



Relatório de Sustentabilidade **2024-2025**



Sumário

Mensagem do CEO 3

Sobre nós

A empresa	6
Propósito	7
Valores	9
Sonho Grande	9
ClearSale e a Sustentabilidade	11
Mensagem do CHRO quanto à Sustentabilidade	12
Análise da Materialidade	13
Nossa história	14
Inovação tecnológica	16
Nossas tecnologias no combate à fraude	18
A maior iniciativa sem fins lucrativos da história da ClearSale	20

ClearSale pelo mundo	21
Nossos números	22
ClearSale e a Jornada ESG	26
Política de Sustentabilidade e Comitê ESG	27

Governança

Estrutura de Governança Corporativa	29
Membros do Conselho de Administração	31
Diretoria Estatutária	32
Ética e Compliance	33
Canal de denúncias	34
Remuneração	35
Fornecedores	35

Segurança e Transparência

Segurança	37
Segurança Cibernética e do cliente	37
Lei Geral de Proteção de Dados	38
Direito de Titulares	39
Fraudes no Brasil	40
Segurança da informação	41
Referência como modelo 5 da SANS	42
Compromisso com clientes	43

Transparência	45
Financeiro	45
Principais indicadores de desempenho financeiro	46
Receita Líquida	47
Custos e despesas	48
Fluxo de Caixa das atividades de Investimento	48
Caixa Líquido	49
Potencializando Tecnologia	50

Pessoas

Nossas pessoas	52
Diversidade, Equidade e Inclusão	54
Localização Geográfica	56
Cor/Raça	57
Gênero	58
Política de Diversidade, Equidade e Inclusão	59
Educação e Treinamento	60
Engajamento	62
Comunidade	63

Planeta

Compromisso com a sustentabilidade	65
Iniciativas ambientais	65
Gerenciamento dos recursos naturais	66
Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)	67
Segmentação de Emissões	68
Estratégia de Emergência Climática	69

Anexos

Índice ODS	71
Sumário SASB	72

Mensagem do CEO

Caros Stakeholders,

É com um misto de orgulho pelos nossos avanços e grande expectativa pelo futuro que apresento nosso Relatório de Sustentabilidade. Este documento não apenas reafirma nosso compromisso histórico com os pilares de Meio Ambiente, Social e Governança (ESG), que fazem parte do DNA da ClearSale por mais de duas décadas, mas também marca um momento de profunda transformação e fortalecimento estratégico para nossa organização.

Reconhecendo a necessidade de aprimorar continuamente nossa atuação, atualizamos a nossa análise de materialidade. Esse processo foi fundamental para reavaliarmos nossas prioridades e alinharmos nossos direcionamentos estratégicos, garantindo que nossas ações ampliem, de forma ainda mais eficaz, nosso impacto socioambiental positivo e estejam alinhadas às expectativas de nossos stakeholders e aos desafios contemporâneos.

Nossa jornada estratégica, especialmente nos últimos quatro anos como empresa de capital aberto, foi marcada por conquistas significativas: **diversificamos receitas, otimizamos estruturas, investimos em tecnologia e inovação de portfólio, redesenhamos nossa estratégia e marca, e estabilizamos nosso fluxo de caixa.**

Esses movimentos nos prepararam para o cenário atual: estamos prontos para retomar um ciclo de crescimento com rentabilidade.

Mantivemos o ritmo de vendas em 2024 com a **Receita Bruta da Venda Nova Total totalizando R\$ 72,9 milhões, e o MRR Venda Nova Total em R\$ 9,3 milhões (Receita Bruta +36,4%, MRR +33,3%).**

Mantivemos a diligência em custos e despesas, **com uma redução anual de R\$ 41,1 milhões em 2024.** Finalizamos o ano com uma **posição saudável de caixa líquido de R\$ 357,8 milhões**, suportada por uma geração de caixa operacional de R\$ 62,1 milhões no ano.

Esse robusto desempenho nos prepara para um momento decisivo: a integração com a Serasa Experian, um marco transformacional com fechamento em 1º de abril. Subsequentemente ao anúncio de outubro de 2024, cumprimos etapas críticas, incluindo as aprovações regulatória (CADE) e societária (Assembleia Geral), ratificando os termos e preparando a organização para essa promissora nova era. **Acreditamos firmemente que esta união abrirá caminho para ampliarmos significativamente nosso valor e nosso impacto positivo.**

No pilar **Social**, 2024 foi um ano de reinvenção para fortalecer nossa atuação. Demonstramos nossa solidariedade e capacidade de mobilização com uma significativa **campanha de apoio às pessoas afetadas pelas enchentes no Rio Grande do Sul**, reafirmando nosso compromisso com as comunidades onde estamos inseridos. Além disso, demos um passo importante na promoção da inclusão e capacitação ao desenvolver e implementar o **programa 'Impulsiona' pioneiro na aceleração de pessoas com deficiência (PcD)** nas áreas de tecnologia e negócios. O sucesso do programa nos permitiu não apenas formar talentos para o mercado, mas também integrar parte desses profissionais à nossa equipe, enriquecendo nossa cultura e diversidade.

No pilar **Ambiental**, avançamos em nossa jornada de responsabilidade climática. Iniciamos o desafiador, porém crucial, **mapeamento das emissões de Escopo 3** em nossa cadeia de valor. Este é um passo fundamental para obtermos uma visão completa de nosso impacto e estabelecermos metas de redução ainda mais ambiciosas e eficazes, alinhadas às melhores práticas globais.

Em **Governança**, mantemos nosso rigor com a transparência, a ética e a conformidade, pilares essenciais que sustentam a confiança de nossos stakeholders e guiam nossas decisões, especialmente neste momento de integração com a Serasa Experian.

Nossos valores – confiança, liberdade responsável, entrega de resultados, reconhecimento da individualidade, inovação e foco no cliente – continuam sendo a espinha dorsal da ClearSale. Eles nos guiarão nesta nova etapa, assegurando que nosso crescimento seja sempre acompanhado pelo fortalecimento do nosso compromisso com as pessoas e com um futuro mais justo, inclusivo e sustentável.

Convido todos a explorarem neste relatório os detalhes de nossas iniciativas e progressos. Agradeço profundamente a cada colaborador, cliente, fornecedor, conselheiro, acionista e parceiro. Sua dedicação e confiança são a força que nos impulsiona. Juntos, e em breve fortalecidos pela união com a Serasa Experian, estamos prontos para construir um legado ainda mais impactante.

Atenciosamente,

Eduardo Mônaco

CEO da ClearSale



Eduardo Mônaco

CEO da ClearSale

Sobre nós



A empresa

Sobre nós



A ClearSale (CLSA3) atua há mais de duas décadas no combate às fraudes digitais e é referência em inteligência de dados. Estamos em constante busca por inovação, com o objetivo de oferecer soluções eficazes para os desafios enfrentados por nossos clientes. A fraude precisa ser combatida em seus mais diversos níveis e camadas, e a ClearSale é especialista em prevenir e atuar contra qualquer tipo de risco no ambiente digital.

Protegemos todo o ecossistema digital por meio de uma rede de proteção única. Oferecemos um portfólio completo com soluções flexíveis e adaptáveis às necessidades individuais de cada negócio, composto por camadas de proteção e antecipação de riscos, atendendo a diversos setores, como *e-commerce*, mercado financeiro, vendas diretas, telecomunicações, entre outros.

Somos
especialistas
em fraude e
gestão de risco.

A tecnologia
está em
nosso DNA.



Por meio da nossa base de clientes, possuímos um robusto banco de dados que impulsiona uma proteção coletiva a partir de experiências individuais, uma vez que os padrões de ataques identificados em um cliente ajudam a proteger toda a base.

Essa visão *cross segment* que analisa e atua em múltiplos segmentos de mercado nos coloca como a empresa que melhor conhece o comportamento digital do consumidor brasileiro. Os especialistas em fraude da ClearSale lideram a gestão de riscos, dedicando-se a detectar os ataques e implementar soluções tecnológicas com alta taxa de aprovação, que mantêm a experiência do cliente fluida, sem tornar o processo difícil.

+ de 24 anos de mercado

Sede em 3 países (Brasil, México e Estados Unidos)

Validamos transações em **150 países**

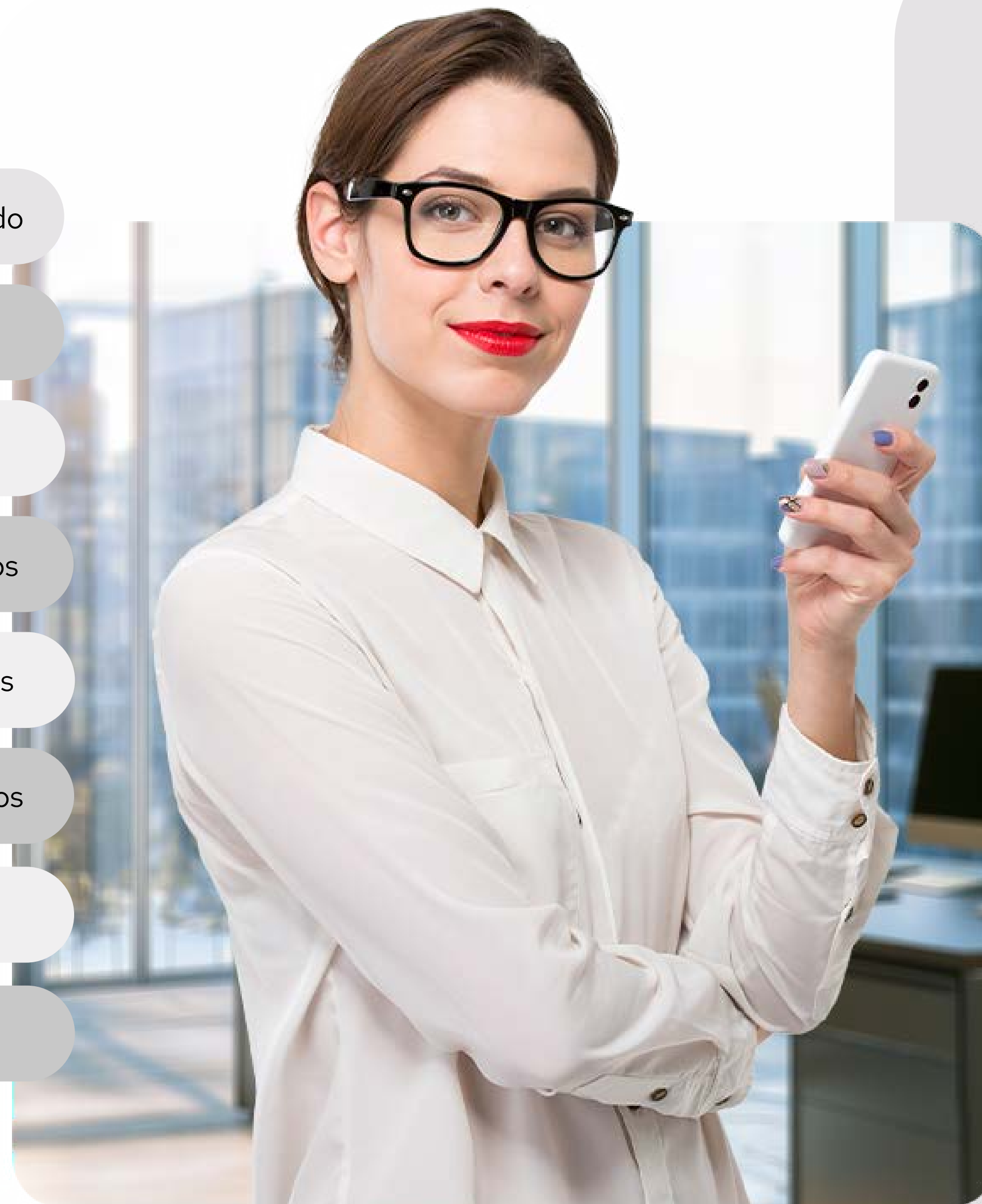
212,1 milhões de pedidos analisados

2,8 milhões de tentativas de fraude evitadas

R\$ 116,8 bilhões em pedidos analisados

R\$ 3 bilhões salvos em tentativas de fraude

Mais de **100 mil empresas** contam com a tecnologia ClearSale.



Propósito

O propósito é o cerne da nossa existência, pois representa a essência que fundamenta a ClearSale e o impacto positivo que desempenhamos na sociedade.

Deixar a vida digital mais simples, segura e justa.

Fomentar a confiança sempre foi a nossa principal missão e é parte essencial da nossa identidade, não apenas um discurso. Nossa marca é sinônimo de antecipação. A ClearSale sempre esteve pronta para resolver qualquer desafio no ambiente da fraude, **sempre um passo à frente.**

Usamos a tecnologia como aliada para manter empresas e clientes sempre um passo à frente contra fraudes e riscos que se antecipam às novas tecnologias, incluindo evoluções maliciosas e oportunistas dos fraudadores.

One step ahead:

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

E o que é estar um passo à frente?

01

É ter mais de **20 anos de história** no combate às fraudes que nasceram com o e-commerce;

02

É ter o mais **completo portfólio** de componentes tecnológicos que evoluem sem parar;

03

É ser a empresa que melhor conhece o **comportamento digital** do consumidor;

04

É se antecipar aos riscos de crédito, à fraude e à inovação com a inteligência que só a ClearSale tem.

Valores

Os valores são pilares que auxiliam na tomada de decisões diárias e são elementos centrais de quem nós somos, pois preservam a essência e a trajetória da ClearSale.



Confiança: Nós construímos relacionamentos baseados em transparência, honestidade e autenticidade.



Cliente no centro: O(a) cliente é a nossa principal fonte de inspiração e aprendizado, guiando nosso crescimento, rentabilidade, desenvolvimento de produtos e diversificação.



Entrega de resultados: Entregamos resultados, seguindo as diretrizes corporativas e considerando o bem-estar de nosso time.



Liberdade com responsabilidade: Somos livres para trabalhar com autonomia e responsáveis por nossas ações.



Profissional é uma pessoa: Nós acreditamos na evolução mútua do profissional e da pessoa, sempre respeitando a diversidade, autenticidade e contexto de vida, para que a inclusão aconteça da melhor forma possível.

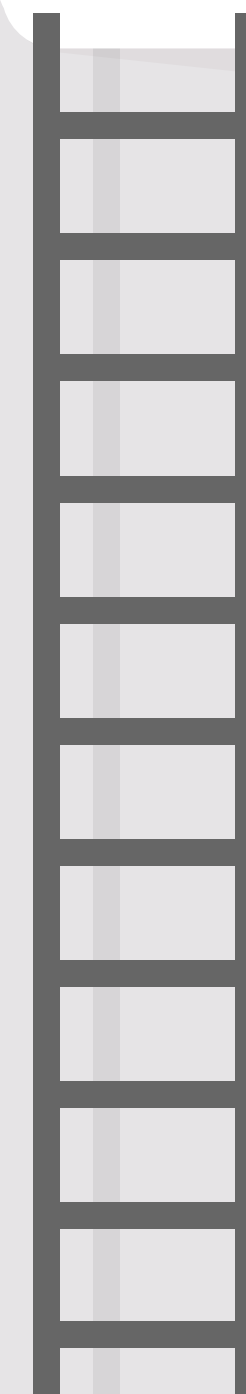


Inovação: Nós buscamos por processos e produtos ainda melhores em um ambiente de experimentação constante, mantendo-nos próximos do problema, compartilhando informações e fornecendo feedbacks sinceros ao nosso time.

Sonho grande

A ClearSale tem um sonho grande, que é fonte de desafio, inspiração e motivação de nossos colaboradores.

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



Para garantir que o crescimento sustente o nosso propósito, estabelecemos parcerias com empresas que fortalecem o compromisso com as pessoas, os clientes e com o 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 líder em soluções antifraude em diversos setores, tornando-se pioneira no entendimento do comportamento do consumidor digital. Desde 2000, combinamos tecnologia avançada à expertise de profissionais especializados para fornecer as melhores soluções 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.

O chargeback pode ser entendido como **“reversão de pagamentos”**. Ele ocorre quando uma cobrança é contestada pelo titular do cartão e o valor precisa ser devolvido.



ClearSale e a Sustentabilidade

Somos uma companhia de soluções para prevenção a fraudes. Mais do que prevenir riscos, trabalhamos para gerar confiança na experiência digital de nossos clientes. Cuidamos de pessoas! Por isso, a sustentabilidade é intrinsecamente um dos pilares de todos os nossos produtos e serviços.

Nosso propósito é deixar a vida digital mais simples, segura e justa, oferecendo segurança para que as pessoas se sintam confiantes em suas transações financeiras.

Em 2024, evitamos mais de R\$3 bilhões em fraudes para os clientes e seus consumidores, garantindo benefícios diretos relacionados à integridade e à transparência para a sociedade.

Assim, nosso compromisso com a sustentabilidade tem como base o impacto positivo que geramos para as pessoas. Nossas práticas se alinham com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pela ONU e incentivamos nossos parceiros a aderirem à Agenda 2030 e ao desenvolvimento sustentável em sua cadeia de valor.

Mensagem do CHRO quanto à Sustentabilidade

A ClearSale tem a honra de apresentar seu Relatório de Sustentabilidade de 2024, refletindo nosso compromisso contínuo com a responsabilidade social, ambiental e econômica. Em 2024, evitamos mais de R\$3 bilhões em fraudes, reforçando nosso compromisso com a integridade e transparência para a sociedade.

Sabemos que esse compromisso começa pelas pessoas. Por isso, temos orgulho de manter uma cultura organizacional sólida, que coloca o bem-estar no centro da estratégia e reconhece o valor de cada colaborador como agente de transformação. Desde 2023, utilizamos um Dashboard de DE&I para acompanhar a diversidade na empresa, sendo um fator essencial para um planejamento estratégico eficaz, garantindo maior diversidade e equidade. Para nós não é apenas a presença que basta, mas também a experiência, por isso oferecemos diferentes benefícios aos colaboradores, incluindo assistência médica, modelo de trabalho Remote First, campeonatos de e-sports e programas voltados à saúde física e mental como Primeiros Laços, Ser e Sentir, Meus Hábitos, Manter-se Bem, Corpo São e Vencer. Essas ações são fundamentais para promover um ambiente seguro, saudável e acolhedor, no qual as pessoas possam se desenvolver de forma integral.

As iniciativas de desenvolvimento também se destacam em nossa cultura. Um exemplo é o programa Próximo Passo, em parceria com o Senac, que ofereceu cursos de formação multidisciplinares para colaboradores que desejam crescer dentro ou fora da ClearSale. Ao mesmo tempo, ampliamos nosso impacto social com ações direcionadas à inclusão produtiva. O programa Impulsiona, em parceria com a Wise Hands, ofereceu capacitação gratuita para pessoas com deficiência, com 50 bolsas de estudo, e já resultou na contratação de talentos que hoje integram nossos times.

Entendemos que as mudanças climáticas têm afetado diretamente nossos colaboradores e suas comunidades. Por isso, desenvolvemos um plano de emergência climática, visando mapear impactos, manter pessoas seguras e fornecer apoio prioritário durante eventos extremos. Em 2024, somamos mais de R\$ 100 mil doados a organizações beneficentes, reforçando nossa atuação humanizada e sensível às necessidades sociais mais urgentes.

A área de Pessoas da ClearSale atua como uma facilitadora dessa transformação, promovendo ações que integram saúde, diversidade, inclusão, aprendizado contínuo e propósito. Seguiremos investindo em iniciativas que promovam ambientes mais justos e acolhedores, dentro e fora da organização.

A ClearSale continua a buscar o equilíbrio entre lucratividade e impacto social e ambiental positivo, solidificando nossa posição como referência em boas práticas e inspirando nossos stakeholders a gerar um impacto positivo de longo alcance.



Leonardo Teixeira Ferraz

CHRO

Análise da Materialidade

A nossa matriz de materialidade foi desenvolvida em 2022 a partir do mapeamento das principais partes interessadas e definição das preocupações e interesses de cada uma. Assim, as etapas de construção incluíram: (1) Qualificação, Radar e Estado do Mundo; (2) Escuta e Engajamento; (3) Priorização; (4) Validação.

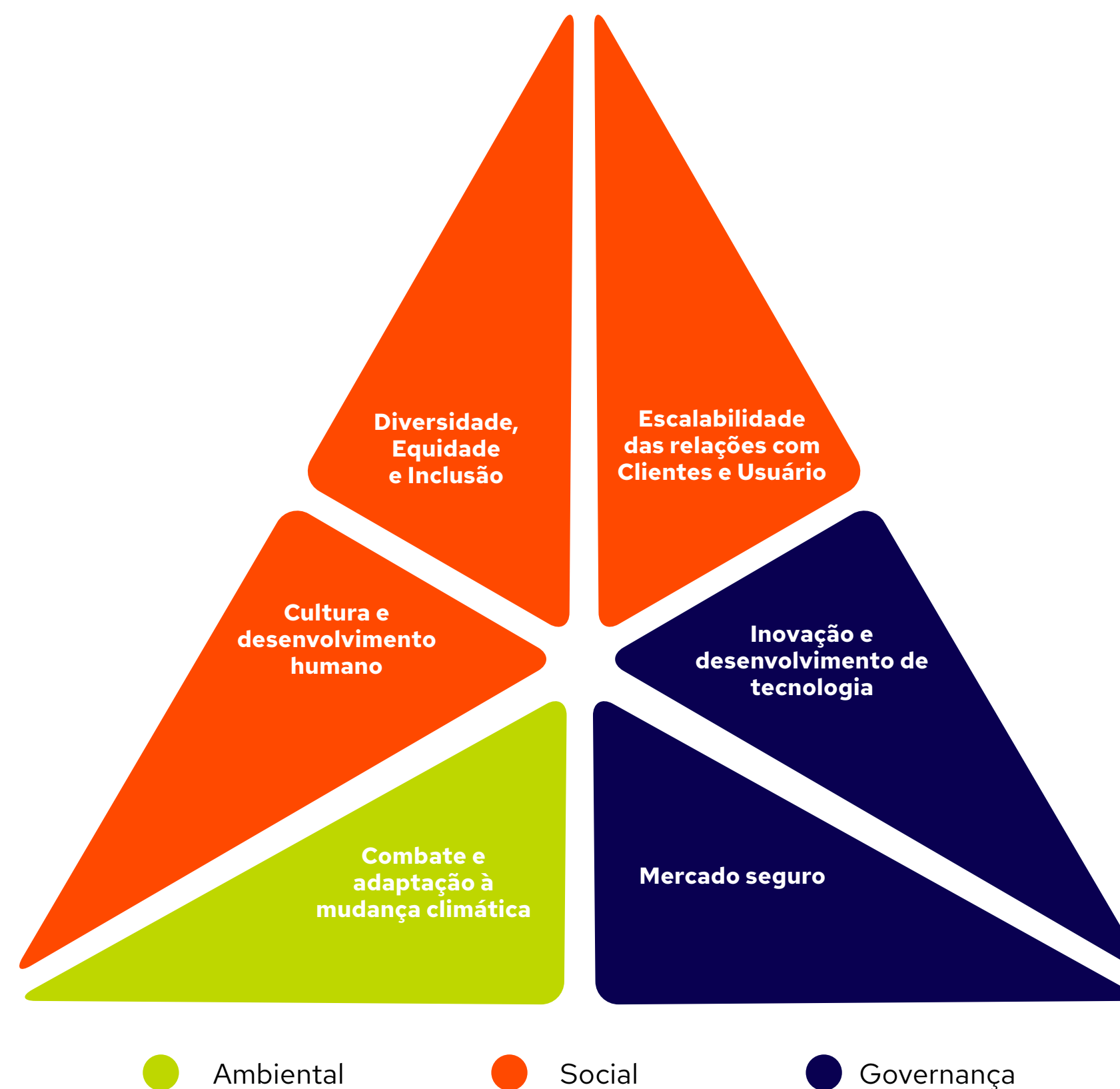
Para elaborá-la, realizamos uma análise de documentos globais e setoriais, além do exame de empresas do mesmo setor, em busca de temas relacionados à sustentabilidade e à gestão ESG (Ambiental, Social e de Governança, em inglês).

Para aprofundar os temas e identificar as questões relevantes em nossas relações, conduzimos uma pesquisa com stakeholders, incluindo os clientes, os colaboradores, a liderança sênior e outros líderes. Ao todo, consultamos 10.151 pessoas, das quais 419 responderam nosso formulário.

No entanto, em 2024 a nossa matriz passou por atualização para maior alinhamento da estratégia da empresa com os riscos e perspectivas socioambientais da organização.

Com base nas informações coletadas e analisadas durante o processo, identificamos seis temas materiais envolvendo Tecnologia e Segurança, Negócios e Regulamentação e Cultura Organizacional:

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



Nossos temas materiais dialogam diretamente com diferentes ODS da ONU, incluindo:



Em 2025 a ClearSale acompanhará os indicadores relacionados aos temas materiais junto ao Comitê ESG.

Nossa história

Nossa jornada começou em 2000, quando o ex-atleta olímpico Pedro Chiamulera fundou a empresa com uma solução antifraude adotada pelo e-commerce Submarino. O sucesso dessa inovação levou à sua implementação por diversos varejistas brasileiros nos anos seguintes. Em 2004, Bernardo Lustosa juntou-se à ClearSale, trazendo modelos de Inteligência Artificial que aprimoraram a análise de fraudes. No ano seguinte, criamos uma base de dados robusta e uma plataforma de gestão de riscos, consolidando nossa posição no mercado com um modelo SaaS (Software as a Service).

Com a evolução dos nossos serviços, lançamos o Total ClearSale, assumindo integralmente a tomada de decisão sobre aprovações e rejeições de pedidos. Expandimos nossa atuação para além do e-commerce, atendendo setores como financeiro, seguros, telecomunicações e vendas diretas,

oferecendo validação cadastral, autenticação de usuários e avaliação de risco de crédito. Em 2015, iniciamos nossa expansão internacional, estabelecendo um escritório em Miami e ampliando nossa presença para o México, analisando transações em mais de 150 países.

Em 2019, lançamos o Data Trust para validar cadastros e melhorar a segurança na integração de clientes em diversos setores. Com o aumento das compras digitais, contratamos mais de mil novos colaboradores. Em 2020, desenvolvemos uma plataforma antifraude para o PIX em parceria com a CIP e lançamos o ThreatX, uma solução para combater fraudes e vazamentos de dados. Em 2021, realizamos nossa oferta pública inicial na Bolsa de Valores e obtivemos a certificação do Sistema B, reforçando nosso compromisso social e ambiental.

Nos últimos anos, ajustamos nossa estratégia para equilibrar crescimento e rentabilidade. Em 2022, lançamos o Plano de Equilíbrio no Brasil e, em 2023, expandimos essa abordagem para o mercado internacional, melhorando significativamente a rentabilidade.

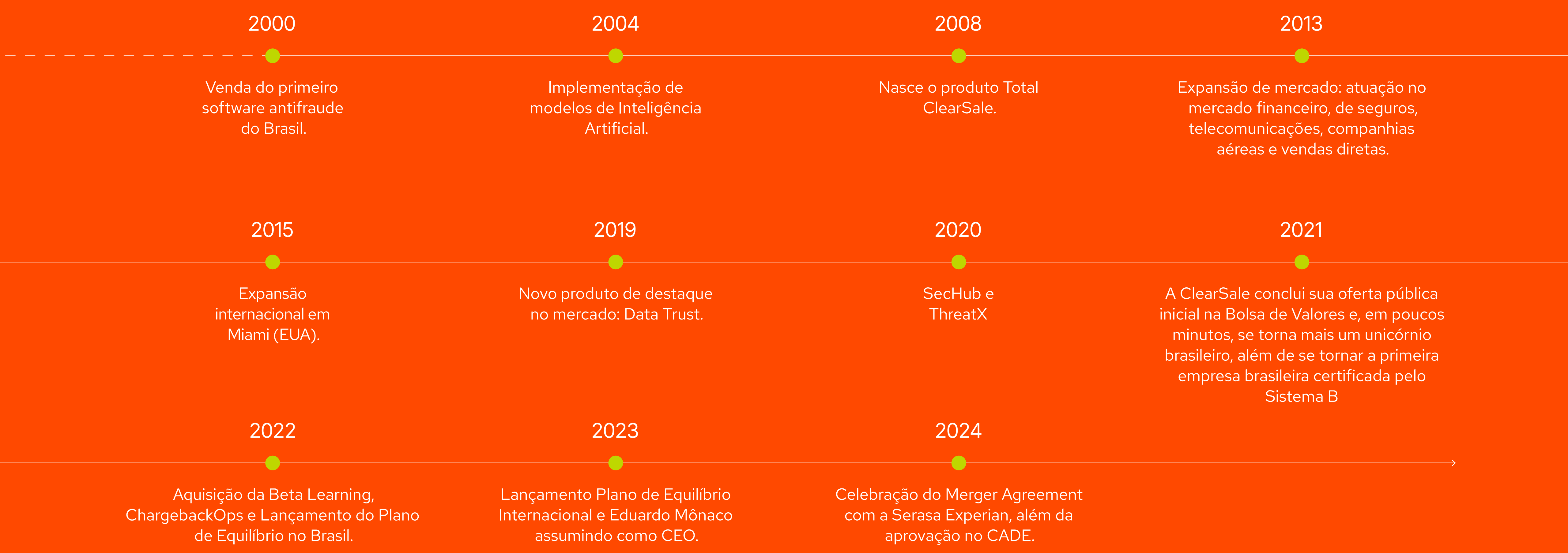
Assim, ao longo de 2023, implementamos evoluções estratégicas e estruturais com foco em três pilares: diversificação, expandindo nossa base de clientes e entrando em novos mercados; desalavancagem, tornando a empresa mais enxuta e eficiente em custos; e escalabilidade com rentabilidade, com infraestrutura tecnológica ágil e soluções componentizadas para maior rapidez e margens ampliadas.

Em 2024, continuamos comprometidos com os pilares de simplificação, escalabilidade, rentabilidade e diversificação, além do foco em vendas novas e na construção de uma empresa de crescimento acelerado

e com geração de caixa. Em 04 de outubro do mesmo ano, anunciamos a celebração do Merger Agreement com a Serasa Experian, e desde então tivemos evoluções importantes no processo, como a aprovação do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) em novembro de 2024.

Após as duas décadas de trajetória, temos o maior portfólio de componentes tecnológicos para o ambiente de risco digital.

Linha do tempo_



Inovação tecnológica

Nossa trajetória evidencia que a tecnologia sempre esteve em nosso DNA. Buscamos revolucionar as operações e interações, o que nos permite oferecer oportunidades e experiências que promovem uma inovação responsável e sustentável. Isso reflete o nosso compromisso em compartilhar os avanços proporcionados pela inovação tecnológica e em contribuir para um futuro mais promissor para todos.

Nosso diferencial

Entendemos a importância de destacar os diferenciais em um mercado competitivo. 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.

A ClearSale conta com especialistas em gestão de risco com um conhecimento único em fraude, que combinam corretamente cada componente e desenvolvem soluções especializadas para resolver o problema de fraude de cada negócio. Adotamos múltiplas camadas de proteção para garantir a segurança nas transações e autenticações, gerando os melhores resultados.

Nosso foco principal é nas pessoas e como integrá-las ao universo da tecnologia e da confiança de maneira ágil e segura. Valorizamos a inovação e a humanização em todos os nossos processos.

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 enchem 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.

- **Poderoso Data Lake:**

Somos a empresa com a maior especificidade e qualidade, inteligência e diversidade de dados. 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.

- **Somos flexíveis:**

Contamos com um completo portfólio de componentes cocriados com clientes e orquestrados pelo time de especialistas em fraudes. O nosso modelo de negócio adotado é baseado no resultado do cliente. Por isso, adaptamos os componentes conforme a necessidade de cada empresa para atingir a melhor desempenho.

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 ou analisados. 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.





Nossas tecnologias no combate à fraude

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, em inglês), 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 para alimentar seus modelos e aprimorar continuamente sua capacidade de aprendizado. Isso ocorre de maneira cada vez mais eficiente, com diminuição dos custos 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 elevada quantidade de dados armazenados em nosso Data Lake. O SCORE ClearSale 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.
- **Tokenização:** A Tokenização consiste no envio de um código de seis dígitos para confirmar se o celular informado no momento da transação está, de fato, em posse da pessoa que a realizou.

Nossa atuação

Por meio de nossas marcas - ClearSale e ChargebackOps - abordamos duas frentes de prevenção de fraudes em relações comerciais:

- **Transacional:** Autenticação de transações online, que visa prevenir fraudes em compras online, independentemente do segmento de mercado, região ou método de pagamento utilizado.

- **Application Fraud:** Verificação da autenticidade da identidade dos usuários em serviços online específicos para garantir segurança aos clientes.

Além das frentes de prevenção, oferecemos também **soluções para avaliação de risco de crédito** que se baseiam no comportamento digital dos consumidores, e uma **linha de cibersegurança** que atua 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.

Assim, oferecemos soluções que são altamente personalizáveis e podem ser adaptadas para atender melhor às necessidades das grandes empresas varejistas e/ou instituições financeiras, tanto local quanto internacionalmente. Com uma variedade de produtos para diferentes áreas, auxiliamos os clientes a implementarem uma gestão de risco eficiente em suas operações. Isso pode ser feito por meio da assistência direta da equipe especializada ou pela disponibilização de ferramentas tecnológicas para autogerenciamento.



Para resolver fraude em qualquer mercado e método de pagamento, nossa atuação se divide em 13 segmentos distribuídos em 3 vertentes:

- **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.

Vale destacar que, em 2024, desenvolvemos a solução R6, disponibilizada gratuitamente ao mercado para auxiliar instituições financeiras no cumprimento da Resolução nº 6* do Banco Central. Essa ferramenta reforça nossa atuação como parceira do ecossistema financeiro, promovendo a conformidade regulatória e contribuindo para um ambiente digital mais seguro e confiável.

Esta foi a maior movimentação sem fins lucrativos da ClearSale, e teve parceria de outros pares do mercado, além de um time dedicado ao Grupo de Trabalho (GT) federal do movimento R6.¹

Para oferecer as melhores soluções, as parcerias comerciais que firmamos são fundamentais, por formarem um elo de confiança e alinhamento aos nossos valores de inovação e entrega de resultados. Entre os principais aliados estão bancos, bureaus de informação de crédito, consumidores digitais, provedores de dados, funcionários, acionistas e varejistas.

¹ A Resolução Conjunta nº 6, do Banco Central (Bacen) e do Conselho Monetário Nacional (CMN), estabelece regras para o compartilhamento de informações sobre indícios de fraudes entre instituições financeiras, de pagamento e outras entidades autorizadas pelo BCB, com o objetivo de fortalecer a prevenção à fraude no Sistema Financeiro Nacional (SFN) e no Sistema de Pagamentos Brasileiros (SPB).

A maior iniciativa sem fins lucrativos da história da ClearSale

Em 2024, a ClearSale protagonizou a maior movimentação sem fins lucrativos de sua história, com o lançamento de uma solução gratuita voltada ao cumprimento da Resolução Conjunta nº 6 do Banco Central. Desenvolvida em parceria com concorrentes e outros atores do setor, a iniciativa posicionou a ClearSale como referência nacional em colaboração para a prevenção de fraudes no sistema financeiro.

A Resolução nº 6, que entrou em vigor em novembro de 2023, estabelece a obrigatoriedade do compartilhamento de informações sobre fraudes – suspeitas e confirmadas – entre instituições financeiras, de pagamento e demais entidades reguladas pelo Banco Central. A norma tem como objetivo transformar o combate às fraudes em um esforço coletivo, promovendo a interoperabilidade de dados e a cooperação entre empresas do setor.

A resposta da ClearSale foi rápida e visionária: desenvolveu uma plataforma segura, escalável e gratuita, que não apenas viabiliza o cumprimento da norma, como também fortalece a gestão de riscos das instituições financeiras. Entre seus diferenciais, destacam-se:

- Cruzamento de dados com a base proprietária de chargeback;
- Retorno de informações mais completo do que o padrão de mercado;

- Monitoramento contínuo, com atualização constante;
- Infraestrutura robusta, com alta resiliência e baixo tempo de resposta.

A solução foi desenvolvida em colaboração com diversos fornecedores e concorrentes do mercado, com foco na co-operação em vez da competição. Atualmente, a ClearSale ocupa a presidência do Comitê Funcional de Interoperabilidade da Resolução Conjunta nº 6, reforçando seu compromisso com a construção de um ecossistema financeiro mais seguro, transparente e colaborativo.

Desde a implementação da aplicação, a ClearSale esteve no Top 3 de soluções mais usadas para o combate às fraudes financeiras. Dentre os resultados desde sua aplicação, temos:

- Mais de 800.000 de registros de fraudes;
- 35 instituições consultaram a base compartilhada da ClearSale, o que representa 28% de todas as empresas consultantes do mercado;
- 51 instituições financeiras e de pagamentos que confiam na ClearSale para realizarem suas consultas, sendo o 2º fornecedor com mais clientes do mercado de acordo com números coletados até final de 2024;
- Cerca de R\$ 575 milhões verificados;

- O Somatório de valor de fraude (Suspeita e Ocorrência) dos registros de fraudes dos clientes ClearSale somam +R\$575 milhões;

Além disso, como destaques no valor monetário verificado através da iniciativa até o final de 2024, temos:

RC6 - Volume monetário verificado por tipo de transação:

R\$ 13.527.664.327

Somatório dos valores
(Geral)

R\$ 4837
Ticket Médio

R\$ 12.3 Bi

Somatório dos valores
(Geral) Ocorrência

R\$ 1.2 Bi

Somatório dos valores
(Geral) Tentativa/Suspeita

R\$ 6.677.637.932

Somatório dos valores
(PIX)

R\$ 2788
Ticket Médio

R\$ 6 Bi

Somatório dos valores
(PIX) Ocorrência

R\$ 0.6 Bi

Somatório dos valores
(PIX) Tentativa/Suspeita

ClearSale pelo mundo

A ClearSale possui uma presença global consolidada há mais de duas décadas com atuação em diversos lugares do mundo. Com início em 2000, no Brasil, 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.



ClearLovers



Escritórios

Nossos números

Nossos resultados são fundamentados em cinco pilares:



Pessoas



Planeta



Parceria



Prosperidade



Paz

A partir de um modelo de Negócio Usage Based SaaS, presença global e um sólido portfólio de produtos e soluções, somamos:

~7,2mil
clientes ativos diretos

~100.000
clientes ativos indiretos

+de R\$116,8 bilhões
em pedidos analisados

+ de 24
anos no mercado

1,5%
churn rate anual 2024

1737
colaboradores

150
países

R\$72,9 milhões
Receita Bruta da Venda Nova Total

R\$2,8 milhões
de tentativas de fraude evitadas

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

98,5%
dos CPFs digitais conhecidos

+ de 1 trilhão
em compras do e-commerce analisadas

+ de 150 milhões
de transações analisadas por mês

+ de 180 milhões
de devices comprovados

+de 150 milhões
de cartões de crédito ativos na base



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

• 2023

• 2024



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:
- 2011

• 2012

• 2013

• 2014

• 2015

• 2016

• 2017

• 2018

• 2019

• 2020

• 2021

• 2022



GPTW - Mulher

Apremiação 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



Prêmio Best Performance 2024

Estamos muito orgulhosos em compartilhar que a ClearSale foi destaque no Prêmio Best Performance, sendo reconhecida em três categorias que celebram a inovação e a segurança digital!



Inovações Tecnológicas para Clientes B2B

Com nossa solução gratuita de adequação à Resolução nº6 e os resultados alcançados com a dLocal.



Inovações Tecnológicas com foco em Cibersegurança

Com nosso case de solução antifraude instantânea para o Zé Delivery.



Case Face to Face

Pitch exclusivo do case vencedor sobre solução R6.



Melhores e Maiores 2022 e 2024:

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.



Best Workplaces Infojobs

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



Women Impact Tech (WIT) 2022

É um reconhecimento com o intuito de promover a equidade de gênero, criando condições para as mulheres prosperarem em suas carreiras e para que as empresas tenham mais base para construir equipes produtivas, diversas e inclusivas.



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 a avançarem no tema.

ClearSale foi reconhecida nas edições de:

- 2021
- 2022
- 2023

Empresa



Empresa B Certificada

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

+Processo de recertificação:

A ClearSale foi recertificada como Empresa B em 2023! Este reconhecimento valida o compromisso da empresa com a sustentabilidade e a responsabilidade social. 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 e o aprimoramento para atingir os novos padrões de certificação.



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.

A ClearSale foi certificada nas edições gerais de:

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

Sendo primeira colocada na categoria Tecnologia nas edições de:

- 2017
- 2019

PREMIAÇÃO EBB 2022



ClearSale e a Jornada ESG

Compromissos com a Sustentabilidade

Entendemos que nosso propósito e sonho grande contribuem diretamente para um mundo mais justo e seguro.

Cientes de nosso papel e de nossos compromissos com as questões sociais e ambientais, que se fundamentam em uma governança direcionada para a sustentabilidade, estabelecemos metas e objetivos para uma atuação cada vez mais responsável e benéfica à sociedade e nosso planeta.

Curto prazo

- Proatividade na implementação de ações e projetos para reduzir impactos negativos.
- Indicadores de impactos socioambientais e financeiros atrelados aos temas materiais atualizados;
- Diálogo com stakeholders internos e externos para alinhar expectativas e garantir objetivos alcançáveis.
- Uso da metodologia IFRS Sustainability Reporting Standards para embasamento de resultados.

Médio prazo

- Fortalecimento da estratégia ESG no modelo de Gestão e Governança.
- Objetivo de mapear 100% do escopo 3 e iniciar planos de redução e mitigação das emissões

Longo prazo

- Protagonismo ESG como parte da identidade da ClearSale.
- Geração de valor para acionistas e toda a cadeia de relacionamento.
- Redução dos impactos negativos e fortalecimento dos impactos positivos por meio de ações contínuas.
- Investimento em projetos sustentáveis e iniciativas sociais para beneficiar a comunidade.

Além disso, assumimos compromissos públicos, disponíveis no 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 do que isso, ao realizar nossas funções, precisamos pensar sempre no que é melhor para a sociedade. Isso inclui considerar os interesses, as expectativas e os impactos dos nossos atos, agora e no futuro, sobre os seguintes grupos ligados à nossa empresa (e subsidiárias):

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

Política de Sustentabilidade e Comitê ESG

Como forma de impulsionar essa trajetória, em 2024 elaboramos e aprovamos nossa Política de Sustentabilidade e incluímos o Comitê ESG em nossa estrutura, que conduziu a revisão da nossa matriz de materialidade e acompanhará os indicadores dos temas materiais ao longo de 2025.

O Comitê ESG tem como responsabilidade fortalecer a integração dos aspectos ambientais, sociais e de governança na estratégia da ClearSale. Entre suas principais atribuições, destacam-se o acompanhamento e a contribuição para a definição das metas de sustentabilidade, o incentivo à escuta ativa e à consulta de stakeholders na revisão periódica da materialidade, e a análise dos resultados obtidos.

O Comitê também valida e propõe melhorias contínuas no plano de ação ESG, além de avaliar os relatórios de desempenho, assegurando transparência e alinhamento com os compromissos assumidos pela companhia.

Governança



Governança

Estrutura de Governança Corporativa

A ClearSale é uma companhia fundamentada nos princípios de liberdade e responsabilidade. Para viabilizar nosso propósito e alcance do sonho grande, contamos com uma estrutura de governança que se divide entre membros internos e externos. Internamente, contamos com o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva e os Comitês Especializados. Externamente, os acionistas e auditoria externa, contribuem para o monitoramento dos processos e das tratativas de temas relevantes.

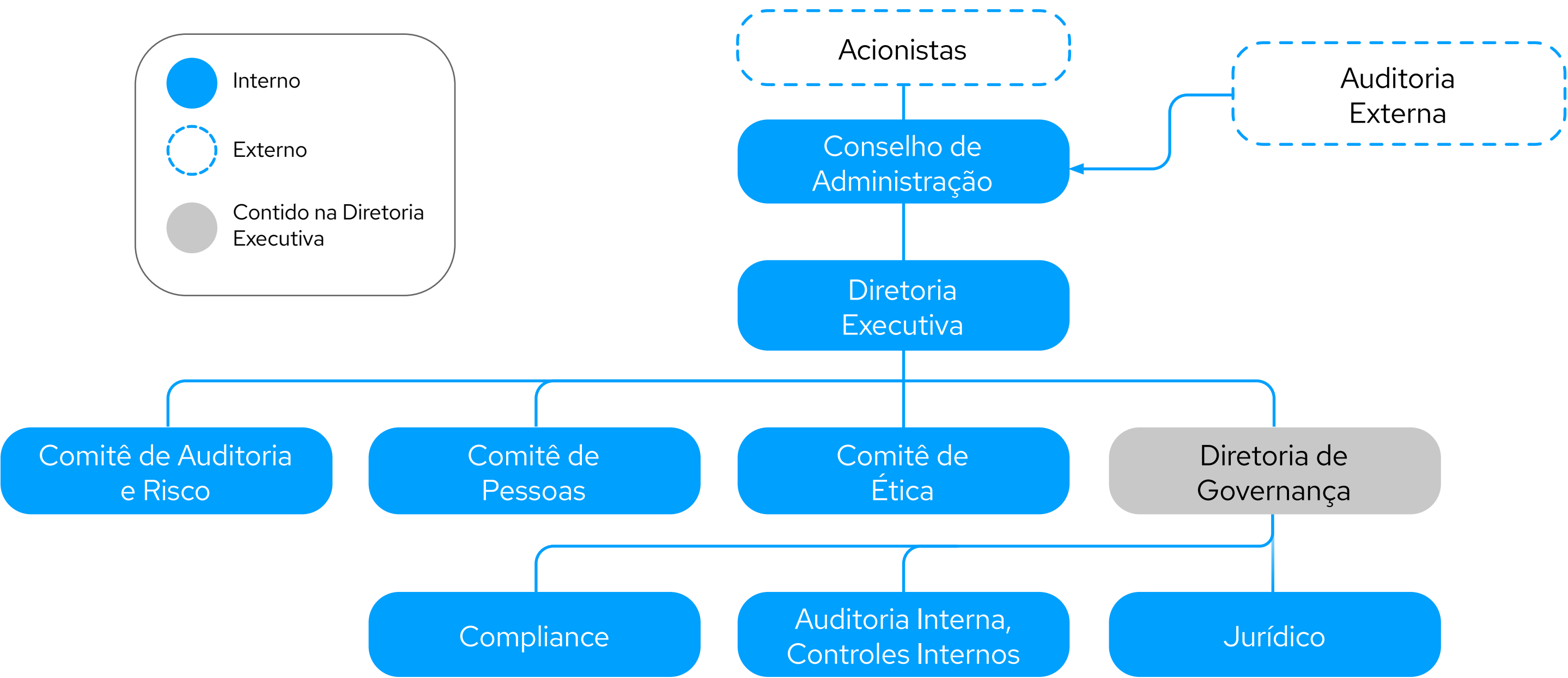
Cada Comitê é responsável por apoiar e aconselhar o trabalho das diretorias, além de abordar pautas específicas, como: gestão de riscos, gestão de pessoas, ética e ESG.

A ClearSale também dispõe de uma diretoria específica para os temas de governança, que engloba as subáreas de Compliance, Jurídico, Auditoria Interna e Controle Internos.



- **Comitê de Auditoria e Risco:** Órgão composto exclusivamente por membros independentes e vinculado ao Conselho de Administração. Supervisiona relatórios do Canal de Denúncias, tratando questões de governança e violações do Código de Conduta. Sua principal função é avaliar riscos da empresa, supervisionando a identificação e o tratamento de riscos, conforme a Política de Gerenciamento de Riscos e os sistemas de controle interno.
- **Comitê de Ética:** Composto por membros da diretoria, incluindo representantes de Recursos Humanos, Finanças, Governança Corporativa e Comercial, além do gerente de Business Partner e Coordenadoria de Compliance. Responsável por investigações sobre denúncias relacionadas a direitos humanos, direitos trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção.
- **Comitê de Pessoas:** Composto por conselheiros externos, tem a função de revisar práticas de gestão de pessoas na empresa e fornecer pareceres com recomendações para questões que exigem aprovação do conselho.

Estrutura de Governança Corporativa



Estrutura Societária



- Pedro Chiamulera (Fundador e Presidente do Conselho)
- Outros controladores e pessoas vinculadas
- Outros investidores

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 sejam aplicados no dia a dia da ClearSale. Esse é o mais alto órgão de gestão, responsável por supervisionar relatórios relacionados às questões ambientais, sociais e de governança, assim como, analisar regularmente possíveis riscos ao modelo de negócios.

Composição do Conselho



Pedro Chiamulera

Presidente



Bernardo Lustosa

Membro Efetivo



Arthur O’Keffe

Membro Independente



Marcel dos Santos

Vice-Presidente



Roan Santos

Membro Efetivo



Mônica Carvalho

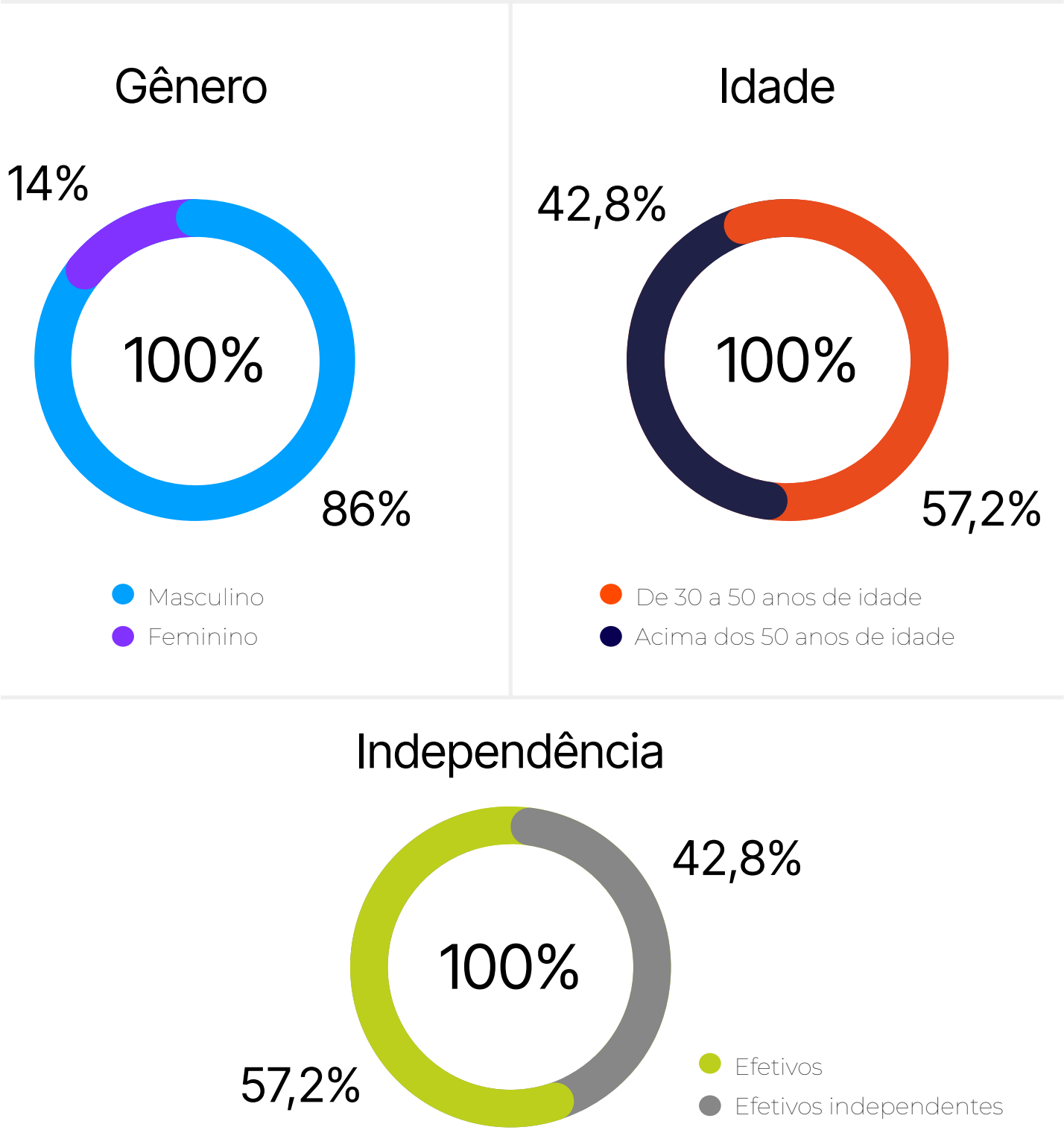
Membro Independente



Fábrio Pinheiro

Membro Independente

Número total de membros no conselho



Diretoria Estatutária

Entendemos que a liderança molda e influencia ativamente a nossa cultura. Lideranças e Diretoria são responsáveis pelo planejamento das áreas e definição dos objetivos e resultados-chave, que precisam estar alinhados com a estratégia da empresa.

Assim, a Diretoria da ClearSale é composta por pessoas altamente alinhadas aos valores e à visão da empresa. A administração dos negócios é realizada de modo a garantir integridade e transparência, objetivando sempre a fluidez das atividades em todas as áreas.



Eduardo Mônaco
Presidente



Alexandre Mafra
Finanças



Maria Isabel
Governança Corporativa e Jurídico



Renan Ikemoto
Relações com Investidores

Seleção dos membros do Conselho e Diretoria

A **Política de Indicação e Remuneração** estabelece os critérios para a escolha de membros do Conselho de Administração, seus Comitês e da Diretoria, assegurando conformidade legal e alinhamento com os valores da empresa. O processo é conduzido pelo Conselho com o apoio da Diretoria, podendo envolver consultorias especializadas.

O Conselho deve ter de 5 a 9 membros, dos quais ao menos 2 ou 20% independentes e a Diretoria

deve contar com profissionais experientes, garantindo o equilíbrio de competências e aderência aos valores éticos da ClearSale.

A Política inclui planos de sucessão e exige que a Proposta da Administração para a eleição de administradores contenha a qualificação completa dos candidatos, bem como informações sobre eventuais processos disciplinares ou judiciais.

Ética e Compliance

SASB TC-SI-550a.2

Para nós, a ética e a integridade são fundamentais na nossa empresa. Como forma de garantir que nossos processos, mecanismos e atividades estejam em conformidade com a legislação e as normas vigentes, bem como, alinhados aos princípios e valores da ClearSale, contamos com diversas políticas e regimentos internos.

Para promover as diretrizes éticas e de conformidade entre os clientes, colaboradores e parceiros, adotamos práticas compartilhadas em diversas matérias, são elas:

- 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 Indicação e Remuneração de Membros do Conselho de Administração, seus Comitês de Assessoramento e da Diretoria¹;

- 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;
- Política de Sustentabilidade.



[As políticas podem ser acessadas pelo Discovery e pelo site de relação com investidor da ClearSale](#)

Essas diretrizes e procedimentos abrangem temas essenciais, como transparência na divulgação de informações, governança corporativa, gestão de riscos, combate à corrupção, proteção de dados, segurança da informação e inclusão.

¹ Ainda não temos um documento público acerca desta política.

Canal de denúncias

SASB TC-SI-550a.2

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, nossas políticas ou a legislação vigente.

O Canal de Ética reitera nosso compromisso com a transparência e a ética. Essa ferramenta é sigilosa e está disponível em nosso site institucional.



[Acesse nosso canal de denúncias](#)

Qualquer violação às regras de Sustentabilidade e de Conformidade, quando comprovada, está sujeita a medidas disciplinares, aplicadas pelo Comitê de Ética de acordo com a gravidade e recorrência das condutas.

A supervisão é conduzida pela empresa terceirizada, encarregada de classificar as denúncias e encaminhá-las ao Comitê de Ética, que analisa cada caso e decide sobre medidas corretivas. O órgão é dividido em 1º e 2º nível, com regras que evitam possíveis conflitos de interesses nas tratativas das denúncias. Essa estrutura garante a confidencialidade e imparcialidade das informações apuradas, além de proteger o anonimato do denunciante e assegurar uma avaliação isenta do relato.

Em 2024, verificamos uma **redução de 10%** no total de denúncias, com aproximadamente **110 registros**. Todos foram avaliados e resolvidos



Remuneração

A Política de Remuneração da ClearSale busca atrair, reter e incentivar profissionais qualificados. A remuneração dos administradores é composta por valores fixos para os membros do Conselho de Administração e componentes variáveis para a Diretoria, que podem incluir bônus de curto e longo prazo, participação em ações e outros benefícios.

Formalmente aprovada pelo Conselho de Administração em maio de 2021, a política adota princípios como valorização por desempenho, alinhamento com metas organizacionais, competitividade de mercado e incentivo à geração de resultados sustentáveis no longo prazo.

A definição da remuneração individual é feita pelo próprio Conselho de Administração, considerando atribuições, responsabilidades, experiência profissional e práticas de mercado. A política também estabelece que os pacotes de remuneração sejam revisados periodicamente para manter a competitividade e a aderência às melhores práticas de governança corporativa.



Fornecedores

Como forma de garantir integridade e cumprimento à legislação, os fornecedores da ClearSale são submetidos a uma avaliação periódica que assegura a conformidade legal tanto em âmbito local quanto nacional. Além disso, devem atender a critérios específicos estabelecidos pela empresa, os quais passam por aprimoramentos contínuos para garantir padrões cada vez mais elevados.

A ClearSale reconhece a relevância do fortalecimento da economia local, pois esse compromisso estimula a geração de receita e empregos de maneira significativa. Com uma forte valorização dos fornecedores regionais, **cerca de 95% de suas parcerias comerciais estão situadas na própria comunidade**, contribuindo diretamente para o desenvolvimento econômico da região.

No último ano, foram investidos aproximadamente R\$190 milhões em fornecedores locais.

Os investimentos não apenas impulsionam o desenvolvimento da região, mas também sustentam uma rede sólida de empregos locais, promovendo estabilidade e novas oportunidades para a comunidade. Entendemos que a ClearSale não é apenas uma empresa de atuação global, mas também um agente ativo no desenvolvimento sustentável e no crescimento das localidades onde atua.

Além disso, implementamos processos como **KYS (Conheça seu fornecedor)** e **KYC (Conheça seu cliente)**, voltados à identificação e mitigação de riscos relacionados à corrupção e lavagem de dinheiro em transações com terceiros. Todas essas iniciativas são constantemente aprimoradas para reforçar as práticas de gestão de riscos da empresa.

Segurança e Transparência



Segurança



SASB TC-SI-230a.2

Com o avanço da tecnologia e a crescente quantidade de dados coletados pelas empresas, a segurança da era digital torna-se um tema central em nossa sociedade. O acesso à tecnologia e as diversas ameaças cibernéticas exigem medidas de proteção cada vez mais robustas, que assegurem proteção e sigilo das informações críticas.

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 conteúdo 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 conforme o Plano de Recuperação de Desastres. O documento foi cuidadosamente estruturado para enfrentar qualquer cenário de crise, garantindo 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 evidenciam a importância de medidas preventivas e planos de contingência robustos, que mitiguem impactos e assegurem a rápida recuperação das operações em caso de incidentes críticos.



Lei Geral de Proteção de Dados

SASB TC-SI-220a.2



ClearSale LGPD_
(Lei Geral de Proteção de Dados)

A ClearSale trata dados pessoais, como nome, telefone, celular, CPF, e-mail e comportamento de consumidores finais, 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 aderência às disposições legais, consideramos diversos aspectos, como:

- A qualidade dos dados, incluindo 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 aos 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 a expectativa 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, esperam que as transações comerciais legítimas sejam aprovadas rapidamente e que os custos sejam minimizados.

Os 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, 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/lgpd>.

Direito de Titulares

TC-SI-220a.1

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 (Data Protection Officer) 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 2025, referência em soluções antifraude, um total de R\$3 bilhões em transações potencialmente fraudulentas foram evitadas.

Para realizar esse mapeamento abrangente, analisamos mais de 212,1 milhões de pedidos no período de 01/01/2024 a 31/12/2024. No caso do e-commerce, consideramos apenas os pagamentos feitos via cartão de crédito.

A categoria de produtos com maior percentual de tentativas de fraude foi “Celulares” tanto em 2023 (4,4%) quanto em 2024 (4%). Além disso, a categoria também apresentou o maior ticket médio das tentativas: R\$2.788, 159% superior ao ticket médio geral das tentativas de fraude em 2024.



[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 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, ou avaliação da segurança de terceiros ou parceiros, e implementação de processos 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 programa de conscientização em Segurança da Informação, utilizando a plataforma Hacker Rangers, que está ativo para os usuários desde 2019. Em 2023, a ClearSale tornou-se uma das poucas empresas certificadas no quesito mais alto da plataforma, atingindo a certificação “Black Certified” e realizando a manutenção desse certificado semestralmente.

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

- **Integração Completa:** a segurança da informação está completamente integrada nas operações diárias da ClearSale. Não apenas como uma responsabilidade exclusiva do departamento de SI, mas como uma responsabilidade compartilhada por todas as pessoas colaboradoras, 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 deles 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. Por isso, cultivamos um relacionamento próximo e transparente, independentemente do tamanho do projeto ou da empresa. Mantemos uma variedade de canais de comunicação para assegurar um contato contínuo 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.

7.262 organizações atendidas nos últimos 12 meses, sendo: 5.604 no transacional online nacional, 1.381 no transacional online no exterior e 277 em Application Fraud.

Durante o ano de 2024, a ClearSale apresentou 39 problemas de desempenho, dentre os quais tivemos 23 representando interrupção dos serviços. Com relação ao e-commerce, tivemos 6 falhas durante o ano, em que 4 resultaram em interrupções.

Dentre os principais apontamentos de desempenho, destacam-se:

- Instabilidades com bancos de dados;
- Instabilidades de recursos computacionais em Cloud;
- Lentidões em features;
- Lentidões no processamento de transações;

- 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.

Compromisso com clientes

SASB TC-SI-550a.1

Comprometidos com a continuidade operacional e a segurança dos dados, implementamos um robusto Plano de Recuperação de Desastres, destacando nosso foco em resiliência e responsabilidade, essenciais para a proteção dos interesses de nossos clientes e para a sustentabilidade da ClearSale. Esse 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 que asseguram a eficiência e a atualização contínua do plano.



Transparência

Financeiro

Gestão Econômica-Financeira

Em 2024, diante de um cenário macroeconômico desafiador, mantivemos a resiliência, aprendemos com as adversidades e continuamos inovando e simplificando, com foco na sustentabilidade financeira e na continuidade 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, além de uma otimização na estrutura e no modelo de trabalho;
- **Escalabilidade com rentabilidade:** infraestrutura tecnológica mais ágil e eficiente, com componentes escaláveis que ampliam a margem de venda e implementação, além de permitir 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, com aumento de penetração em novos mercados com soluções mais rentáveis.

Como consequência, nossos resultados apresentaram:

- Geração de caixa operacional de R\$62,1 milhões em 2024, registrando uma melhora de R\$41,1 milhões contra o ano anterior, com uma posição saudável de caixa líquido de R\$357,8 milhões;
- Diligência em custos e despesas, com uma redução anual de R\$41,1 milhões em 2024;
- No acumulado do ano, o EBITDA ex-ILP totalizou -R\$ 6,0 milhões, uma melhora anual de R\$18,4 milhões;
- Redução da dependência de grandes clientes, principalmente *marketplaces* de entrega física, e entrada em segmentos de maior rentabilidade e de diferentes ciclos econômicos.

Principais indicadores de desempenho financeiro



	2024	2023	YoY
Receita Líquida	474.576	509.641	-5,9%
Transacional Brasil (e-commerce)	278.478	309.971	-10,2%
Application Fraud	134.757	122.187	+10,3%
Transacional Internacional (e-commerce)	61.341	71.936	-14,7%
Custos e Despesas	(480.547)	(528.436)	-9,1%
Salários e Mão-de-Obra	(277.257)	(321.926)	-13,9%
Serviços de Terceiros	(119.349)	(112.684)	+5,9%
Outros Custos e Despesas	(83.941)	(93.826)	-10,5%
EBITDA Ajustado	(5.971)	(24.343)	-75,5%
Depreciação	46.940	44.372	
EBITDA	(27.880)	(39.423)	-29,3%
ILP	(21.909)	(15.080)	+45,3%
Resultado Financeiro	34.040	42.494	-19,9%
Resultado Líquido	(28.609)	(28.005)	+2,2%

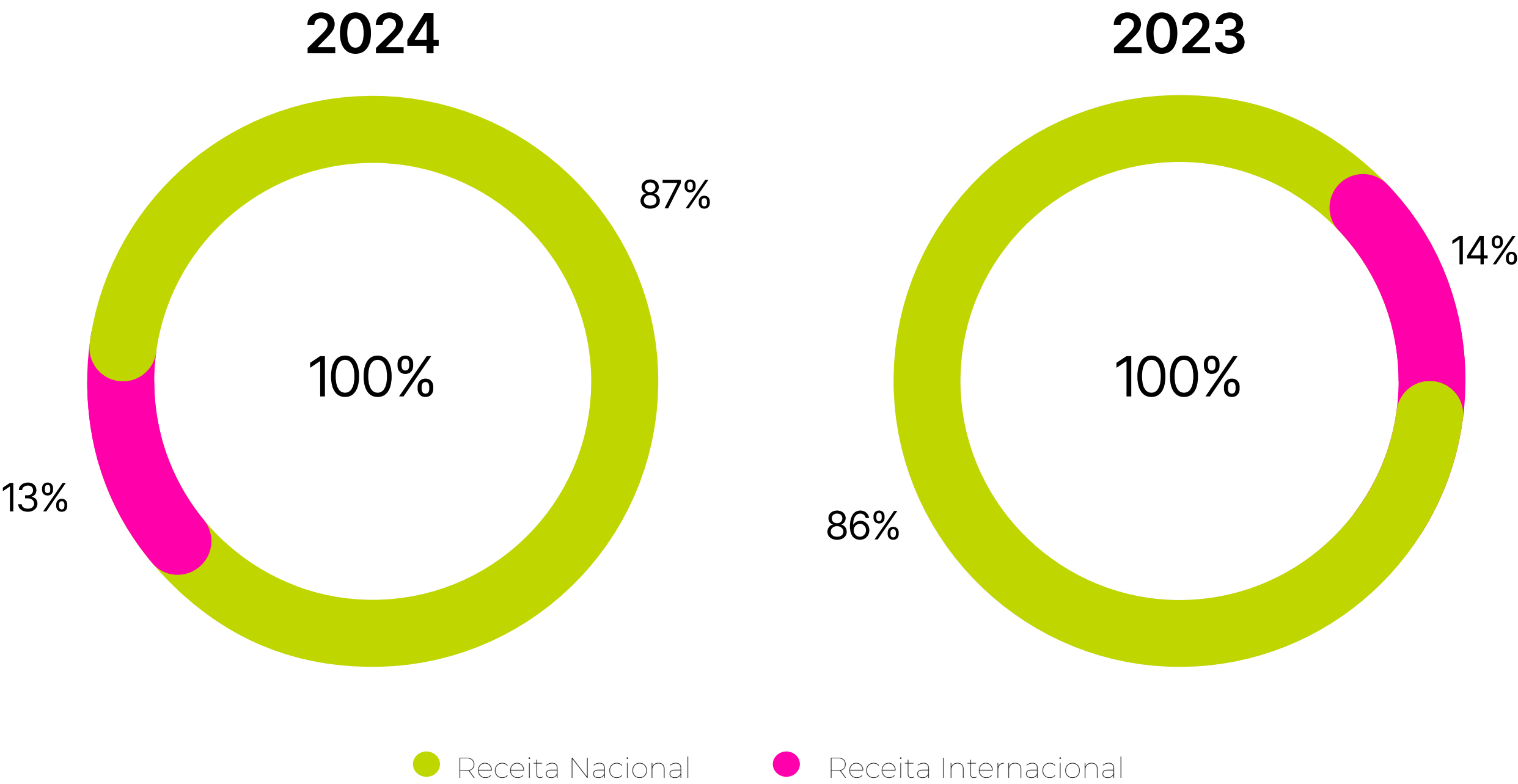
	2024	2023	YoY
CAPEX	(75,8)	(97,0)	-21,8%
Desenvolvimento	(72,2.)	(87,4)	-17,4%
% Receita líquida	(15,2%)	(17,3%)	+2,1 p.p
Licenças e Aquisição de software	(0,0)	(0,0)	-89,2%
Imobilizado	(0,3)	(4,4)	n/a
M&A/Outros	(3,9)	(5,2)	-23,6%
Caixa Líquido	346.552	353.286	-1,9%
	46.940	44.372	
EBITDA	(27.880)	(39.423)	-29,3%
Caixa e Equivalentes de Caixa	357,6	394.166	-8,8%
Dívida Bruta e Arrendamentos	(12.891)	(40.880)	-68,5%
	2024	2023	YoY
Margem EBITDA Ajustado	-1,3%	-4,8%	+3,6 p.p.
Margem EBITDA	9,9%	8,8%	+1,1 p.p.
Margem Líquida	0,0%	0,0%	+0,0 p.p.
Custos e Despesas/Receita	-5,9%	-7,8%	+1,9 p.p.
Capex (Desenvolvimento)/Receita	-4,6%	-3,0%	-1,6 p.p.

Receita Líquida

As receitas operacionais líquidas do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2024 e em 2023 totalizaram, respectivamente, R\$474,6 milhões e R\$504,1 milhões, representando redução anual de R\$29,5 milhões, ou 5,9% no comparativo entre os períodos.

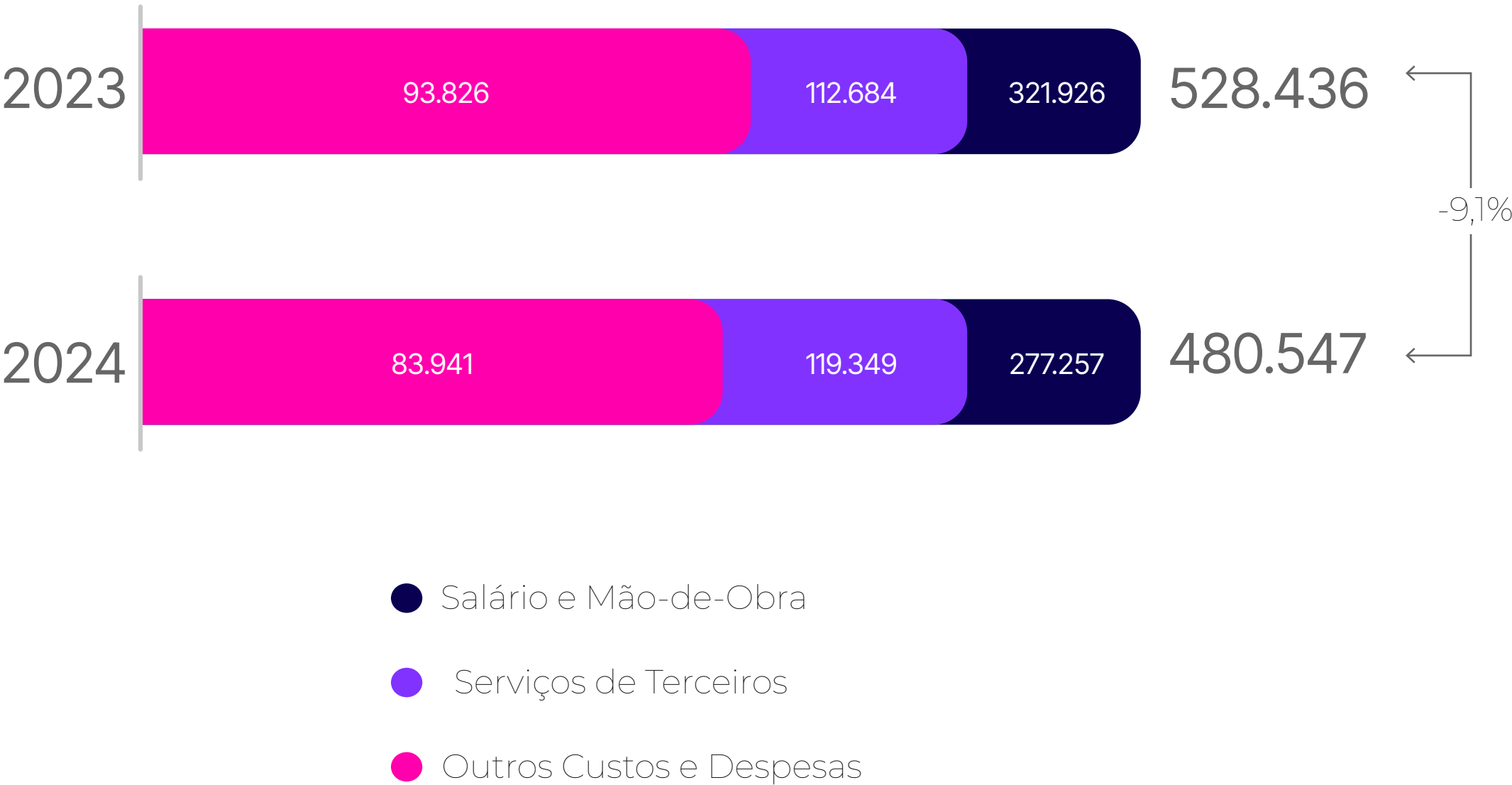
Estamos passando por um processo transitório de receita pressionada devido à componentização/reposicionamento de soluções (maior margem, em detrimento de receita), implicando na redução da nossa receita em grandes clientes, principalmente grandes varejistas de entrega física, enquanto aumentamos a nossa 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.

	2024	2023	YoY
Receita Líquida	474.576	509.641	-5,9%
Transacional Brasil (e-commerce)	278.478	309.971	-10,2%
Application Fraud	134.757	122.187	+10,3%
Transacional Internacional (e-commerce)	61.341	71.936	-14,7%



Custos e despesas

Os custos e despesas da ClearSale totalizaram, em 2024, R\$480,6 milhões de reais, representando uma redução de 9,1% em relação ao ano de 2023. Esses valores foram impactados por efeitos não recorrentes, advindos da reestruturação estratégica implantada ao longo do ano, com foco em tornar a companhia financeiramente sustentável, geradora de caixa e com crescimento rentável.



Fluxo de Caixa das atividades de Investimento

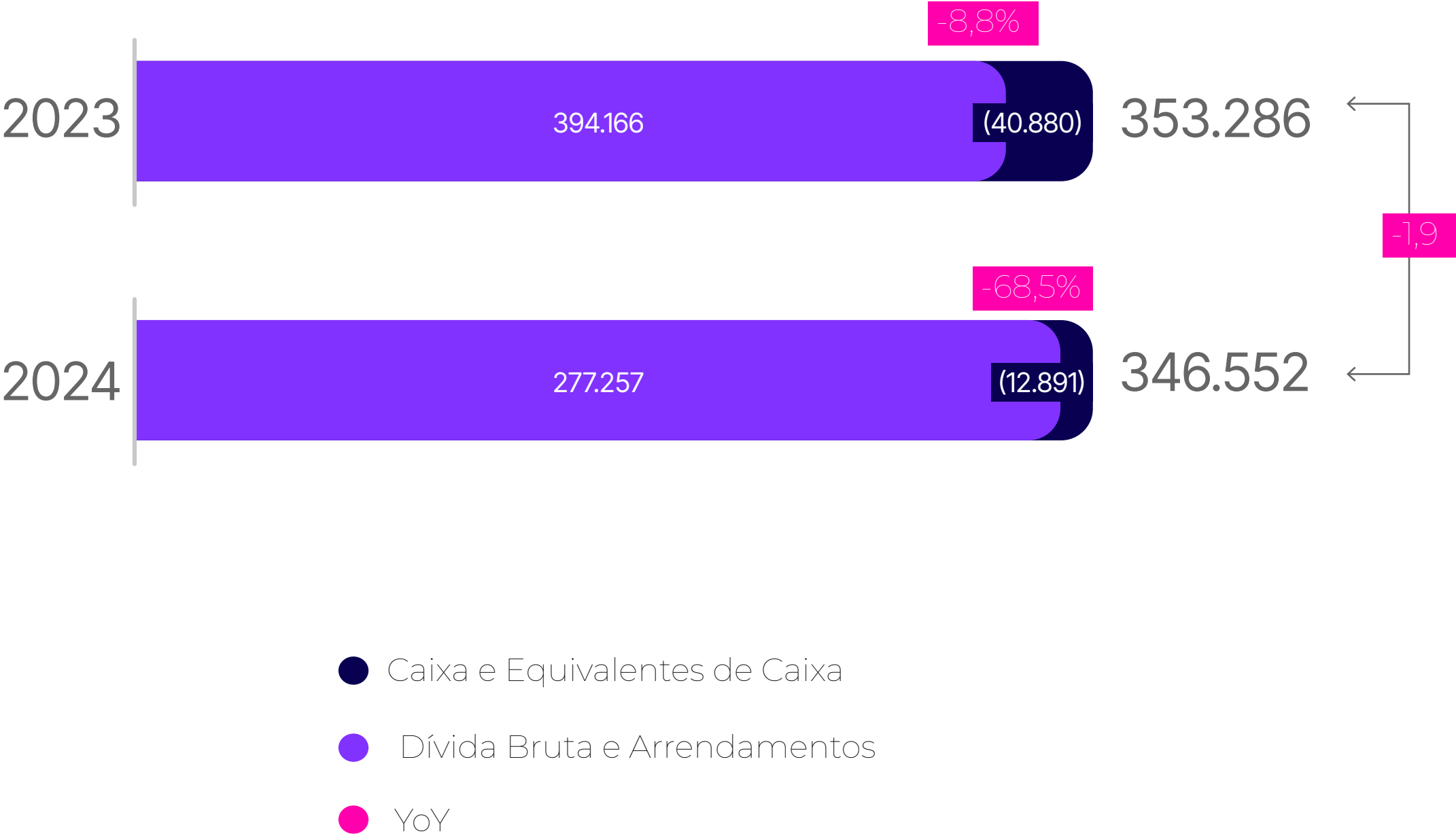
A geração de caixa operacional resultou em R\$16,8 milhões no quarto trimestre de 2024. No acumulado do ano, a geração de caixa operacional foi de R\$62,1 milhões¹. Os investimentos da companhia totalizaram R\$72,3 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2024, com uma redução de cerca de R\$25 milhões em relação a 2023. Os investimentos em 2024 estão focados no desenvolvimento de nossas aplicações.

CAPEX	(75,8)	(97,0)	-21,8
Desenvolvimento	278.478	(87,4)	-17,4%
% Receita líquida	134.757	(17,3%)	+2,1 p.p
Licenças e Aquisição de software	61.341	(0,0)	-89,2%
Imobilizado	(0,3)	(4,4)	n/a
M&A/Outros	(3,9)	(5,2)	-23,6%

¹ Em 2023, não houve pagamento de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) e, ao excluirmos esse feito, a geração de caixa seria de R\$82,7 milhões, registrando um aumento de R\$43,0 milhões quando comparado ao mesmo período do ano anterior.

Caixa Líquido

A companhia encerrou em 31 de dezembro de 2024 com R\$357,8 milhões em Caixa Líquido, suportada por uma geração de caixa operacional de R\$62,1 milhões no ano.



Potencializando Tecnologia

17



A Lei do Bem é um conjunto de incentivos fiscais oferecidos pelo governo brasileiro para empresas que investem em pesquisa, desenvolvimento e inovação tecnológica. Ela permite que parte dos valores investidos em P&D seja utilizada como crédito para abater futuros impostos devidos.

A legislação oferece diversos benefícios, estimulando as empresas a investir em tecnologia e inovação, resultando no desenvolvimento de novos produtos e serviços e na elevação da competitividade e produtividade. Também impulsiona o emprego qualificado ao apoiar atividades de pesquisa e desenvolvimento, desempenhando um papel crucial no progresso tecnológico do país e beneficiando vários setores econômicos e a sociedade em geral.

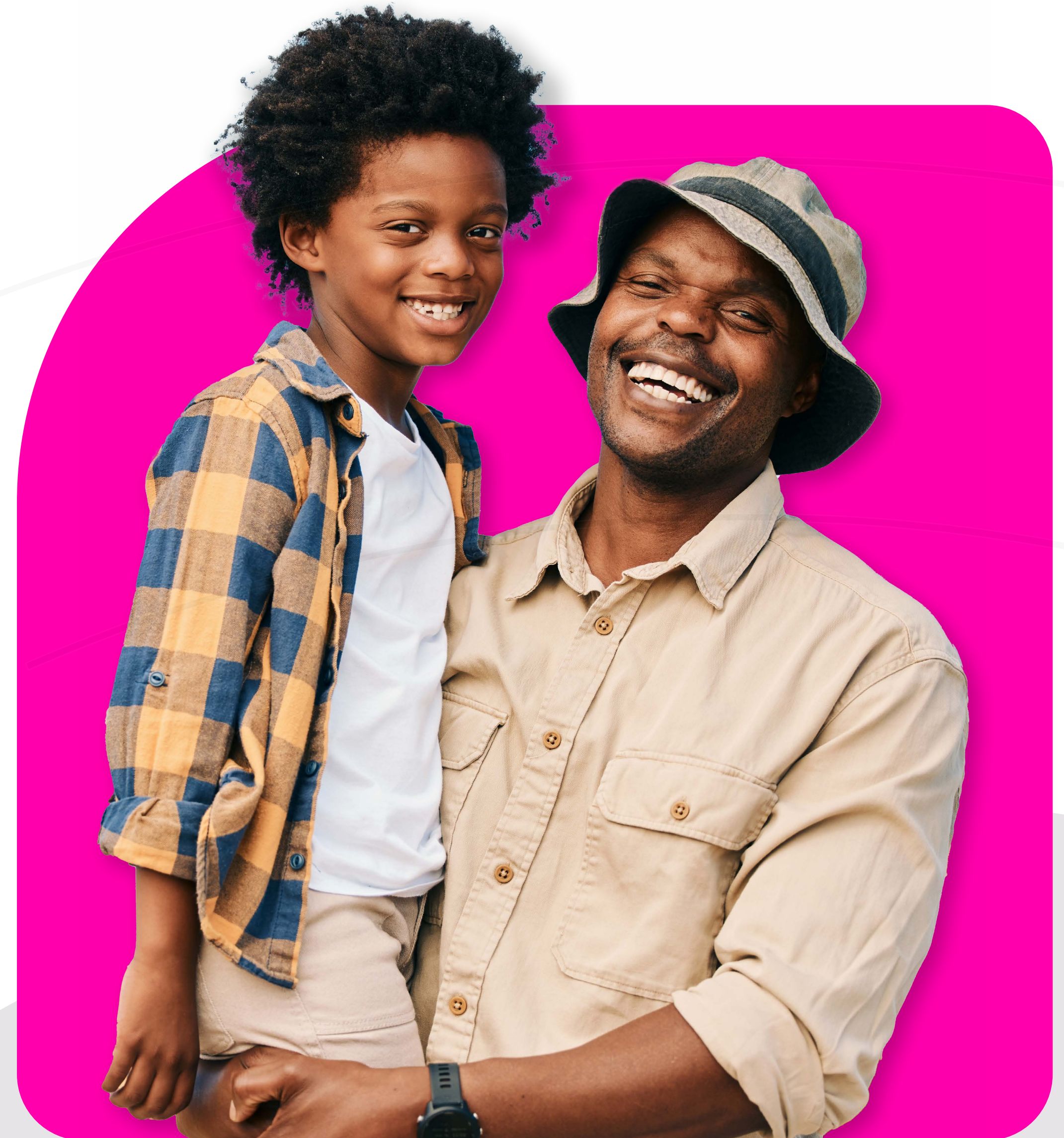
Em 2022, com o suporte de um parceiro especializado, realizamos nosso primeiro estudo sobre a aplicação da Lei do Bem, identificando 125 soluções. Dessas, 73 foram consideradas elegíveis, resultando em uma dedução fiscal de R\$11.166.390,36.

Em 2023, foram mapeadas 29 soluções internas elegíveis, com dedução fiscal de R\$5.479.773,91. Nesse mesmo ano, os valores investidos foram impactados por restrições de lucro decorrentes do contexto financeiro, refletindo em uma redução de 52,5% nos gastos relacionados à Lei do Bem. A maior parte do processo de avaliação esteve concentrada na equipe de Recursos Humanos, contribuindo para ampliar o impacto da inovação e da tecnologia na companhia, inclusive além das iniciativas tradicionais de voluntariado corporativo.

Aproveitar os incentivos à inovação tecnológica continua sendo uma estratégia relevante para a ClearSale, especialmente neste momento de integração com a Serasa Experian. Essa sinergia fortalece as perspectivas de continuidade e expansão das iniciativas voltadas à pesquisa, desenvolvimento e inovação, com destaque para a estrutura do DataLab – laboratório dedicado à aplicação de inteligência de dados e ao fomento de soluções inovadoras, incluindo o apoio a startups com potencial de impacto positivo.



Pessoas



A organização vivencia uma cultura centrada nas pessoas, onde o ambiente é formativo, os valores são sentidos e há um foco no desenvolvimento, crescimento e performance do Profissional e da Pessoa.

Além disso, reconhecemos a responsabilidade social e valorizamos o potencial de todas as pessoas, especialmente daquelas que pertencem a grupos sub-representados na sociedade, enfrentando, assim, mais obstáculos para o autodesenvolvimento e menos oportunidades para utilizar e aperfeiçoar 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 nenhuma forma de discriminação entre as pessoas (art. 3º, inciso IV, CF) e fortalecemos uma cultura que promove um ambiente de respeito, inclusão, diversidade e liberdade.

- **1737 colaboradores** - em tempo integral*
- **334 colaboradores** - em tempo parcial**

Consideram-se colaboradores em tempo integral aqueles cuja jornada mensal é de *200 horas e colaboradores em tempo parcial aqueles cuja jornada mensal é de **180/150 horas, de acordo com a carga horária contratual vigente na ClearSale.

Os colaboradores têm acesso a uma ampla gama de benefícios. Existem opções voltadas para o bem-estar físico das pessoas trabalhadoras, como a possibilidade de adoção do modelo de trabalho **Remote First**, **assistência médica e odontológica**, **seguro de vida**, **vale-refeição ou alimentação** e **acesso ao GymPass**.

A ClearSale também 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.

Para fortalecer a individualidade, a autenticidade e o bem-estar a partir de hobbies, atividades de lazer. Em nosso ambiente, o dress code pode ser formal ou informal, além de serem disponibilizadas **oficinas de teatro** e a possibilidade de participação em **campeonatos de Esportes Eletrônicos** (e-sports). No que tange aos benefícios de cunho financeiro, existem oportunidades de empréstimo consignado Creditas, 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 640 colaboradores já participam dessas iniciativas, que cuidam da saúde desde a primeira infância até a promoção de hábitos saudáveis.

Pensando na maternidade e na primeira infância, o programa **Primeiros Laços** é dedicado a saúde da pessoa gestante e oferece o acompanhamento de todo o período gestacional e no pós-parto. Também temos 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, com foco nas mudanças de hábitos, além do reforço com o cuidado e monitoramento contínuo com a saúde.

O **Manter-se Bem** é uma iniciativa que visa o cuidado e a 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 a dar apoio àqueles que estão com doenças oncológicas, possuem doenças crônicas graves e/ou estão em fase de tratamento.

Esses programas **beneficiaram diretamente nossos colaboradores**, por meio de atendimentos personalizados e contínuos, com foco na saúde física, emocional, preventiva e familiar. Até então, nossos programas puderam beneficiar:

- **Meus Hábitos** (mudança de estilo de vida): 295 participantes
- **Ser e Sentir** (saúde psicoemocional): 218 participantes
- **Manter-se Bem** (hipertensão e diabetes): 47 participantes
- **Corpo São** (dores osteomusculares): 36 participantes
- **Vencer** (doenças oncológicas e crônicas): 15 participantes
- **Primeiros Laços** (saúde gestacional e da primeira infância): 36 participantes (19 gestantes e 17 puérperas)

- Na ClearSale **100%** dos colaboradores estão registrados formalmente.





Diversidade, Equidade e Inclusão



Diversidade abrange um amplo leque 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, principalmente em posições de liderança.

Nesse sentido, a ClearSale (CLSA3) utilizou sua expertise em inteligência de dados e a variedade de soluções úteis a diversos setores para implementar, em 2022, a Política de **DE&I - Diversidade, Equidade e Inclusão**, almejando dinamizar o mercado e promover confiança nas interações entre empresas e indivíduos, além de facilitar a expansão desse elo não apenas no ambiente comercial, mas também na sociedade em geral, reafirmando o compromisso em ampliar a diversidade na equipe e promover inovação no mercado.

Desde 2023, a ClearSale utiliza um Dashboard de DE&I, o que permite acompanhar os dados de representatividade e proporcionalidade de grupos sub representados na empresa em tempo real, a partir de pesquisas e campanhas de atualizações de dados pessoais. Adicionalmente, possibilita o mapeamento da diversidade dentro da empresa, o que é essencial para um planejamento estratégico eficaz para a sua expansão.

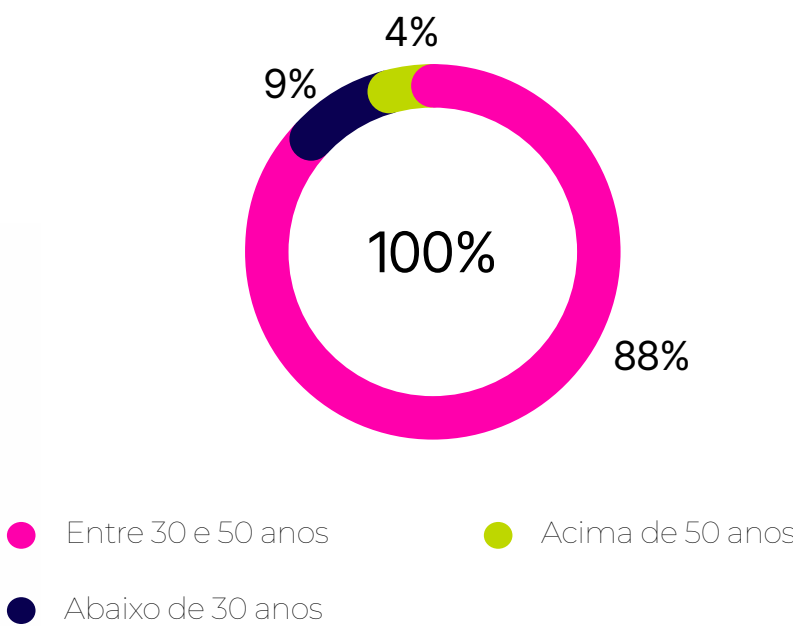
Esse processo não apenas informa sobre as necessidades individuais dos funcionários e funcionárias, mas também oferece insights valiosos para promover uma cultura inclusiva e um ambiente de trabalho mais equitativo.

A partir desta pesquisa, foi possível estratificar alguns dados sobre a equipe ClearSale, conforme descrito nos gráficos ao lado:



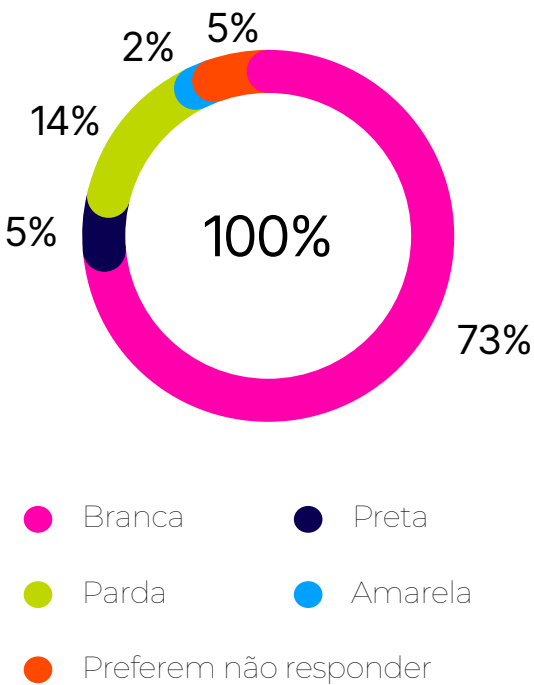
Faixa Etária

Liderança



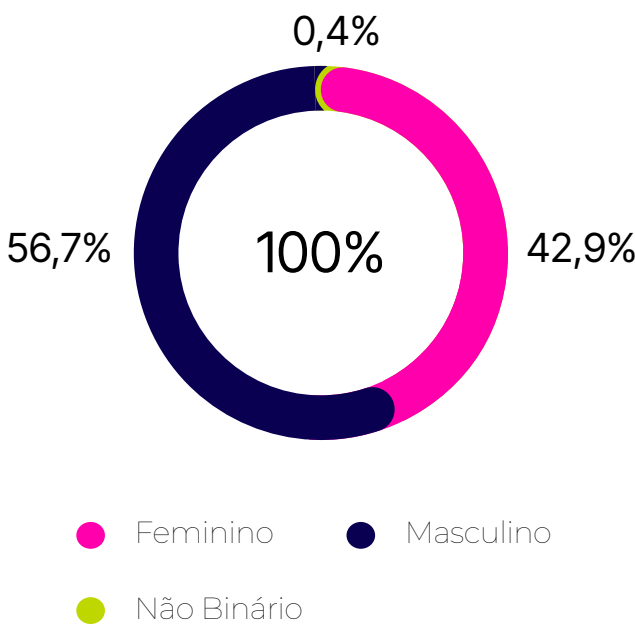
Cor/Raça

Liderança



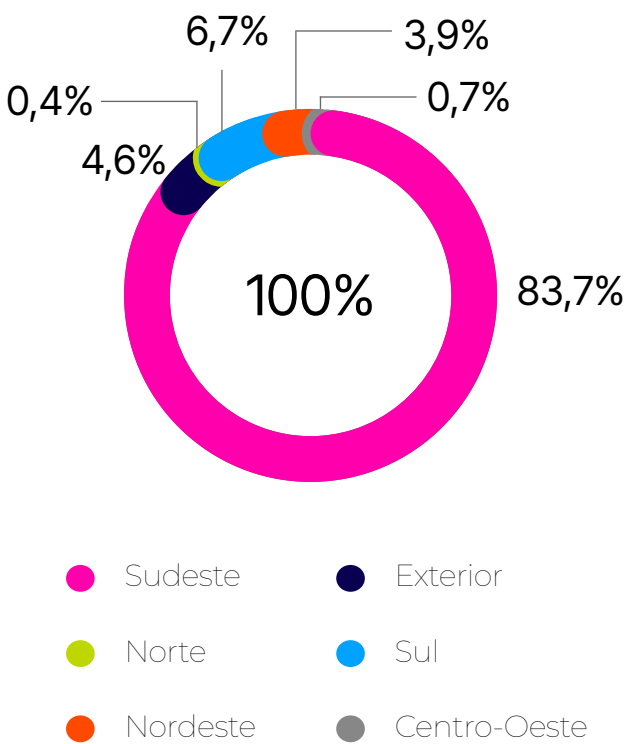
Identidade de Gênero

Liderança

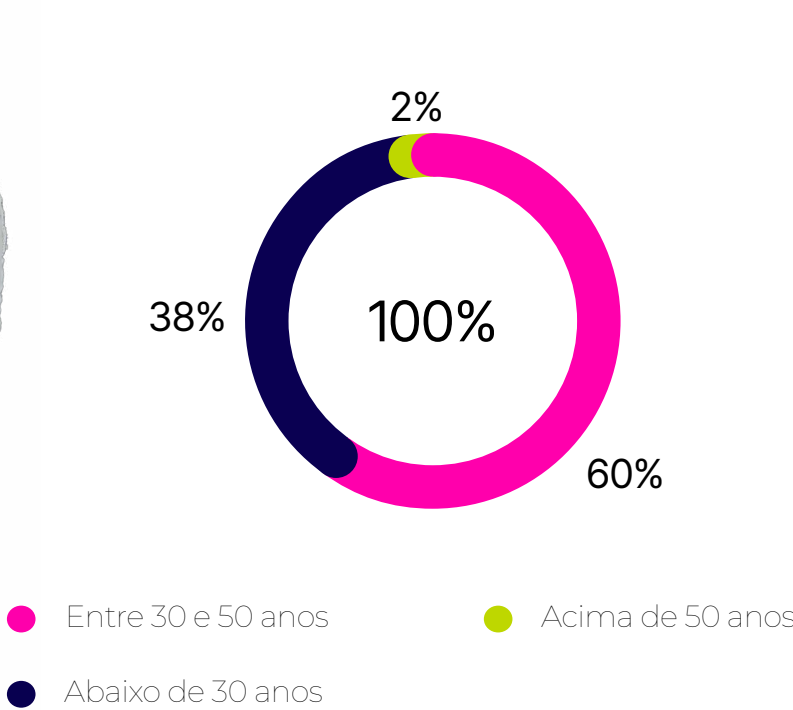


Localização Geográfica

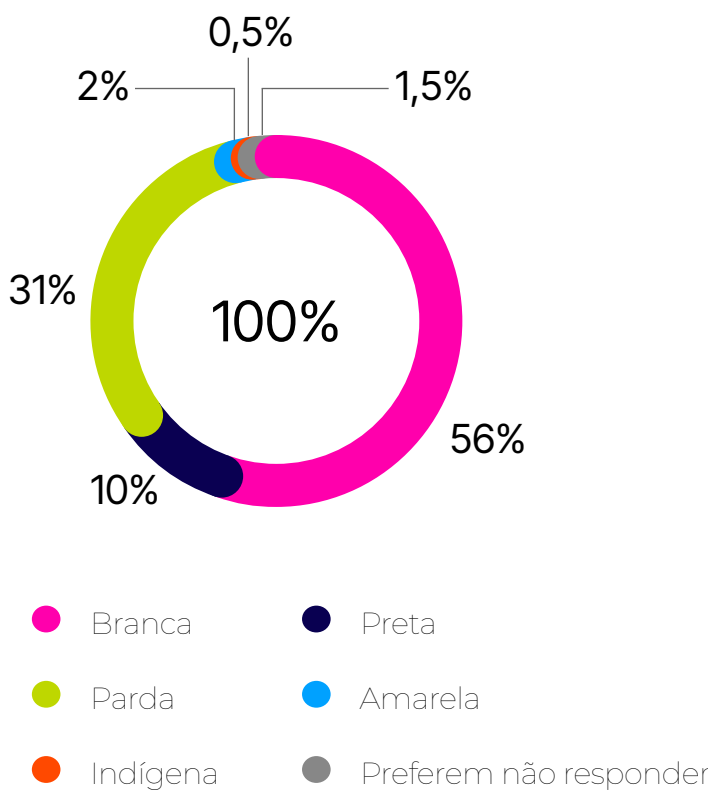
Liderança



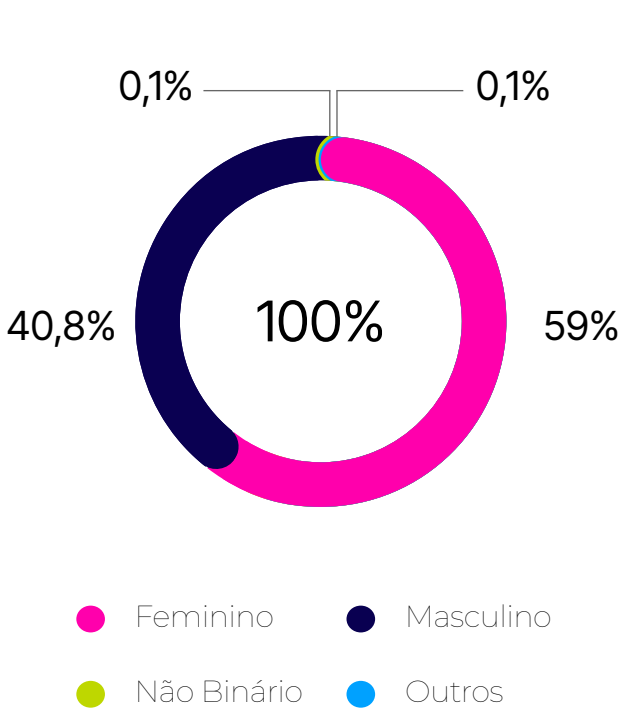
Não Liderança



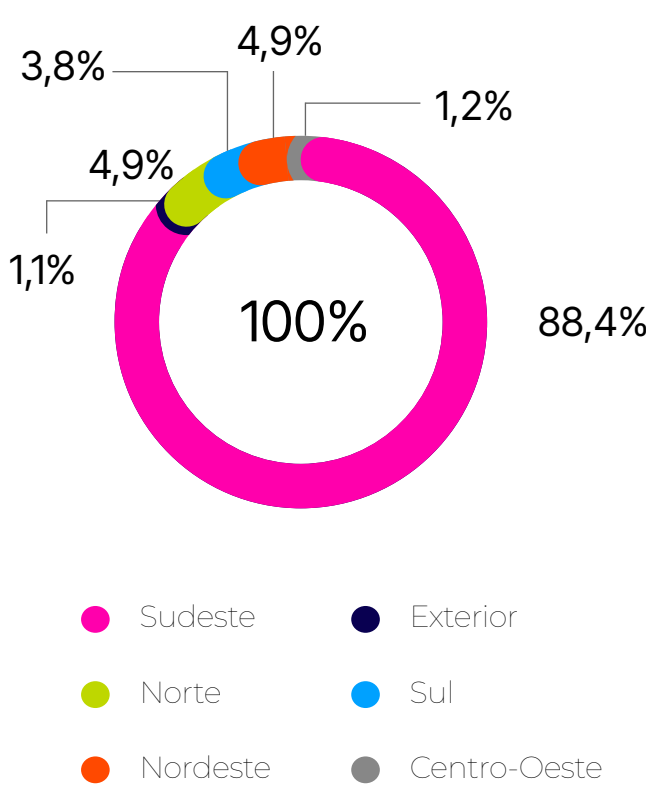
Não Liderança



Não Liderança

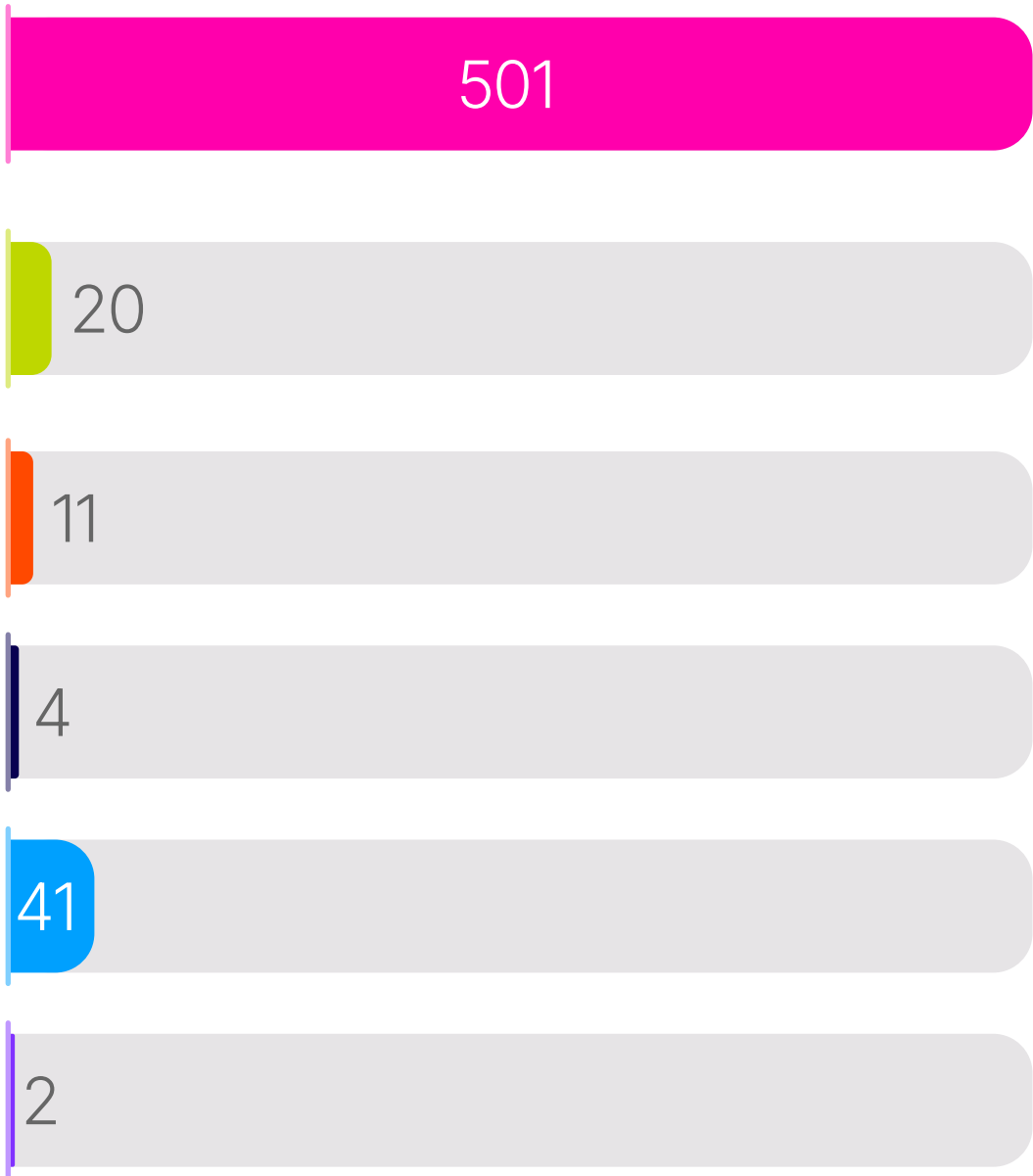


Não Liderança

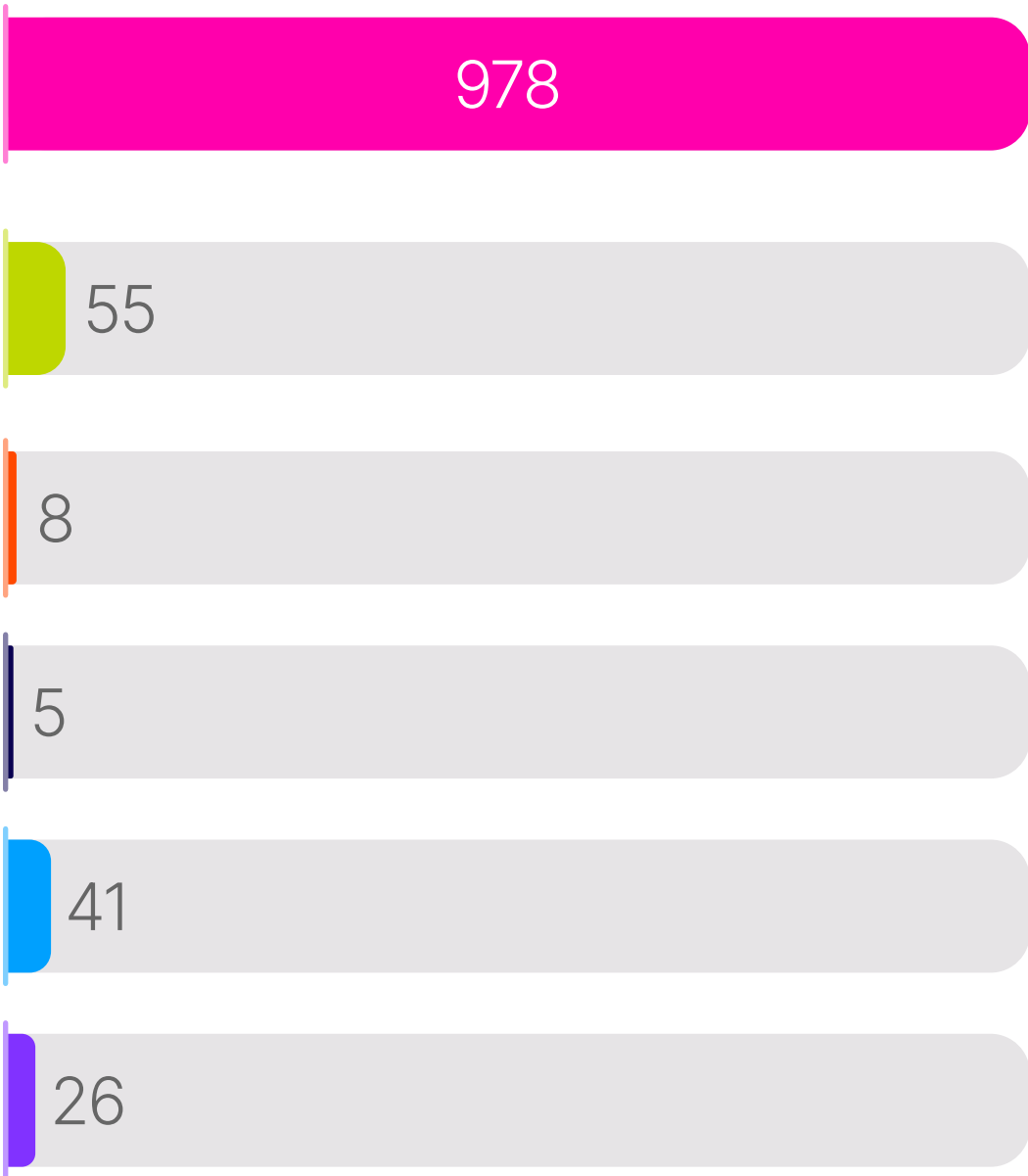


Localização Geográfica

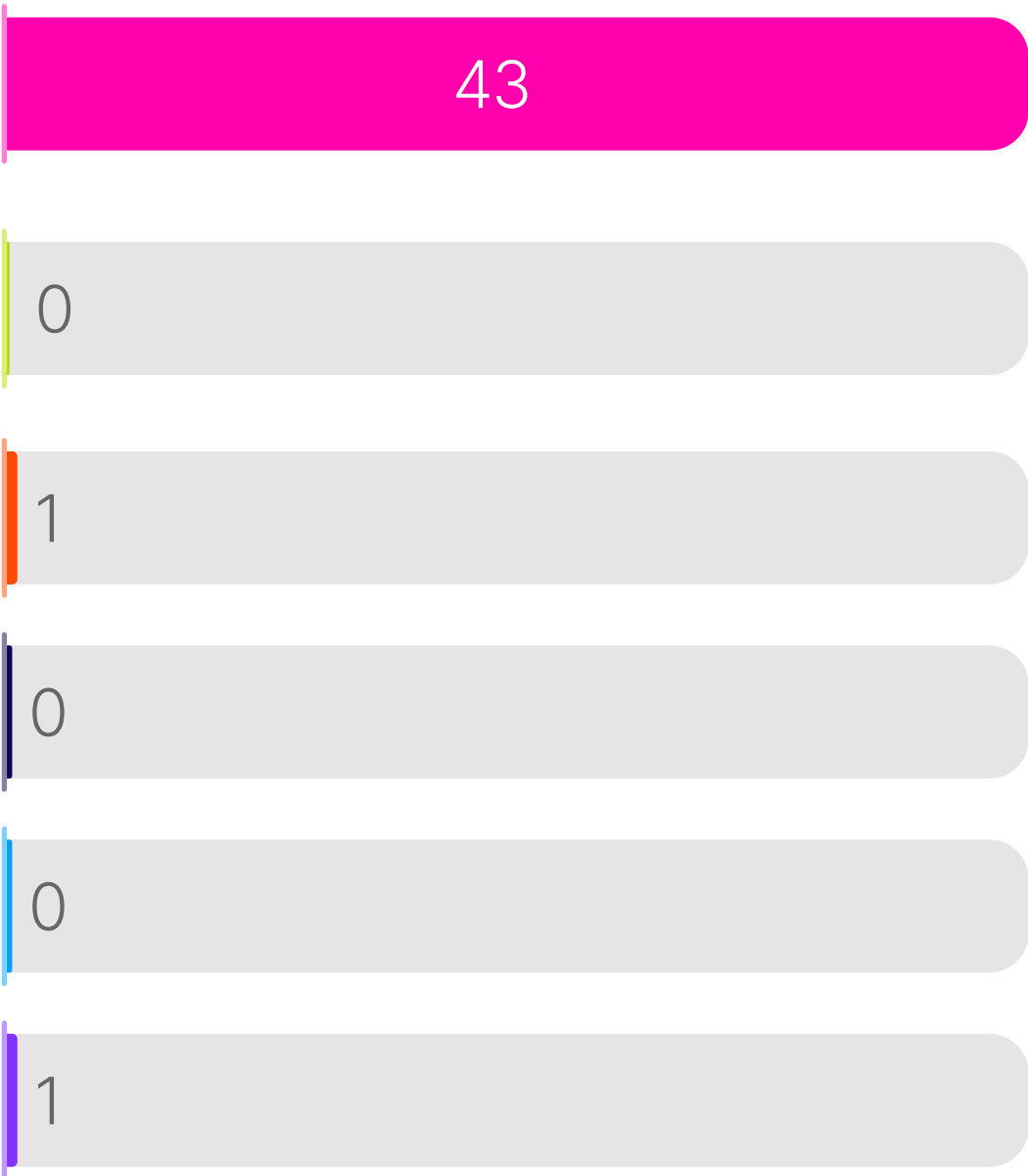
Abaixo de 30 anos



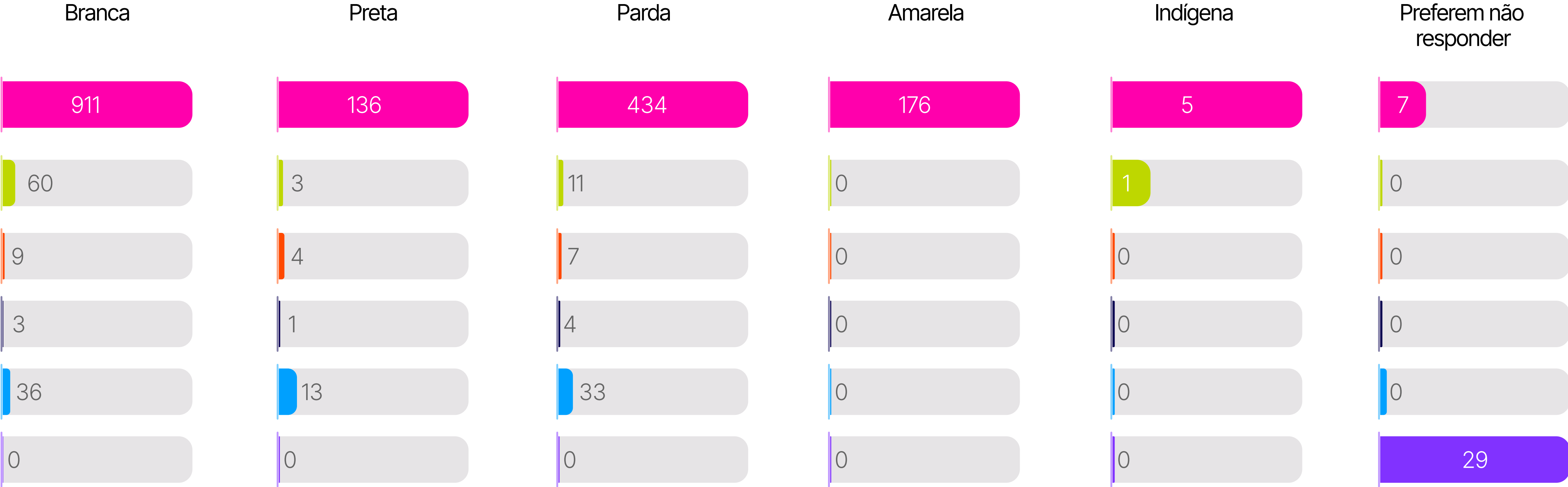
Entre 30 e 50 anos



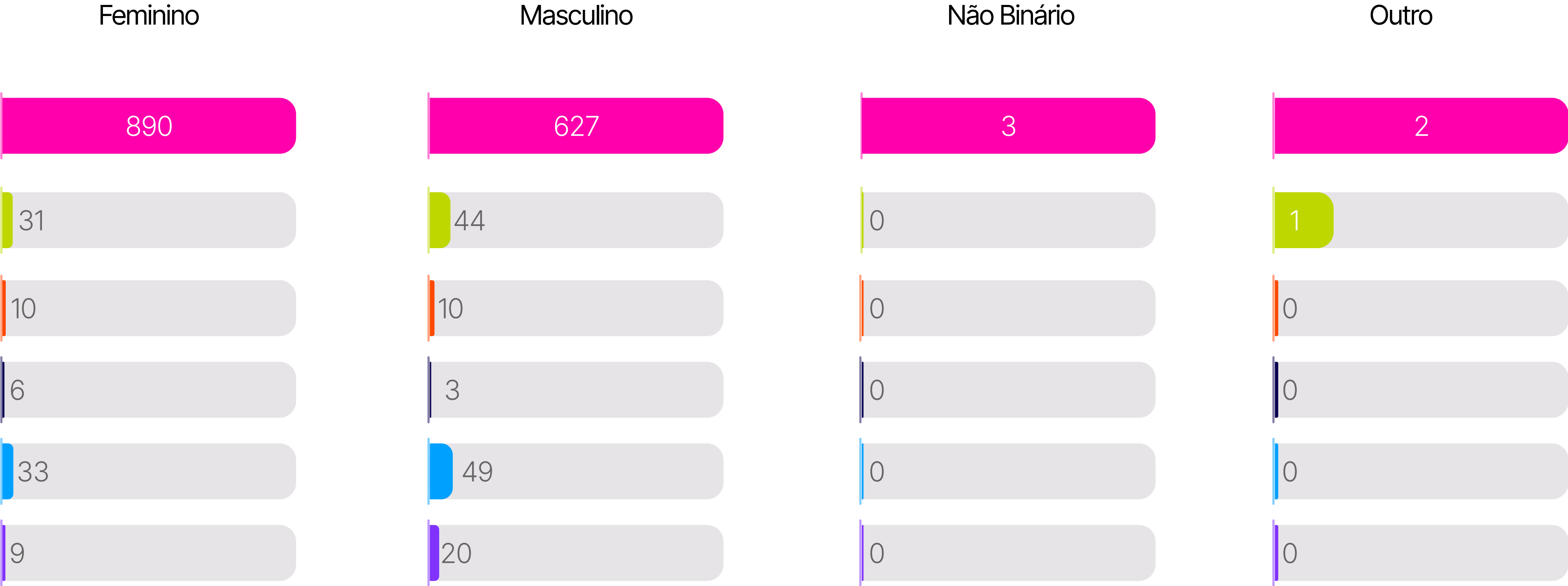
Acima de 50 anos



Cor/Raça



Gênero



Política de Diversidade, Equidade e Inclusão

A Política de DE&I estende-se 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. 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 LGBTQIAPN+, 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 participar de decisões estratégicas sobre DE&I e 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.

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 todas as pessoas 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 2024, a equipe participou de um total de **82 palestras e treinamentos do programa de cultura**, 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. **Tendo uma média de apenas 3,1% de inadimplentes das atividades proposta no programa de cultura.** As trilhas de formação disponíveis contemplam temas estratégicos, como:

- Trilha de Liderança;
- Trilha de Carreiras;
- Trilha da Operação;
- Trilha Iceberg (formação comportamental).

Complementarmente, a plataforma de Gestão do Conhecimento, que busca formar e atualizar os colaboradores em *soft Skills* e *hard skills*, consolidou-se como um importante pilar de desenvolvimento interno, com os seguintes resultados:

- **233** cursos disponíveis na plataforma digital;
- **1.546** colaboradores cadastrados como alunos;
- **462** colaboradores diferentes concluíram ao menos um curso;
- **5.319** cursos concluídos no total (considerando múltiplas conclusões);
- **Mais de 10 mil** horas de conteúdo disponibilizado.

Entre as capacitações oferecidas, **80% da equipe** teve acesso a conteúdos voltados ao aprimoramento de habilidades aplicáveis tanto à vida pessoal quanto ao desempenho profissional. Essas qualificações, financiadas pela organização, abrangeram desde cursos de aperfeiçoamento até programas de pós-graduação, contribuindo para o desenvolvimento e valorização dos talentos internos.

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 14% da equipe foi promovida, o que reflete o comprometimento e a dedicação ao trabalho, assim como o interesse pessoal em progredir profissionalmente.

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 solo, comunidade LGBTQIAPN+, pessoas negras e PcD) que estão em busca contínua de crescimento por meio do aprendizado e de desafios práticos.

Até o momento, mais de 108 pessoas já participaram do programa, o que resultou em 35 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 2024 realizamos o ClearTech de verão, uma versão mais rápida e direcionada do programa, onde tivemos 25 participantes aprovados para a trilha de formação para dados, dos quais, 80% eram mulheres, 44% eram pessoas pretas e pardas, e 24% faziam parte da comunidade LGBTQIAPN+. Nessa versão, o programa teve duração de 03 meses, 68% indivíduos participaram ativamente.

Em 2024, também começamos o programa Impulsiona, que é um programa de capacitação externo para pessoas com deficiência ministrado em conjunto com a consultoria Wise Hands e gerenciado pelo time de People na ClearSale.

O objetivo deste programa é transformar o mercado de trabalho para pessoas com deficiência (PcD) por meio de capacitação técnica e socioemocional, oferecendo oportunidade única de desenvolvimento, fornecendo bolsas gratuitas para 50 pessoas com deficiência que desejam se especializar em análise de dados e negócios, áreas estratégicas e de alta demanda no mercado. Com isso, objetivamos contribuir para a criação de um ambiente que promova conexão e pertencimento.

A metodologia executada no programa consiste na capacitação técnica com atividades teóricas e práticas através do uso de metodologias ágeis, seguida por mentoria e palestras com profissionais técnicos e, por fim, capacitação socioemocional através de encontros para trocas de experiências pessoais.

Até o final do exercício de 2024, dos **611 inscritos** e com uma frequência de **86%** para a trilha de **Negócios** e **88%** para a trilha de **Análise de Dados**, tivemos **42** alunos formados, dos quais **5** foram contratados e outros estão em processo de posicionamento no mercado.



Engajamento



SASB TC-SI-330a.2

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

Em 2024, a edição da pesquisa contou com a participação de 75% do público elegível, totalizando 1.227 respondentes. A avaliação foi realizada em parceria com a Culture Rocks, por meio de metodologia baseada em escala de Likert e análise de favorabilidade. Os resultados consolidados indicaram um Net Promoter Score (NPS) de 78, classificando a ClearSale na “Zona de Excelência”, e um Índice de Confiança de 88, reforçando a percepção positiva sobre o ambiente de trabalho.

Além dos indicadores gerais, a pesquisa destacou:

80%

de favorabilidade média, com evolução de 3 pontos percentuais em relação à edição anterior.

62%

das áreas de liderança (N2) atingiram ou superaram o direcionador de atingir 80% de satisfação.

A análise detalhada por área também evidenciou alta favorabilidade em setores estratégicos como People (89%) e MKT (85%). Além disso, a percepção sobre os valores organizacionais permaneceu elevada, com 91% dos respondentes afirmando que se identificam com os valores e práticas da cultura ClearSale.

Como desdobramento da pesquisa, foi estruturado um plano de ação (PDA) com foco em temas como liderança, comunicação interna e celebração de conquistas, envolvendo as lideranças na análise dos dados, escuta ativa das equipes e definição de ações concretas com prazos e responsáveis definidos.

Comunidade



Reafirmando o compromisso com a responsabilidade social e o impacto que causamos no mundo, estamos em constante atenção às necessidades das relações interpessoais a fim de contribuir com o desenvolvimento da comunidade local e da sociedade como um todo.

Em 2024 foram computadas 108 horas de trabalho voluntário não remunerado, realizadas durante o expediente, 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.

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.

No ano de 2024 atendemos a 170 crianças semanalmente, divididas em atividades e escolas diferentes com:

- **Musicalização e Coro Infantil:** três turmas inteiras para musicalização infantil contando com 80 alunos entre 4 e 5 anos, na pré-escola dentro do complexo do CEU Jaguaré Prof. Henrique Gama. Na Escola Estadual Henrique Dumont Villares 50 crianças se inscreveram para participar do Coro Infantil, totalizando 130 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



Planeta

Compromisso com a sustentabilidade

A ClearSale reconhece que desenvolver uma gestão ambiental eficaz e consciente é fundamental para contribuir com o futuro da sociedade, proporcionando benefícios tanto para o planeta quanto para as gerações futuras.

A partir dessa visão, a empresa adota diversas atividades e iniciativas voltadas à sustentabilidade em seu ambiente corporativo, a serem trazidas e comentadas nos tópicos a seguir.

Iniciativas ambientais



Durante os anos de 2023 e 2024, promovemos ativamente cursos para os colaboradores sobre ASG (Ambiental, Social e de Governança) e ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável), que abordaram temas relacionados às mudanças climáticas e outros aspectos relevantes para a sustentabilidade. Esses temas estavam presentes desde o *onboarding* até as jornadas formativas e ativações do dia a dia dos colaboradores.

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, em nossos espaços de trabalho e nas práticas de home office.

Gerenciamento dos recursos naturais

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

Em 2024, consumimos **13.751,14 m³ de água**, considerando que o condomínio representa um consumo de 10% dos valores apresentados. Possuímos 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.

É essencial compreender o presente para planejar o futuro. Em 2024, a ClearSale consumiu um total de 296.130 kWh de energia elétrica, sendo 235.844 kWh referentes ao ambiente administrativo e 60.286 kWh ao data center operado diretamente pela empresa. Embora a maior parte das operações digitais da ClearSale esteja hospedada em serviços de nuvem, a empresa mantém um pequeno data center próprio, cuja energia é adquirida no mercado livre. Esse fornecimento é realizado pela Serena Geração, cuja matriz energética é composta exclusivamente por fontes renováveis, como energia eólica, solar e hídrica. Essa escolha reforça nosso

compromisso com a transição energética e contribui para a mitigação das emissões indiretas do Escopo 2. Ainda que o consumo do data center próprio represente uma parcela modesta em relação ao total, sua operação com energia renovável também impacta positivamente as emissões de Escopo 3, ao reduzir a pegada de carbono de serviços críticos sob responsabilidade direta da empresa.

Optamos pelo modelo *“remote first”*, que prioriza o trabalho remoto para minimizar o uso de combustíveis fósseis em deslocamentos casa-trabalho. Além disso, possuímos dispositivos para aprimorar a eficiência energética em nossa empresa, como o uso 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.

Logística Reversa de Equipamentos de Tecnologia da Informação (TI)

Como parte do nosso compromisso com a gestão responsável de resíduos e o atendimento à Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), mantemos, desde 2021, uma parceria com a empresa Reurbi para a destinação adequada de equipamentos de tecnologia da informação e telecomunicações.

Até 2024, foram coletadas, inventariadas e certificadas 6,38 toneladas de resíduos eletrônicos, garantindo o correto descarte e rastreabilidade. A seguir, apresentamos os volumes anuais de materiais encaminhados para logística reversa:

Ano	Quantidade coletada (kg)
2021	97,5
2022	2.851,5
2023	2.505,5
2024	930
Total	6.384,5

Essa iniciativa evitou a emissão de aproximadamente 12.080 kg de gases de efeito estufa (GEE) e a liberação de 75 kg de metais tóxicos no meio ambiente. Além disso, gerou uma economia superior a R\$12.600,00 em serviços de destinação, valor que foi isento para a ClearSale devido à parceria firmada.

Complementando essa frente, a ClearSale também mantém parceria com a cooperativa YouGreen, certificada como Empresa B desde 2015, responsável pela gestão integrada dos resíduos sólidos gerados em seu escritório. A cooperativa atua com coleta seletiva, logística reversa, certificação de destinação e ações de conscientização ambiental, fortalecendo nosso compromisso com a inclusão socioambiental.

Em 2024, foram coletados **658 kg** de resíduos sólidos no edifício comercial onde a ClearSale está localizada, dos quais aproximadamente **1/9** foi atribuído à empresa. Desse total, 94,6% dos resíduos foram recicláveis e apenas **5,4%** foram encaminhados para aterro sanitário, evidenciando a eficácia das práticas de segregação e reaproveitamento implementadas.



Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)

Em 2024, continuamos evoluindo nosso 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), mantendo nosso compromisso com esse tema tão significativo para os desafios das questões climáticas globais.

Além disso, desta vez, trazemos em nosso inventário informações sobre o Escopo 3 da companhia, demonstrando a evolução da completude das informações e nossa preocupação em inventariar todas as emissões da organização. Aumentando o nível de detalhe nas medições, conseguimos trilhar e elaborar estratégias para melhor gerir nossas emissões.

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:** 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:** incluem-se as emissões indiretas de GEE associadas à eletricidade, calor ou vapor comprados pela organização, geradas durante a produção desses recursos.

- **Escopo 3:** 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, desenvolver estratégias para reduzi-las e, assim, contribuir para o combate às mudanças climáticas

No Escopo 1, as emissões de 2024 foram nulas, já que não foram identificadas fontes diretas de emissão sob controle da ClearSale no período inventariado. Além disso, nossos extintores não utilizarem GEE como agentes extintores, o que nulificou nossas emissões fugitivas de Escopo 1. Quando relacionamos com o setor de serviços, uma empresa emite em média 6063tCO₂e, o que mostra que a ClearSale já se encontra neutra nesse escopo, frente à alta gama de emissões do setor.

O Escopo 2, que envolve as emissões indiretas de eletricidade adquirida, apresentou um total de 15,79 toneladas de CO₂ equivalente. Cerca de 42% desse valor é proveniente de emissões oriundas de fontes renováveis, por meio de compras no mercado livre de energia, o que reforça ainda mais o nosso compromisso com a diminuição do uso de combustíveis fósseis e do Sistema Integrado Nacional (SIN)

para a energia utilizada em nossa empresa. As emissões baseadas na localização (58%) pertencem à sede física da empresa, situada em um escritório compartilhado e usado de forma esporádica pela equipe, devido ao formato flexível de trabalho.

Já para o Escopo 3, que são emissões indiretas associadas à cadeia de valor, totalizou-se 109,55 tCO₂e, representando 87,4% das emissões da ClearSale.

Levamos em consideração os resíduos sólidos, serviços adquiridos, o deslocamento casa-trabalho e as viagens a negócios, sendo a última categoria a de maior impacto no montante.



Segmentação de Emissões

Escopo 1

Categoria	Emissões CO2e (toneladas)
Emissões Fugitivas	0*

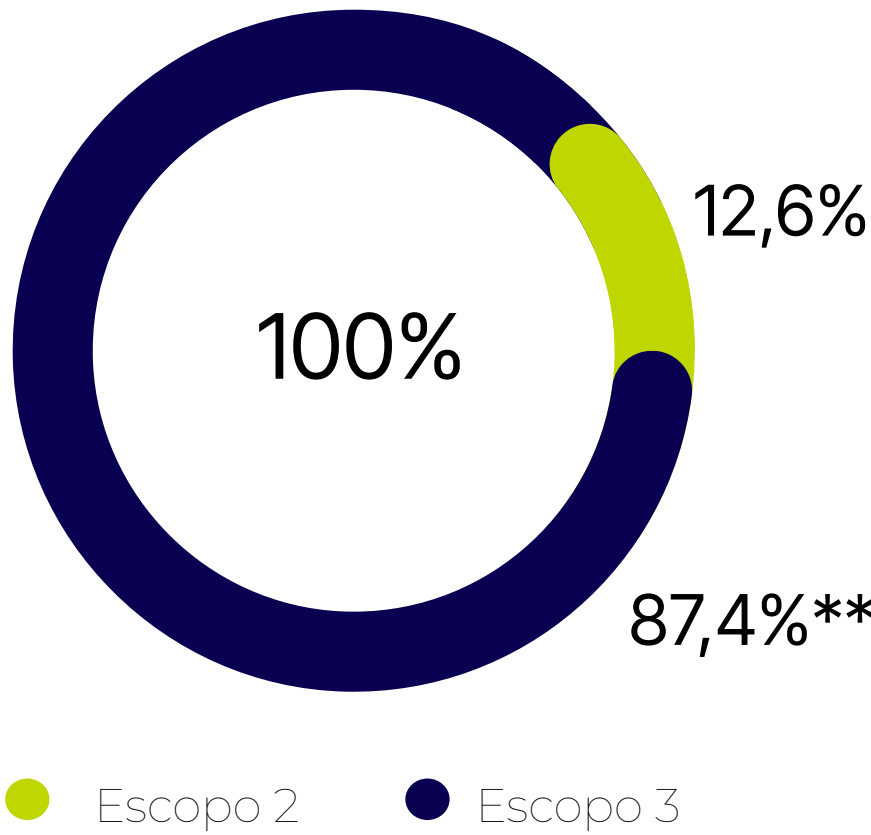
Escopo 2

Categoria	Emissões CO2e (toneladas por mês)
Com base na localização	9,03
Com base no mercado	6,76
Emissões totais	15,79

Escopo 3

Categoria	Emissões CO2e (toneladas por mês)
CO2	108,167
CH4	0,232
N2O	1,154
Total	109,553

Percentual das Emissões por Escopo - 2024 (%)



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

Para complementar as ações já implementadas, o Código de Ética e Conduta aborda os impactos em sustentabilidade, destacando a importância do uso consciente de 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.

*Não foram contabilizadas emissões de GEE (0 tCO₂e), uma vez que não foram identificadas fontes diretas de emissão sob controle da ClearSale no período inventariado. Essa neutralidade se deve à ausência de reposição de gases refrigerantes e ao uso exclusivo de extintores que não utilizam CO₂ como agente extintor.

** Do montante total de 125,34 tCO₂e emitidos pela ClearSale em 2024, a maior parte está concentrada no Escopo 3, sendo as viagens a negócio as principais fontes de impacto.

Estratégia de Emergência Climática

O ano de 2024 também foi marcado, infelizmente, por eventos climáticos extremos, o que causou uma grande catástrofe e inúmeras perdas no Rio Grande do Sul.

Diante desse cenário e considerando o período de emergência climática atual, a ClearSale elaborou um plano de emergência para lidar com questões climáticas, tanto nacionais quanto internacionais. O objetivo é mapear os potenciais impactos enquanto acolhemos pessoas, garantindo a segurança e bem-estar de todos durante a ocorrência de eventos climáticos. Além disso, o plano visa fornecer apoio, priorizando os colaboradores e, consequentemente, a comunidade.

A metodologia aplicada levou em conta as chuvas no Rio Grande do Sul para a elaboração da estratégia de mapeamento e apoio, de uma forma em que consigamos, em menos de 24 horas, ter um panorama dos impactos e possíveis efeitos, mobilizando rapidamente as pessoas afetadas. Posteriormente, a mesma estratégia foi aplicada para apoiar os colaboradores afetados pelo furacão Milton.



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. 52 PG. 62



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

PG. 13 PG. 52 PG. 54 PG. 60 PG. 62



Consumo e produção responsáveis
Garantir padrões de consumo e de produção sustentáveis

PG. 43 PG. 45 PG. 46 PG. 65



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. 60



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

PG. 13 PG. 45 PG. 46



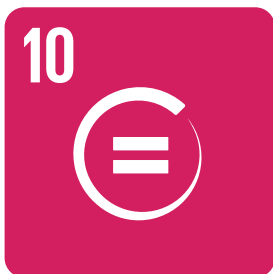
Ação contra a mudança global do clima
Adotar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos

PG. 06 PG. 13 PG. 65



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

PG. 13 PG. 54



Redução das desigualdades
Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países

PG. 13 PG. 45 PG. 46 PG. 52 PG. 54 PG. 63



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. 13 PG. 29 PG. 33 PG. 34 PG. 37 PG. 41



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

PG. 65



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

PG. 63



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

PG. 45 PG. 46 PG. 50

Tabela

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	296.130	65	
	TC-SI-130a.2 Total de água consumida em m³	13.751,14 m³	65	
	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. Além disso, são usadas medidas para diminuição do uso de energia elétrica, como o uso de lâmpadas LED e temporizadores para não ficar ligado fora do horário de expediente	65	

Tópico	Métrica	Resposta	PG	Omissões/ Justificativa
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.	39	
	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.	38	
	TC-SI-220a.3 Total de perda monetária resultante de processos judiciais associados a privacidade do usuário	Zero. Não houve processo judicial associado a privacidade do usuário.		
	TC-SI-220a.4 (1 e 2) Número de pedidos de aplicação da lei para informações do usuário; (3) Porcentagem resultando em divulgação	Zero. Não houve pedidos.		
	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	Zero. Não há bloqueios, filtros ou censura dos serviços da ClearSale no Brasil ou outros territórios.		

Tópico	Métrica	Resposta	PG	Omissões/ Justificativa
Segurança da informação	TC-SI-230a.1 (1) Número de violações de dados; (2) Porcentagem envolvendo informações pessoalmente identificáveis; (3) Número de usuários afetados.	Zero. Não houve incidentes de segurança que resultassem em vazamento de dados.		
	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	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 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.	37 41	

Tópico	Métrica	Resposta	PG	Omissões/ Justificativa
Recrutamento e Gerenciamento de equipe	TC-SI-330a.1 Porcentagem de funcionários que são (1) nacionais e (2) trabalhando fora do país sede	99,98% no Brasil e 0,02% no exterior		
	TC-SI-330a.2 Porcentagem de engajamento dos funcionários	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 Qulture Rocks e tivemos um NPS de 78 e índice de confiança de 88.	62	
	TC-SI-330a.3 Porcentagem de gênero e grupo racial/étnico representação para (1) administração, (2) equipe técnica e (3) todos os outros funcionários	Administrativo: Feminino: 42,9%; Masculino: 56,7%; Não Binário: 0,4%; Pessoas pretas: 5%; Amarelas: 2%; Brancas: 73%; Operação: Pessoas pretas: 10%; Pessoas brancas: 56%; Amarela: 2%; Pardas: 31%. Feminino: 59%; Masculino: 40,8% Não Binário: 0,1% Outros: 0,1%	54	

Tópico	Métrica	Resposta	PG	Omissões/ Justificativa
Gerenciamento de Riscos Sistêmicos de Interrupções Tecnológicas	TC-SI-550a.1 Número de problemas de desempenho	39 problemas de desempenho.	43	
	TC-SI-550a.1 Descrição dos problemas de desempenho	• Instabilidades com bancos de dados; • Instabilidades de recursos computacionais em Cloud; • Lentidões em features; • Lentidões no processamento de transações; • 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.	44	
	TC-SI-550a.1 Número de interrupções de serviço	23 interrupções advindas de problemas de desempenho. Com relação ao e-commerce, tivemos 6 falhas durante o ano, em que 4 resultaram em interrupções.	43	
	TC-SI-550a.1 Descrição das interrupções de serviço	• Falhas de conexão com Banco de Dados; • Instabilidades e quedas de recursos computacionais em Cloud.	43	

Tópico	Métrica	Resposta	PG	Omissões/ Justificativa
Gerenciamento de Riscos Sistêmicos de Interrupções Tecnológicas	TC-SI-550a.1 Número de tempo total de inatividade do cliente	32h 02min, sendo 24h49min para o APP Fraud e 7h13min no processo transacional.		
	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		
	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 2024.	33 34	

Coordenação Geral

Clear Sale

- Equipe de People e Sustentabilidade

Consultoria

Great People ESG:

- Lucas Figueira
- Nadheska Rodrigues

Redação

Great People ESG:

- Carlos Silva

Revisão

Great People ESG:

- Lucas Figueira

Clear Sale:

- Equipe de People e Sustentabilidade

Projeto gráfico

Great People ESG:

- Marco Barbaresco

Diagramação

Great People ESG:

- Larissa Soler



Fotos e ilustrações:

ENVATO ELEMENTS e acervo digital da ClearSale.

O presente Relatório de Sustentabilidade contribui com o progresso nas metas 12.6 e 12.8 do ODS 12: Assegurar Padrões de Consumo e Produção Sustentável.

12.6: Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios.

12.8: Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza.

Saiba mais em <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>



Relatório de
Sustentabilidade
2024

