso foco em inovação é um investimento para que clientes tenham marcas fortes e que gerem confiança em pessoas consumidoras, ampliando nossa responsabilidade com a entrega de resultados duradouros.

**4.017**  
organizações  
atendidas\*  
\*nos últimos 12 meses

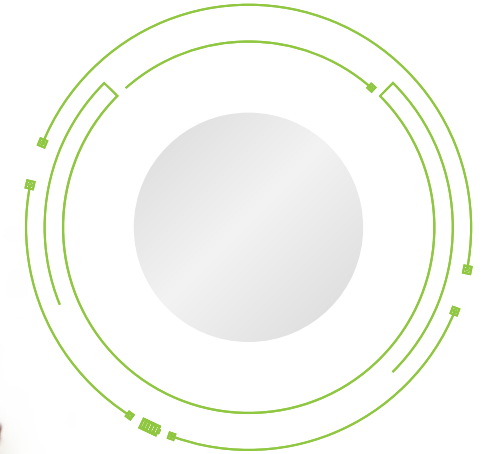
## Fornecedores\_



Os fornecedores da Clear Sale são selecionados a partir de avaliação cuidadosa levando em consideração a **conformidade legal**, sejam eles locais ou nacionais, e atendimento a critérios específicos estabelecidos pela própria empresa, os quais estão em fase de aperfeiçoamento.

Além disso, a ClearSale possui processo de KYE (know your employee), KYS (know your supplier) e KYC (know your client), que checa **riscos de corrupção envolvendo terceiros**. Os três processos estão em fase inicial de desenvolvimento.

# Planeta



## Iniciativas ambientais\_



Construirmos uma gestão ambiental eficaz e consciente é uma forma de contribuir com o futuro da sociedade, trazendo benefícios para o planeta e para as próximas gerações.

Através dessa conscientização procuramos alocar nossa estrutura física em um lugar que fornecesse suporte para reduzir nosso consumo de recursos básicos como energia elétrica, mas em primeiro lugar prezamos pelo modelo “**remote first**” reduzindo consumo de combustíveis fósseis em deslocamentos casa-trabalho.

Sabemos que o trabalho de atenção ao meio ambiente deve ser contínuo, e mesmo alocados em uma estrutura física que não nos permite mensurar nosso consumo de água, temos acesso a dispositivos que aumentam a eficiência no uso da água, dentre eles podemos citar torneiras com fechamento automático, mictórios e sanitários de baixo fluxo de água e um sistema de reaproveitamento para o prédio todo.

Também monitoramos os métodos utilizados para tratamento de esgoto e separação de resíduos no edi-

fício, temos ciência de nosso papel e responsabilidade com o meio ambiente e buscamos fazer o que está ao nosso alcance para mitigar nosso impacto ambiental. Um aspecto muito importante para planejar nosso futuro, é o de conhecer nosso presente. Em relação ao consumo de energia da rede elétrica e renovável, de outubro de 2022 a fevereiro de 2023, tivemos um total de **41.143 kWh consumidos** através do fornecimento do mercado livre de energia, que nos dá a chance de consumir energia de fontes renováveis.

Também instalamos **dispositivos que são capazes de aumentar a eficiência energética** em nossa organização, instalamos lâmpadas de LED e temporizadores para evitar o uso incorreto ou desnecessário de iluminação ambiente.

Em 2022 atuamos de forma ativa com nossas pessoas colaboradoras oferecendo cursos sobre ASG, ODS e Pacto Global em que foi abordado temas relacionados **a mudanças climáticas**. Apesar de todas as medidas já tomadas sentimos a necessidade fazer ainda mais, pretendemos realizar **monitoramento da**

**emissão de gases** e trazer discussões sobre medidas para mitigar os riscos ambientais da ClearSale.

Temos o compromisso de conhecer profundamente nossos impactos, para que as soluções criadas façam parte de nossa estratégia, considerando nossa atividade econômica.

Além de todas as medidas já tomadas, em nosso código de ética e conduta abordamos nossos impactos em sustentabilidade alertando para o **uso consciente da água** e energia, seja em nosso escritório compartilhado ou em casa, **descarte correto de resíduos sólidos** e para a poluição do ar que ocorre nos mais diversos lugares do mundo, esse código está divulgado publicamente em nosso site e dentro do site do Sistema B.

# Segurança





Com o avanço da tecnologia e o crescente volume de dados sendo coletados pelas empresas, tornou-se cada vez mais importante discutir a segurança dos dados da era digital. O acesso à tecnologia e a complexidade de ameaças cibernéticas exigem a realização de um trabalho de proteção cada vez mais robusto, garantindo que as informações críticas fiquem protegidas.

Nosso objetivo com a segurança da informação é garantir que os dados sejam acessados, utilizados, armazenados e transmitidos, **utilizando a inteligência para mitigar riscos de fraude e impulsionar os negócios** de forma segura e confidencial, transmitindo a confiança de nossos valores.

Destacamos a importância da segurança da informação para a ClearSale e nossas iniciativas implementadas para garantir a segurança dos dados, demonstrando o compromisso com a segurança da informação e o alinhamento com uma estratégia de sustentabilidade.

## Segurança cibernética e do cliente\_



Atuamos com total transparência e responsabilidade no tratamento dos dados e da privacidade de nossos clientes. Desta forma, compartilhamos diversos conteúdos para esclarecer as principais dúvidas sobre o tema.

Prestamos nossos serviços analisando de forma contínua os dados pessoais de consumidores finais. Dados que têm como origem fontes externas, como bureaus de informação, e as transações informadas por nossa rede de clientes. O tratamento é realizado essencialmente para indicar o risco de fraude em cadastros, transações, atividades relacionadas, além de atualização de dados cadastrais e demais atividades do seu interesse.

## Lei Geral de Proteção de Dados

A ClearSale trata dados pessoais como nome, telefone, celular, CPF, e-mail e comportamento de consumidores finais, sempre considerando a **Lei Geral de Proteção de Dados - "LGPD"** (Lei nº 13.709/2018), que está em vigor desde de 18 de setembro de 2020. Para abranger futuras regras da LGPD, nos preocupamos, entre outros aspectos, com:

- a qualidade dos dados, como exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados;
- a existência de bases legais que autorizem o tratamento de dados pessoais;
- tratar os dados pessoais de forma transparente e informada para os titulares;
- a consideração de finalidade, boa-fé e interesse público que justificam a disponibilização de dados pessoais publicamente disponíveis.

A LGPD ainda contribui com o estabelecimento de diversas bases legais distintas para o tratamento de

dados pessoais. Nossas atividades geralmente se enquadram em duas delas:

- (i) legítimo interesse; e
- (ii) proteção do crédito.

Para o titular de dados pessoais, ser protegido contra fraudes é uma de suas principais expectativas em relação a atividades comerciais realizadas no ambiente online. É inclusive de seu interesse que o tratamento de dados pessoais seja realizado para evitar que fraudadores efetuem compras de produtos ou serviços em seu nome.

Além disso, é de interesse do titular de dados pessoais que suas transações comerciais legítimas sejam aprovadas rapidamente e que seus custos de transação sejam os menores possíveis, não sendo considerado inesperado nem surpreendente o tratamento de seus dados pessoais para combater potenciais fraudes.

Os clientes ClearSale igualmente têm **interesse legítimo** em otimizar seus processos de cadastro e co-

brança e evitar prejuízos com fraudes., enquanto a ClearSale tem interesse legítimo em fornecer serviços de prevenção a fraude a partir de formação de perfis comportamentais, os quais são lícitos e representam uma finalidade legítima, considerada a partir de situações concretas, tal como exigido pela LGPD.



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

Em relação à Proteção de Crédito, a ClearSale também trata dados pessoais no contexto de atividades inerentes à concessão de crédito e atividades de apoio, tais como o oferecimento de produtos e serviços de crédito e o gerenciamento de riscos dessas operações. O tratamento de dados pessoais é elemento fundamental para decisões responsáveis, tanto por parte de quem quer obter crédito quanto por parte de quem quer oferecer crédito, bem como em todo o processo de gerenciamento dessas **operações de crédito**.

## Direitos dos Titulares

Os direitos dos titulares de dados são um tema cada vez mais importante e relevante, especialmente em um mundo cada vez mais conectado e dependente da tecnologia.

Utilizamos a Norma ISO27001 como padrão de segurança da informação nas políticas e controles da ClearSale. Estes 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.

No período de relato não houve nenhum processo judicial de cunho anticompetitivo no mercado e também não houveram bloqueios, filtros ou censura dos serviços da ClearSale no Brasil ou outros territórios.

Para garantir que as informações coletadas sejam utilizadas de maneira justa e transparente, com respeito à privacidade e a segurança dos dados pessoais, podemos mencionar que os **Direitos dos Titulares de Dados** incluem:

- Confirmação de tratamento de 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 de dados;
- Eliminação de dados pessoais tratados com o consentimento;
- Compartilhamento de dados entre a ClearSale e outras empresas;
- Informações sobre a possibilidade de não consentimento e as consequências.

## Cibersegurança

Realizado desde 2019, o **Mapa da Fraude** é um estudo que utiliza toda a robustez do *data lake* e oferece dados da fraude no último ano em setores como o e-commerce e *marketplace*. O estudo traz detalhes da fraude por categorias de produtos, mês, dia da semana, hora, datas comemorativas, gênero e faixa etária. Além disso, o Mapa apresenta dados sobre a fraude no mercado financeiro, telecomunicações e vendas diretas.

É a partir do estudo do Mapa da Fraude que conseguimos conferir informações para que o mercado entenda a dinâmica da fraude e tire bons *insights* para trabalhar na prevenção de riscos. Nossas análises contribuem em movimentar o mundo, para que juntos, possamos construir um futuro com mais confiança e segurança.

Ao todo, **foram evitados R\$5,8 bilhões em transações potencialmente fraudulentas**, segundo aponta o Mapa da Fraude divulgado pela ClearSale, referência em soluções antifraudes. O valor representa um aumento de 4,8% em relação ao ano anterior.



[Conheça nosso documento  
Mapa de Fraude](#)

Para traçar este mapeamento completo, **analisamos mais de 312,2 milhões transações** no período de 01/01/2022 a 31/12/2022. Para o e-commerce, foram considerados apenas pagamentos via cartão de crédito.



## Segurança da Informação



A **Política de Privacidade da ClearSale** tem como objetivo definir as diretrizes da Segurança da Informação para preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações e garantir a continuidade do negócio por meio de processos, procedimentos e ferramentas de tecnologia da informação. Definimos como informação qualquer documento, dado ou comunicação relacionada ao negócio.

Esta política aplica-se a todos as pessoas profissionais da ClearSale, estagiárias, terceiras e prestadoras de serviços que tenham acesso ao ambiente tecnológico e dados da empresa.

Utilizamos medidas razoáveis, organizacionais, técnicas e administrativas para proteger informações que estão sob nosso controle, sendo de suma importância a compreensão de que nenhuma transmissão de dados através da internet ou sistema de armazenamento de dados pode ser garantida como 100% (cem por cento) segura.

Caso seja identificado razões para acreditar que a interação com a ClearSale não é mais segura devido ao comprometimento da segurança, salientamos que notifiquem imediatamente qualquer problema para nosso e-mail [privacidade@clear.sale](mailto:privacidade@clear.sale).

Nossa equipe de Segurança da Informação possui alguns métodos para identificar riscos a segurança de dados, contemplando:

- **Segurança Defensiva:** responsável pela gestão de acessos, ferramentas e monitoramento do ambiente em conjunto com SOC 24x7;
- **Segurança Ofensiva:** realiza teste 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 seguran-

ça 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.



[Leia na íntegra nossa Política de Privacidade](#)

## Relatório Anual de Cibersegurança\_



Nos últimos anos, o ThreatX, solução de Threat Intelligence e Brand Monitoring da ClearSale, passou a coletar dados a fim de mapear a atuação de agentes maliciosos e as movimentações do mercado cibercriminal. Com isso, foi gerado o **Relatório Anual de Cibersegurança 2022**, que apresenta análises e descobertas obtidas com os principais eventos cibernéticos do ano e o impacto que tiveram nas organizações em todo o mundo.

O relatório apresenta as análises e descobertas obtidas com os principais eventos cibernéticos de 2022 e o impacto que tiveram nas organizações em todo o mundo, servindo como utilidade para clientes, profissionais de segurança cibernética e líderes empresariais que buscam proteger seus ativos.

Neste estudo é possível encontrar:

- Quais são as principais vulnerabilidades em destaque;
- Os principais países alvos de *ransomware*;
- Os maiores crimes cibernéticos de 2022;
- Top 10 países alvos de *ransomware*;
- Top 10 setores alvos de *ransomware*;
- Dentre outras informações relevantes.



[Acesse o Relatório Anual de Cibersegurança 2022](#)

**+ 300 milhões**

em anúncios de produtos falsificados ou não autorizados retirados das mãos de pessoas fraudadoras

**98,8%**

de eficiência na derrubada de anúncios falsos

**+ 25 milhões**

de prejuízos evitados devido a vazamento de dados financeiros

# Inovação tecnológica



A inovação tecnológica é um fator muito importante para a sustentabilidade da ClearSale. Adotar tecnologias inovadoras contribui com melhorias significativas para o aumento da competitividade, além de contribuir com a forma de como nos relacionamentos com nossas pessoas colaboradoras, clientes e com a comunidade, garantindo que os benefícios sejam compartilhados com nossas conexões.

Essas tecnologias estão mudando a forma de como operamos e nos relacionamos, permitindo oferecer oportunidades e experiências para impulsionar uma inovação responsável e sustentável, demonstrando nosso compromisso em compartilhar a evolução que a inovação tecnológica nos proporciona.

## Uma marca em constante movimento\_



Somos uma marca que nunca para. Fomentamos inovação contínua em cada um dos nossos processos e produtos. Trabalhamos para manter o mercado em constante movimento e prosperando. Queremos mostrar nosso orgulho em mudar e de estarmos em constante movimento.

Estas mudanças trarão à nossa marca uma linguagem, um tom de voz e uma identidade visual que transmitam nossa forma de impulsionar os negócios para gerar mais confiança e do combate à fraude.

Por trás de cada solução ClearSale, existe nossa vontade de impulsionar o mercado, para que ele funcione em velocidade máxima, sem fricções por suspeitas de fraude ou falhas de sistema.



## Somos diferentes\_

---

Sabemos que em um mercado competitivo é fundamental destacar nossos diferenciais. Esses diferenciais são uma combinação de fatores que nos tornam únicos para que possamos construir uma imagem positiva da mudança que estamos gerando no mundo.

Queremos que nossos diferenciais sejam conhecidos, reconhecidos e relevantes em nossa relação com os clientes, destacando nossas soluções inovadoras, de confiança e fortalecendo uma cultura de sustentabilidade.

### Segurança

---

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

### Desempenho

---

Tempo de resposta adequado à necessidade do cliente.

### Pluralidade

---

Trabalhamos com diversos fornecedores de tecnologia para resolução de problemas específicos.

## Nosso jeito de lidar com os desafios é aberto

---

Aproximamos pessoas parceiras, fornecedoras, clientes e colaboradoras da mesma jornada, uma busca constante de soluções que transformam o mercado. Soluções que entregam exatamente o que se espera delas. E isso nos faz vibrar. Nesse sentido, promovemos novas formas de relacionamento e incentivamos à inovação em diferentes aspectos.

## Amamos Bits e Pessoas

---

Sempre que temos oportunidade, convidamos estudantes, professores e outras pessoas profissionais de tecnologia para bater um papo sobre inovação. Esses eventos podem acontecer na ClearSale, em universidades ou em qualquer outro lugar que pudermos ser recebidos fazem parte de nossas práticas e de nossas rotinas de dividir conhecimento com o mundo e inspirar a todos pelo caminho.

## Nossas tecnologias no combate à fraude\_

Temos a maior base de dados de comportamento de compra do Brasil, o que nos permite atuar de forma rápida a ataques de fraudadores, além de possibilitar uma ampla visão da fraude em diversos segmentos do mercado.

**Data Lake** é uma espécie de repositório que centraliza e armazena todos os tipos de dados gerados por uma organização, mesmo que eles ainda não tenham sido processados e analisados. É uma tecnologia que garante mais capacidade de retenção de informações, com custo consideravelmente menor do que outros meios mais tradicionais.

A ideia é manter dados que possam ser úteis sempre disponíveis e em segurança para uso. Ele fornece armazenamento massivo para qualquer tipo de informação, com enorme poder de pro-

cessamento e capacidade de lidar com tarefas simultâneas.

As informações contidas em um *Data Lake* podem ter diversas origens, como dados relacionais e não relacionais, advindas de aplicações corporativas, aplicativos móveis, dispositivos de Internet das Coisas (IoT), websites, redes sociais etc.

Nosso *Data Lake* fornece os dados necessários para que as ferramentas ClearSale extraiam seu valor, como o exemplo da Inteligência Artificial, do Score ClearSale e a Tokenização.



Saiba mais  
em nosso site

## Inteligência Artificial

Nossa Inteligência Artificial usa uma grande quantidade de dados (Data Lake) para alimentar modelos e aprimorar constantemente seu próprio 'aprendizado'. Tudo isso com um custo cada vez mais baixo e um processamento cada vez mais rápido. A combinação entre data lake, computação em nuvem e modelos de dados completos e assertivos é o que torna possível a existência de uma Inteligência Artificial.

## SCORE ClearSale

Modelo matemático alimentado pela riqueza de nosso Data Lake que permite avaliar a propensão à fraude de 0 a 100. Quanto maior a nota, maior o risco.

## Tokenização

A Tokenização, envia um código de 6 dígitos para validar que o celular informado está realmente em posse da pessoa naquele momento.



## Sobre este relatório\_

---

As informações utilizadas na elaboração deste relatório levam em consideração os dados com base nos últimos 12 meses.

O Relatório de Sustentabilidade está alinhado com as indicações da Comunicação de Progresso do Pacto Global, Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU e Normas ABNT PR 2030 – Documento de Práticas Recomendadas da Associação Brasileira de Normas Técnicas para ASG, assim como inspirado nos critérios de regulamentação da CVM (Comissão de Valores Mobiliários) e no Conselho de Padrões Contábeis de Sustentabilidade (SASB) - através da materialidade de acordo com o setor (Tecnologia)

## Redação

---

Geração Social e ClearSale

## Revisão

---

Geração Social e ClearSale

## Diagramação

---

Geração Social



