

Senhores Acionistas:

Em cumprimento às disposições legais estatutárias, submetemos à apreciação dos senhores o Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultado e demais Demonstrações Contábeis da Fidelity Serviços e Contact Center S.A. ("Serviços"), relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017 acompanhado do Relatório dos Auditores Independentes e elaborado na forma da legislação em vigor. **Histórico:** A "Serviços" é uma sociedade entre a Fidelity National Information Services, empresa sediada nos Estados Unidos da América e o Grupo Bradesco. Sua atividade é a prestação de serviços de call center ativo e receptivo, serviços de cobrança amigável, prevenção a fraudes, back office, dentre outros. **Ambiente de Negócios:** Após dois anos consecutivos de queda do PIB, em 2017, tivemos um crescimento modesto de 1%, com uma inflação de 2,95%, (abaixo do piso da meta fixada pelo governo de 3%). Diretamente relacionada à queda da inflação, outro ponto de destaque deste ano foi a queda da taxa básica de juros, em 6,75% ao ano, (melhor taxa desde 1986), porém fechamos o ano com uma taxa de desemprego muito elevada de 12,7% com aproximadamente 13,2 milhões de pessoas sem emprego, desta forma, a nossa empresa manteve uma linha melhor na economia brasileira. A "Serviços" encerrou o ano de 2017 totalizando um número de mutuos expressivos em seu segmento, com 32,9 milhões de ligações atendidas, 231,3 milhões de minutos falados em seus centrais de atendimento, tratamento de 2,9 milhões de eventos no back office, 6,2 milhões de alertas tratados na prevenção a fraude, demonstrando o ótimo desempenho e a complexidade de nossa operação. Em 2017, focamos nossa atuação na ampliação dos serviços prestados aos clientes, decorrentes a incorporação à nossa carteira de clientes. **Investimentos:** Os investimentos em 2017 foram de R\$ 4,4 milhões, sendo R\$ 3,4 milhões na renovação de equipamentos de informática e infraestrutura e R\$ 1,0 milhões na atualização e aquisição de Softwares. **Desempenho Financeiro e Operacional:** A Receita Líquida em 2017 foi de R\$ 544,3 milhões e foi gerada pela prestação de serviços a Instituições Financeiras, representando um crescimento de 6,7% contra o ano anterior. O faturamento da Companhia foi composto pelos serviços prestados de Contact Center representando 60,6% do faturamento total, cobrança 15,2%, outros serviços 24,2%. Os custos dos serviços prestados, no total de R\$ 439,1 milhões, representaram neste ano de 2017, 81% do faturamento líquido da

Companhia, com uma variação de 13,0% em relação ao ano anterior. A principal linha de despesa refere-se ao custo com mão de obra operacional, overhead, depreciação e amortização decorrentes dos itens vinculados à operação do negócio. As Despesas Fixas Gerais e Administrativas representaram 9,0% do faturamento líquido, e em sua maioria representam o custo de nossas unidades operacionais - Cenep - São Paulo, Condomínio Vulcabras em Jundiaí (sede), Itu, Sete de Abril, Limeira e Barueri. O EBITDA de 2017 registrou uma redução de 16,0%, atingindo R\$ 64 milhões, decorrente ao aumento do custo operacional vinculados à operação do negócio. **Capital Humano:** A Companhia manteve seus programas de desenvolvimento humano e capacitação, tais como, Qualidade de Vida, Língua Estrangeira, MBA e Academia de Líderes, porém investiu fortemente na modernização e ampliação das áreas de Recursos Humanos, objetivando uma maior aproximação do corpo diretivo com seus colaboradores, focando fundamentalmente a gestão das pessoas. Para isso, foram implementadas ferramentas de avaliação e gestão de pessoas que ajudaram a atingir este objetivo, que a Companhia considera prioritário. A Companhia manteve sua colaboração a projetos sociais, mediante patrocínios e doações regulares, utilizando os incentivos fiscais estabelecidos pela legislação em vigor. **Governança Corporativa:** O quadro de administradores da Companhia é composto por profissionais com larga experiência no segmento de meios eletrônicos de pagamento, trazendo experiências e práticas diversas de forma a compor uma equipe bastante homogênea e comprometida com o negócio. A Companhia possui Conselho de Administração com reuniões trimestrais cujas atas são registradas nos livros da Companhia e publicadas, nos termos da legislação nacional. A Companhia conta com os Comitês de: Auditoria, Gestão de Risco, Operações, Gestão de Recebíveis e Tecnologia, todos com atuação efetiva nas atividades da empresa, assim como, da Ouvidoria interna, órgão que tem colaborado significativamente na constante melhoria do relacionamento dos colaboradores e fornecedores com a companhia. A Companhia obteve as certificações PCI, ISO 27001 e ISAE 3402, garantindo ao mercado e aos acionistas um ambiente corporativo interno, seguro e confiável, com total transparência sobre os resultados e atividades da Companhia. **Relacionamento com os Auditores:** As políticas de contratação de serviços de auditores

independentes, tanto da Fidelity National Information Services, quanto do Banco Bradesco, asseguram que não haverá nenhum tipo de conflito de interesses que possa gerar perda de independência ou objetividade e isura nas notas explicativas e pareceres em geral. A KPMG Auditores Independentes, empresa escolhida para auditoria da "FPS", não prestou nenhum outro tipo de serviço para a Companhia durante o exercício em questão, que não tenha sido a auditoria das demonstrações financeiras do período findo em 31 de dezembro de 2017. **Comentário Final:** Do ponto de vista econômico, a tendência é que o PIB cresça de maneira mais significativa, consolidando a recuperação que iniciou-se em 2017; a inflação deve se manter extremamente dentro do aceitável o que deverá implicar em manutenção da taxa de juros em patamares tão ou mais baixos que os atuais. O mercado de trabalho deve reagir positivamente também com uma aceleração da recuperação econômica, com isso, olhamos o futuro com otimismo e continuamos investindo e preparando as bases para o novo ciclo de crescimento que ocorrerá em um futuro próximo. Para isso, continuamos nossa missão de manter nosso portfólio de produtos atualizado e moderno, oferecendo soluções inovadoras e robustas aos nossos clientes, agregando valor aos nossos serviços. Temos projetos desafiadores para 2018, tais como, a conclusão da migração do portfólio Cliente Amex RPC, assim como, a concretização de novas ações de negócio que certamente gerarão importantes resultados para a companhia. Manteremos nosso foco na eficiência operacional, com ações de redução de custos e reorganização da companhia, procurando sempre incremento na margem de lucro, em conformidade com as estratégias definidas por nossos acionistas. Finalmente, agradecemos aos nossos acionistas, pela confiança sempre depositada nesta diretoria, e fundamentalmente ao nosso time de colaboradores, que mais uma vez foi decisivo no sucesso da companhia e que estão sempre prontos a enfrentar todos os desafios, com alto grau de profissionalismo e dedicação.

São Paulo, 19 de abril de 2018
A Administração

Ativo	Nota	2017	2016
Circulante			
Caixa e equivalentes de caixa	3	71.043	31.748
Clientes	4	9.576	11.574
Clientes - Partes relacionadas	4	67.208	76.697
Despesas antecipadas		3.260	2.752
Outros créditos	23	13.597	12.378
Outros créditos - Partes relacionadas	22 a	841	3.809
Impostos e contribuições a recuperar	5	158	549
Total do ativo circulante		165.683	139.507
Não circulante			
Impostos e contribuições diferidos	14	4.412	3.997
Imobilizado	6	15.171	18.538
Intangível	7	5.847	6.887
Total do ativo não circulante		25.430	29.422
Total do ativo		191.113	168.929

Passivo	Nota	2017	2016
Circulante			
Fornecedores	8	7.861	9.619
Impostos e contribuições a recolher	9	7.880	7.988
Obrigações trabalhistas	10	32.872	34.551
Dividendos a pagar	15	46.958	12.871
Provisão para Contingências	12	1.907	1.361
Outras obrigações	13	1.761	2.477
Outras obrigações - Partes relacionadas	23 b	631	1.246
Total do passivo circulante		99.870	70.113
Patrimônio Líquido			
Capital social	15	57.510	57.510
Reserva de lucros		33.733	41.306
Total do patrimônio líquido		91.243	98.816
Total do passivo		191.113	168.929

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Demonstrações das mutações do patrimônio líquido - Exercícios findos em 31 de Dezembro de 2017 e 2016 (Em milhares de Reais)

	Capital social	Capital social a integralizar	Reserva legal	Reserva de lucros a realizar	Lucros acumulados	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2015						
Integralização de capital						
Cisão - incorporação de saldos		57.509				
Lucro líquido do exercício				9.436		66.945
Destinações:					44.741	44.741
Reserva legal			2.237			(2.237)
Reserva de lucros a realizar à disposição da Assembleia				29.633		(29.633)
Dividendos provisionados 2016						(12.871)
Saldo em 31 de dezembro de 2016		57.510	2.237	39.069		98.816
Lucro líquido do exercício					39.385	39.385
Destinações:						
Reserva legal			1.969			(1.969)
Reserva de lucros a realizar à disposição da Assembleia				37.416		(37.416)
Dividendos provisionados 2017				(46.958)		(46.958)
Saldo em 31 de dezembro de 2017		57.510	4.206	29.527		91.243

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Notas explicativas às demonstrações financeiras (Em milhares de Reais)

1. Contexto operacional: A Fidelity Serviços e Contact Center S.A. ("Companhia") foi constituída em 23 de outubro de 2015, com sede à Avenida Antônio Frederico Ozanan, nº 1440 - Bloco XI (terceiro), XII, XIII, XVI, XVII (parte), XXIII, XL, XLI - Jundiaí - SP, é uma sociedade que tem como controladores finais a Fidelity National Information Services ("FIS"), com sede a 401, Riverside Avenue - Jacksonville - Florida - Estados Unidos da América, e o Banco Bradesco S.A., através de sua controlada Celta Holdings S.A., com sede na Cidade de Deus, s/n, Osasco - SP. Por meio do Instrumento Particular de Protocolo e Justificação de Cisão Parcial, em 04 de janeiro de 2016, a Fidelity Processadora e Serviços S.A. realizou cisão parcial de ativos e passivos com reflexo no seu patrimônio líquido, transferindo o acervo líquido à Fidelity Serviços e Contact Center S.A. Sua atividade é a prestação de serviços comerciais de atendimento aos clientes, tais como, call center ativo e receptivo, serviços de cobrança amigável, prevenção a fraudes, retaguarda operacional, impressão e envelopamento. **2. Apresentação das demonstrações financeiras e resumo das principais práticas contábeis:** **2.1 Base de preparação:** As demonstrações financeiras foram elaboradas com base nas práticas contábeis adotadas no Brasil em consonância com os Pronunciamentos, Orientações e as Interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis ("CPC"). A emissão das demonstrações financeiras foi autorizada pela Diretoria da Companhia em 6 de abril de 2018.

Moeda funcional: Estas demonstrações financeiras estão apresentadas em Reais, que é a moeda funcional da Companhia. Todos os saldos foram arredondados para o milhar mais próximo, exceto quando indicado de outra forma. As demonstrações financeiras foram convertidas para Real pelas taxas de câmbio nas datas das transações. Para essa conversão são utilizadas as taxas de câmbio vigentes na data da transação ou da avaliação. O ganho ou perda cambial em itens monetários é a diferença entre o custo amortizado da moeda funcional no começo do período, ajustado por juros e pagamentos efetivos durante o exercício, e o custo amortizado em moeda estrangeira à taxa de câmbio no final do período de apresentação. As diferenças de moedas estrangeiras resultantes na reconversão são reconhecidas no resultado. **Estimativas contábeis:** A elaboração de demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil requer que a Administração da Companhia use de julgamento na determinação do prazo de reconhecimento das despesas de pessoal conforme o serviço, da experiência histórica e outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, os quais se consideram razoáveis e relevantes. A aplicação das estimativas e premissas frequentemente requer julgamento relacionado a assuntos que são incertos, com relação aos resultados das operações e ao valor dos ativos e passivos. A Companhia revisa as estimativas e as premissas periodicamente e não identificou no seu histórico diferenças relevantes que impactem significativamente as Demonstrações Financeiras. **2.2 Resumo das principais práticas contábeis:** **a. Apuração do resultado:** O resultado das operações é apurado em conformidade com o regime contábil de competência. A receita de serviços prestados é reconhecida no resultado em função da sua realização. Uma receita não é reconhecida se há uma incerteza significativa na sua realização. A Contabilidade Patrimonial é baseada no método de competência e outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, os quais se consideram razoáveis e relevantes. A aplicação das estimativas e premissas frequentemente requer julgamento relacionado a assuntos que são incertos, com relação aos resultados das operações e ao valor dos ativos e passivos. A Companhia revisa as estimativas e as premissas periodicamente e não identificou no seu histórico diferenças relevantes que impactem significativamente as Demonstrações Financeiras. **2.3 Resumo das principais práticas contábeis:** **a. Apuração do resultado:** O resultado das operações é apurado em conformidade com o regime contábil de competência. A receita de serviços prestados é reconhecida no resultado em função da sua realização. Uma receita não é reconhecida se há uma incerteza significativa na sua realização. A Contabilidade Patrimonial é baseada no método de competência e outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, os quais se consideram razoáveis e relevantes. A aplicação das estimativas e premissas frequentemente requer julgamento relacionado a assuntos que são incertos, com relação aos resultados das operações e ao valor dos ativos e passivos. A Companhia revisa as estimativas e as premissas periodicamente e não identificou no seu histórico diferenças relevantes que impactem significativamente as Demonstrações Financeiras.

Recursos de caixa: Os recursos de caixa são aqueles que são disponíveis para Real pelas taxas de câmbio nas datas das transações. Para essa conversão são utilizadas as taxas de câmbio vigentes na data da transação ou da avaliação. O ganho ou perda cambial em itens monetários é a diferença entre o custo amortizado da moeda funcional no começo do período, ajustado por juros e pagamentos efetivos durante o exercício, e o custo amortizado em moeda estrangeira à taxa de câmbio no final do período de apresentação. As diferenças de moedas estrangeiras resultantes na reconversão são reconhecidas no resultado. **Estimativas contábeis:** A elaboração de demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil requer que a Administração da Companhia use de julgamento na determinação do prazo de reconhecimento das despesas de pessoal conforme o serviço, da experiência histórica e outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, os quais se consideram razoáveis e relevantes. A aplicação das estimativas e premissas frequentemente requer julgamento relacionado a assuntos que são incertos, com relação aos resultados das operações e ao valor dos ativos e passivos. A Companhia revisa as estimativas e as premissas periodicamente e não identificou no seu histórico diferenças relevantes que impactem significativamente as Demonstrações Financeiras. **2.3 Resumo das principais práticas contábeis:** **a. Apuração do resultado:** O resultado das operações é apurado em conformidade com o regime contábil de competência. A receita de serviços prestados é reconhecida no resultado em função da sua realização. Uma receita não é reconhecida se há uma incerteza significativa na sua realização. A Contabilidade Patrimonial é baseada no método de competência e outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, os quais se consideram razoáveis e relevantes. A aplicação das estimativas e premissas frequentemente requer julgamento relacionado a assuntos que são incertos, com relação aos resultados das operações e ao valor dos ativos e passivos. A Companhia revisa as estimativas e as premissas periodicamente e não identificou no seu histórico diferenças relevantes que impactem significativamente as Demonstrações Financeiras.

Receitas financeiras e despesas financeiras: As receitas e despesas financeiras compreendem: • Receita de aplicação financeira; • Juros ativos de mora e juros passivos; • Descontos obtidos e concedidos; • Variação Cambial Ativa e Passiva; • Variação Monetária Ativa e Passiva; • Despesas bancárias; • Encargos de Morte e IOF; A receita e a despesa de juros são reconhecidas no resultado pelo método dos juros efetivos e pela competência. **c. Benefícios e empregados:** (i) **Benefícios de curto prazo a empregados:** Obrigações de benefícios de curto prazo são reconhecidas como despesas de pessoal conforme o serviço, da experiência histórica e outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, os quais se consideram razoáveis e relevantes. A aplicação das estimativas e premissas frequentemente requer julgamento relacionado a assuntos que são incertos, com relação aos resultados das operações e ao valor dos ativos e passivos. A Companhia revisa as estimativas e as premissas periodicamente e não identificou no seu histórico diferenças relevantes que impactem significativamente as Demonstrações Financeiras. **2.3 Resumo das principais práticas contábeis:** **a. Apuração do resultado:** O resultado das operações é apurado em conformidade com o regime contábil de competência. A receita de serviços prestados é reconhecida no resultado em função da sua realização. Uma receita não é reconhecida se há uma incerteza significativa na sua realização. A Contabilidade Patrimonial é baseada no método de competência e outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, os quais se consideram razoáveis e relevantes. A aplicação das estimativas e premissas frequentemente requer julgamento relacionado a assuntos que são incertos, com relação aos resultados das operações e ao valor dos ativos e passivos. A Companhia revisa as estimativas e as premissas periodicamente e não identificou no seu histórico diferenças relevantes que impactem significativamente as Demonstrações Financeiras.

Impostos e contribuições a recuperar: Os impostos a recuperar correspondem às retenções de impostos e contribuições na fonte, conforme demonstrado abaixo:

	2017	2016
INSS	64	99
CSL/PS e COFINS - Lei nº 10.833/03	28	151
PIS e COFINS a recuperar	66	296
ISS	66	296
Total	158	549

6. Imobilizado: Representados, substancialmente, por benfeitoria em imóvel de terceiro, máquinas e equipamentos, móveis e utensílios e equipamentos de informática. Em 31 de dezembro de 2017, não havia nenhuma indicação de desvalorização dos bens registrados no imobilizado, além da depreciação.

Imobilizado	Taxas anuais	Saldo líquido 2016	Aquisições	Baixas	Reversão	Custo 2017	Depreciação 2017	Saldo líquido 2017
Móveis e utensílios	10%	2.597	556	(9)	-	3.144	(678)	2.466
Máquinas e equipamentos	20%	11.905	457	(1)	122	12.483	(3.396)	9.087
Veículos	20%	114	357	(80)	-	391	(57)	334
Instalações	10%	2.965	52	(123)	-	2.894	(865)	2.029
em imóveis 3º	(*)	957	972	-	-	1.929	(674)	1.255
Total Imobilizado		18.538	2.394	(213)	122	20.841	(5.670)	15.271

Intangível: Vida útil definida, prazo de amortização e saldo líquido 2016

Vida útil definida	Prazo amortização	Saldo líquido 2016	Aquisição	Reversão	Custo 2017	Amortização anual 2017	Saldo líquido 2017
Software utilitário	60 meses	6.352	971	-	7.323	(1.980)	5.343
Software	60 meses	19	165	(27)	157	(37)	120
Projeto recuperativo	60 meses	516	26	-	542	(158)	384
Total Intangível		6.887	1.162	(27)	8.022	(2.175)	5.847

As aquisições do exercício referem-se substancialmente à aquisição de softwares utilitários para plataforma Mainframe visando otimizar o processamento de cartões (RS 971). A Administração avaliou os ativos intangíveis com base em avaliação econômica da Companhia, e concluiu não haver qualquer indicio de impairment. **8. Fornecedores:** Corresponde principalmente ao fornecimento de serviços de terceirização relacionados ao processamento de cartões e armazenamento em mainframe do banco de dados de clientes, assim como os custos com telefonia e seguro saúde, visando ao atendimento das operações de clientes. Todas as contratações de fornecedores seguem os procedimentos definidos em Política específica para este fim, e os preços e condições contratadas refletem as práticas de mercado vigentes para seus respectivos segmentos.

Serviços	2017	2016
Seguro Saúde	66	117
Telefonia	167	1.782
Equipamentos	162	3.232
Serviços de informática	438	1.839
Aluguel	831	325
Consultoria	381	324
Almoxarifado	73	503
Transporte	1.863	519
Outros encargos(CEF Matriz)	2.099	-
Outros	1.781	948
Total	7.880	9.918

Impostos e contribuições a recolher: Os valores abaixo representam impostos sobre o faturamento da Companhia, assim como impostos retidos de fornecedores e imposto de renda e contribuição social sobre o lucro, de acordo com a legislação vigente.

Descrição	2017	2016
Imposto de renda retido na fonte	39	43
ISS sobre fornecedores	34	65
CSL, PIS e COFINS - Lei nº 10.833/03	245	227
ISS sobre fornecedores	193	218
Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro	2.332	1.593
INSS sobre faturamento	1.543	1.772
ISS sobre faturamento	1.559	1.958
PIS e COFINS sobre faturamento	1.964	2.126
Total	7.880	7.988

10. Obrigações trabalhistas: Referem-se a provisões e aos encargos sociais apurados em folha de pagamento.

Descrição	2016	2017
INSS a recolher	2.631	2.562
F.G.T.S a recolher	-	2.122
I.R.R.F a recolher	1.084	1.272
Contribuição sindical	20	9
Total de encargos a recolher	3.735	5.965
Férias, Encargos e Abonos	19.638	19.656
Bônus	5.345	5.183
Provisão participação no resultado	4.154	3.747
Total provisões	29.137	28.586
Total de Obrigações Trabalhistas	32.872	34.551

11. Depósitos judiciais: A Companhia é parte (polo passivo) em ações judiciais decorrentes do curso normal das suas operações, envolvendo questões trabalhistas. Os depósitos judiciais referem-se a ações trabalhistas impetradas por funcionários e que ainda não transitaram em julgado.

	2016	Adição	Baixa	2017
Depósitos judiciais trabalhistas	3.060	15	(903)	2.172
Total	3.060	15	(903)	2.172

12. Contingências: De acordo com o CPC 25, a Administração, com base em informações de seus assessores jurídicos e com base na experiência anterior referente às quantias reivindicadas, constituiu provisão para contingências trabalhistas no montante de R\$ 1.907 (R\$ 1.361 em 2016) correspondente a 60 causas consideradas como prováveis (70 causas em 2016). O saldo das provisões constituídas e a movimentação no exercício foram:

	2016	Adições	Baixas	2017
Provisão contingências trabalhistas	3.361	3	(2.706)	657
Total	1.361	3.252	(2.706)	1.907

Contingências trabalhistas: O risco das reclamações trabalhistas avaliadas com probabilidade possível, em 31 de dezembro de 2017, montava a R\$ 120.649 (R\$ 69.033 em 2016) referente a 571 causas (528 causas em 2016). **Outras contingências:** Não há contingências civis e fiscais com probabilidade de perda possível e provável. **13. Outras obrigações:** Foram constituídas provisões para constituída com base, fornecedores e operadoras de telefonia. Para os prestadores de serviços, a provisão foi constituída com base em relatório de previsão de horas trabalhadas.

Descrição	2017	2016
Adiantamento de cliente	497	496
Provisão telefonia	507	724
Provisões diversas	1.257	1.257
Total	1.761	2.477

14. Apuração do imposto de renda e da contribuição social

	2017	2016
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	60.314	69.597
Adições permanentes	2.440	5.103
Despesas não dedutíveis	2.440	5.103
Adições temporárias	12.977	11.757
Despesas não dedutíveis(*)	12.977	11.757
Exclusões temporárias	(11.757)	(15.131)
Provisão despesas	11.757	15.131
Total	63.574	71.326
Lucro tributável	63.574	71.326
IRPJ - Alíquota de 15% e adicional 10%	(15.586)	(17.289)
CSL - Alíquota de 9%	(5.758)	(6.420)
Total despesa de imposto de renda e contribuição social correntes	(21.344)	(23.709)

(*) As adições temporárias são compostas, substancialmente, pelas seguintes contas: Provisão Bônus/PLR R\$ 9.499 (em 2016 R\$ 8.930), Provisão para Contingências trabalhistas R\$ 1.907



Fidelity Serviços e Contact Center S.A.

CNPJ nº 23.532.312/0001-41

—☆ continuação

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

Ao Acionista e Diretores da **Fidelity Serviços e Contact Center S.A.** - São Paulo - SP. **Opinião:** Examinamos as demonstrações financeiras da Fidelity Serviços e Contact Center S.A. ("Companhia"), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2017 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, compreendendo as políticas contábeis significativas e outras informações elucidativas. Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Fidelity Serviços e Contact Center S.A. em 31 de dezembro de 2017, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil. **Base para opinião:** Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras". Somos independentes em relação à Companhia, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião. **Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório do auditor:** A administração da Companhia é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório. Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato.

Não temos nada a relatar a este respeito. **Responsabilidades da administração pelas demonstrações financeiras:** A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro. Na elaboração das demonstrações financeiras, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Companhia continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a Companhia ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações. **Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras:** Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras. Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso: - Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações

falsas intencionais. - Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Companhia. - Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração. - Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Companhia. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia a não mais se manter em continuidade operacional. - Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada. Comunicamo-nos com a administração a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

São Paulo, 20 de abril de 2018



KPMG Auditores Independentes
CRC 2SP014428/O-6

João Paulo Dal Poz Alouche
Contador CRC 1SP245785/O-2