POLÍTICA DE GESTÃO DE RISCOS

CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A

CAPÍTULO I

OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

1.1 Definir os processos de identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos inerentes às atividades da Contax Participações S.A. ("Contax") e de suas controladas, incorporando a visão de riscos à tomada de decisões estratégicas, em conformidade com as melhores práticas de mercado.

1.2 Esta Política de Gestão de Riscos ("Política") é aplicável a todos os colaboradores.

CAPÍTULO II

CONCEITOS

2.1 Apetite ao risco: Grau de exposição aos riscos que a empresa está disposta a aceitar para atingir seus objetivos estratégicos e criar valor para os acionistas.

2.2 Categorias de Riscos: Classificação que considera a origem dos eventos, a natureza e tipificação dos riscos. Os riscos são categorizados entre Estratégicos, Operacionais, Financeiros e de *Compliance*.

2.3 Risco: A possibilidade de um evento ocorrer que irá impactar no atingimento dos objetivos da organização. O risco é medido pelo seu impacto e sua probabilidade.

2.4 Risco Inerente: Risco natural; ausência de qualquer ação que a direção possa realizar para alterar a probabilidade de ocorrência ou de impacto.

2.5 Risco Residual: Resultante do processo de tomada de ações e aplicação das melhores práticas de controles internos ou da resposta da organização ao risco.

2.6 Risk Assessment: Procedimento que tem como objetivo identificar os riscos da companhia, por meio da realização de entrevistas estruturadas com profissionais chave da empresa.

CAPÍTULO III

PRINCÍPIOS

3.1 Realização do Risk Assessment: A Contax deve realizar o risk assessment anualmente, ou em menor período conforme necessidade apresentada, considerando a movimentação do último risk assessment e informações vindas das outras ferramentas de avaliação de riscos (resultados da Auditoria Externa, resultados de trabalhos feitos pela Auditoria Interna, resultados do Canal Direto, resultados de trabalhos feitos pela área de Segurança da Informação, entre outros) com o objetivo de identificar os riscos aos quais está exposta no período corrente.

3.2 Adoção de uma linguagem comum de Gestão de Riscos: A Contax deve adotar uma linguagem padrão de gestão de riscos, possibilitando um melhor entendimento entre as partes e um processo de tratamento de riscos livre de interferências conceituais.

3.3 Utilizar padrões e metodologias reconhecidos pelo mercado: A Contax deve utilizar padrões e metodologias utilizadas no mercado para condução do processo de gestão de riscos, como as diretrizes do COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)* e do IBGC (Instituto Brasileiro de Governança).

3.4 Estabelecer papéis e responsabilidades: A Contax e suas controladas direta ou indiretas devem definir e comunicar os papéis e responsabilidades de cada área no que se refere à gestão de riscos corporativos.

3.5 Analisar periodicamente a gestão de riscos: A Diretoria da Contax deve avaliar, pelo menos anualmente, a eficácia das políticas e dos sistemas de gerenciamento de riscos e de controles internos, bem como do Programa de Compliance e prestar contas ao Conselho de Administração e aos Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração sobre essa avaliação. O Comitê Financeiro, Comitê de Auditoria, de Gestão e Riscos e Compliance e o Conselho de Administração da Contax devem assegurar a eficácia do gerenciamento de riscos por meio de revisões frequentes, favorecendo o cumprimento de seus objetivos estratégicos.

CAPÍTULO IV

DIRETRIZES

4.1 As diretrizes apresentadas nesta Política definem e caracterizam as atividades macro do processo de gestão de riscos.

CAPÍTULO V

IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS

5.1 A identificação dos riscos internos e externos da companhia se dá, principalmente, por meio do procedimento de *risk assessment*, resultado da auditoria externa, trabalhos da auditoria interna, segurança da informação, canal direto de comunicação entre os colaboradores e a Diretoria Estatutária e pelo programa de *Compliance* da empresa.

CAPÍTULO VI

CATEGORIZAÇÃO DOS RISCOS

6.1 Riscos Estratégicos: são os riscos associados com as decisões estratégicas da organização para atingir os seus objetivos de negócios, e/ou decorrentes da falta de capacidade ou habilidade da empresa para proteger-se ou adaptar-se a mudanças no ambiente.

6.2 Riscos Financeiros: são os riscos associados à exposição das operações financeiras da organização. Os riscos financeiros podem ser classificados entre riscos de Mercado, de Crédito e de Liquidez:

- Riscos de Mercado: decorre da possibilidade de perdas (ou ganhos menores que os inicialmente previstos) em decorrência do comportamento das taxas de mercado (de juros, de câmbio, de inflação, etc.).
- Riscos de Crédito: reflete a possibilidade de perda resultante da incerteza quanto ao recebimento de valores devidos por clientes ou outras contrapartes com as quais mantenha contratos financeiros.

- Riscos de Liquidez: reflete a possibilidade de falta de recursos para honrar obrigações financeiras em decorrência de indisponibilidade de recursos ou da existência de recursos sem liquidez adequada.

6.3 Riscos de *Compliance*: são os riscos relacionados a sanções legais ou regulatórias, de perda financeira ou de reputação que a empresa pode sofrer como resultado da falha no cumprimento da aplicação de normas, leis, acordos, regulamentos, código de Ética/conduta e/ou das políticas.

6.4 Riscos Operacionais: são os riscos decorrentes da falta de consistência e adequação dos sistemas de informação, processamento e controle de operações, bem como de falhas no gerenciamento de recursos e nos controles internos ou fraudes que tornem impróprio o exercício das atividades da Contax ou de suas controladas diretas ou indiretas.

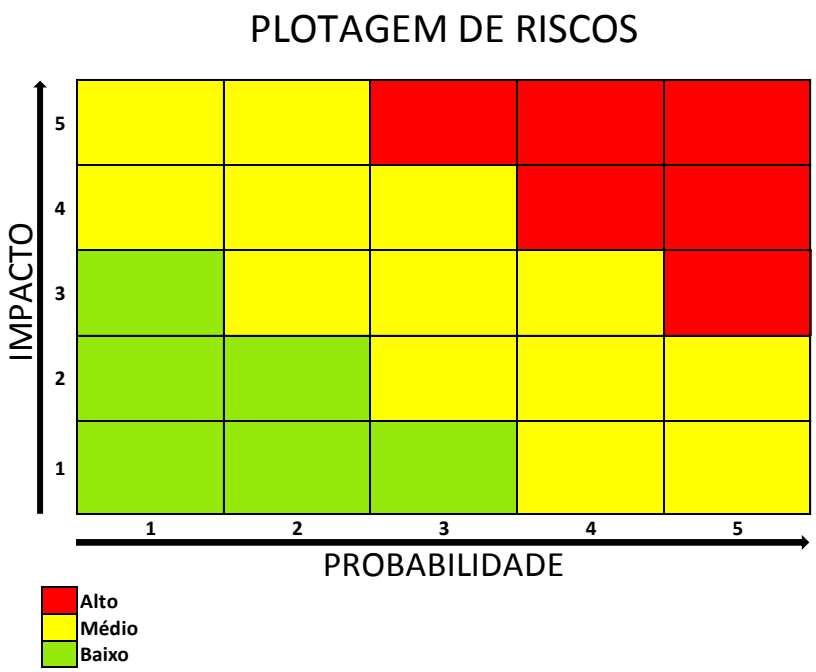
6.5 Riscos de Segurança da Informação: são os riscos relacionados a controles ineficazes e/ou inexistentes, ações indevidas, que possam comprometer a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações da Contax ou de suas controladas diretas ou indiretas.

CAPÍTULO VII

CLASSIFICAÇÃO DOS RISCOS

7.1 Após a identificação dos riscos, são realizadas análises qualitativas e quantitativas, visando à definição dos atributos de impacto e probabilidade, utilizados na priorização dos riscos a serem tratados.

7.2 Os riscos são classificados entre Alto, Médio e Baixo de acordo com a quantificação de seu impacto caso se materialize, bem como da sua probabilidade de materialização, sendo utilizado um gráfico de Impacto x Probabilidade para ilustrar a classificação dos riscos, conforme imagem abaixo:



7.3 Para o cálculo de riscos de segurança da informação é aplicada a mesma classificação, porém utiliza-se uma matriz de risco com apenas 3 escalas (1,3 e 5).

CAPÍTULO VIII

TRATAMENTO DOS RISCOS

8.1 Posteriormente à avaliação do risco, ocorrerá a definição, na forma desta Política, do tratamento que será dado aos riscos relevantes e como esses devem ser monitorados e comunicados às diversas partes envolvidas. Tratar os riscos consiste em decidir entre: evitá-los; mitigá-los, terceirizá-los; ou aceitá-los.

8.2 Para mitigar os riscos, a Contax e suas controladas diretas ou indiretas contam com atividades de controle, sendo que estas compreendem políticas e procedimentos elaborados para assegurar que as diretrizes e os objetivos, definidos para minimizar seus riscos, estão sendo observados nas atividades executadas.

8.3 A Auditoria Interna elabora e atualiza o seu plano anual de auditoria com foco nos riscos identificados que possuem maior relevância e exposição, realizando auditorias de

compliance externo e interno, de processos de negócio e demandas especiais (crises, investigação, opinião independente, conforto e como advisor). Além disso, atua em atividades de auditoria contínua, que promove a melhoria contínua do ambiente de controles e gestão de riscos via análises de dados de alto volume, tendo rápida execução e resultados tempestivos, com redução de fraudes e correção de erros.

8.4 A Contax dentro de seu Programa de *Compliance*, com foco em gerir os riscos ao qual está exposta, atua continuamente, monitorando e tratando os riscos de *compliance*, bem como na disseminação da cultura de *compliance* entre os colaboradores de todos os níveis da companhia.

8.5 Os riscos de segurança da informação são tratados através de metodologia descrita nos procedimentos de Segurança da Informação.

CAPÍTULO IX

MONITORAMENTO DOS RISCOS

9.1 No processo de monitoramento, a empresa supervisiona a implantação e manutenção dos planos de ação, através de atividades gerenciais contínuas, tais como o sistema de telemetria, a auditoria interna e o canal de comunicação (Canal Direto) com a Diretoria Estatutária, extensivo a profissionais da empresa, terceiros, fornecedores e clientes.

9.2 A área de Compliance manterá uma matriz de controles de riscos de *compliance*, com base no resultado risk assessment, com a finalidade de monitoramento e geração de indicadores e informações para embasarem planos de ação, bem como para o aprimoramento de seu Programa de *Compliance*.

CAPÍTULO X

COMUNICAÇÃO DOS RISCOS

10. 1 A comunicação durante todas as etapas do processo de gestão de riscos deve atingir todas as partes interessadas, sendo realizada de maneira clara e objetiva, respeitando as boas práticas de governança.

CAPÍTULO XI

RESPONSABILIDADES

11. 1 Conselhos de Administração: deliberar sobre as questões estratégicas concernentes ao processo de gestão de riscos, tais como o grau de apetite e os limites aceitáveis de exposição dos riscos da empresa, o papel da diretoria executiva no gerenciamento dos riscos e a política que deve nortear todo o processo.

11.2 Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Compliance: assessorar o Conselho de Administração da Contax nas questões relacionadas à auditoria interna e externa, mecanismos e controles relacionados à gestão de riscos, estratégias e políticas voltadas a controles internos e conformidade com as normas aplicáveis em assuntos relacionados aos temas de sua competência na Contax ou nas suas controladas diretas ou indiretas.

11.3 Diretorias Executivas: gerir os riscos da Contax e suas controladas diretas ou indiretas, alocar recursos necessários ao processo e definir a infraestrutura apropriada às atividades de gerenciamento de riscos e aprovar normas específicas e o grau de apetite a riscos da Contax e de suas controladas diretas e indiretas com base na presente Política, nas deliberações e orientações do Conselho de Administração e do Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Compliance.

11.4 Auditoria Interna: realizar o risk assessment quando necessário para identificar os riscos aos quais a Contax e suas controladas diretas ou indiretas estão expostas, definir e executar o plano de auditora com base nos riscos relevantes, reportar as falhas de controles e processos, monitorar a implementação dos planos de ação para tratar os riscos não mitigados e testá-los quando implementados.

11.5 Compliance: realizar o compliance risk assessment, anualmente ou antes conforme necessidade para identificar os riscos de compliance aos quais a Contax e suas controladas direta e indiretas estão expostas.

11.6 Áreas donas de riscos: gerenciar os riscos inerentes às suas atividades, identificando-os, avaliando-os e tratando-os, com o intuito de assegurar a geração de valor para os acionistas e demais partes interessadas.

11.7 Comitê de Ética e Conduta: responsável por aprovar o Código de Ética e Conduta, providenciar sua divulgação, esclarecer dúvidas sobre seu conteúdo e analisar as infrações cometidas por colaboradores, que constituem violação do compliance ao Código de Ética e Conduta.

11.8 Comitê de Segurança da Informação: disseminar a cultura de Segurança de Informação, alinhar os objetivos de Segurança da Informação com o plano estratégico da Contax e de suas controladas diretas ou indiretas e analisar criticamente o Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI) da Contax em intervalos planejados, para assegurar a sua contínua adequação, pertinência e eficácia.

11.9 Segurança da Informação: identificar, analisar e tratar os riscos de segurança da informação, implementar e manter o sistema gestor de segurança da informação de acordo com as necessidades da empresa, leis, regulamentos, contratos locais e internacionais.

CAPÍTULO XII

DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 A aplicação das diretrizes contidas nesta Política deve ser monitorada pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva da Contax.

12.2 A Contax deve garantir que os princípios e diretrizes estabelecidos nesta Política sejam seguidos nas sociedades por ela controladas de forma direta ou indireta, bem como envidar esforços para que tais princípios e diretrizes sejam observados naquelas nas quais sua participação for minoritária.

12.3 O presente documento deve ser lido e considerado em conjunto com outros padrões, normas e procedimentos aplicáveis e relevantes, adotados pela Contax. Além disso, considerando as especificidades da empresa esta Política deve ser desdobrada em outros documentos normativos específicos, sempre alinhados às diretrizes e princípios aqui estabelecidos.

12.4 As eventuais violações e casos omissos a esta Política devem ser submetidos à apreciação do Comitê de Riscos e encaminhados para posterior aprovação pelos órgãos competentes.

São Paulo, 13 de abril de 2017.