



Relatório da Administração

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 Services e Contact Center S.A. ("Serviços"), relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016 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 de fraudes, back office, dentre outros. **Ambiente de Negócios:** Em 04 de Janeiro de 2016, foi concluído o processo decisório operacional da companhia que resultou na separação das atividades de processamento, que permaneceram em "Fidelity Processadora" das atividades de serviços, que foram transferidas para a nova companhia "Fidelity Services e Contact Center". Esta cisão permitiu ter ganhos de eficiência operacional e de gestão, que nos permitiram reduzir custos e priorizar as atividades fim de cada empresa. O ano de 2016 foi marcado pela retração da economia brasileira, decorrente fundamentalmente do ambiente político conturbado, que influenciou negativamente todos os agentes econômicos. Todos os setores foram fortemente impactados e, como confirmação deste ano ruim, o índice oficial de "crescimento" do PIB, foi negativo em 3,6% em 2016, repetindo o ano de 2015, agravado por um nível de desemprego da ordem de 12%, que ratificou o cenário de recessão e manteve a retração que já havia ocorrido em 2015, demonstrando o trágico cenário econômico. A "Serviços" encerrou o ano de 2016 totalizando números muito expressivos em seu segmento, com 34,7 milhões de ligações atendidas, 220,6 milhões de minutos falados em suas centrais de atendimento, tratamento de 2,6 milhões de eventos no back office, 2,4 milhões de alertas tratados na prevenção de fraude, demonstrando o ótimo desempenho e a complexidade de nossa operação. Em 2016, focamos nossa atuação na consolidação da cisão operacional ocorrida no início do ano e na ampliação dos serviços prestados aos clientes, decorrentes da incorporação à nossa carteira de clientes, do HSBC, Safra e outros. **Investimentos:** Os investimentos em 2016 foram de R\$ 10,9 milhões, sendo R\$ 6,5 milhões na renovação de equipamentos de informática e infraestrutura e R\$ 4,4 milhões na atualização e aquisição de softwares. **Desempenho Financeiro e Operacional:** A Receita Líquida em 2016 foi de R\$ 509,9 milhões e o lucro gerado pela prestação de serviços a Instituições Financeiras, representando um crescimento de 9,2% contra o ano

Balanço Patrimonial em 31 de dezembro de 2016 (Em milhares de Reais)

Ativo	Nota	2016
Circulante		
Caixa e equivalentes de caixa	3	31.748
Clientes	4	11.574
Clientes - Partes relacionadas	4	76.697
Despesas antecipadas		2.752
Outros créditos	23 a	12.378
Outros créditos - Partes relacionadas	22 a	3.809
Impostos e contribuições a recuperar	5	549
Total do ativo circulante		139.507
Não circulante		
Impostos e contribuições diferidos	14	3.997
Imobilizado	6	18.538
Intangível	7	6.887
Total do ativo não circulante		26.422
Total do ativo		168.929

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Demonstrações das mutações do patrimônio líquido - Exercício findo em 31 de dezembro de 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	1	-	(1)	-	-	1
Integralização de capital						
Adição - Incorporação de saldos	57.509	-	-	9.436	66.945	134.990
Lucro líquido do exercício	-	-	-	-	44.741	44.741
Destinações:						
Reserva legal	-	-	-	2.237	-	2.237
Reserva de lucros a realizar à disposição da assembleia	-	-	-	29.633	(2.633)	26.997
Dividendos provisionados 2016	-	-	-	-	(12.871)	(12.871)
Saldo em 31 de dezembro de 2016	57.510	-	2.237	39.069	98.816	197.632

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Notas explicativas às demonstrações financeiras (Em milhares de Reais)

1. Contexto operacional:

A Fidelity Services e Contact Center S.A. ("Companhia") foi constituída em 23 de outubro de 2015, com sede à Avenida Antonio Frederico Ozanan, 1440 - Bloco XI (térreo), XII, XIV, XVI, XVII (parte), XXIII, XL, XLI - Jundiaí - SP, é uma sociedade que tem como controladores finais a Fidelity National Information Services ("FIS"), com sede à 601, Riverside Avenue - Jacksonville - Flórida - Estados Unidos da América, e o Banco Bradesco S.A., através de sua controladora Celta Holdings S.A., com sede na Cidade de Deus, s/nº, 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 reflexos no seu patrimônio líquido, transferindo o acervo líquido à Fidelity Services e Contact Center S.A. A Fidelity Processadora e Serviços S.A. realizou uma reorganização societária visando segregarmos os negócios e atividades de (i) processamento de cartões e desenvolvimento de sistemas, de um lado, as quais permanecerão na Companhia, e de outro lado (ii) as atividades de call center/teleadendimento, suporte a prospecção, vendas e ativações de cartões, prevenção a fraudes de cartões e transações eletrônicas, retaguarda operacional (*backoffice*), impressão e envelopamento, cobrança amigável e outros, que foram incorporados na Fidelity Services e Contact Center S.A. Os seguintes valores de ativos, passivos e patrimônio líquido foram incorporados na Companhia:

	Valor incorporado
Ativo	
Circulante	87.170
Disponibilidades	70.000
Clientes	6.584
Estados Provisórios	259
Impostos diferidos	5.144
Despesas antecipadas	1.055
Outros créditos	4.158
Não circulante	24.259
Imobilizado	19.315
Intangível	4.944
Total do ativo	111.429
Passivo	
Circulante	44.484
Obrigações trabalhistas	6.846
Provisões trabalhistas	26.190
Outras obrigações	11.448
Não circulante	-
Impostos e Contribuições	-
Patrimônio líquido	66.945
Capital social	57.509
Reserva de Lucros	9.436
Total do passivo	111.429

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 Conselho de Normas Contábeis ("CPC"). A emissão das demonstrações financeiras foi autorizada pela Diretoria da Companhia em 25 de abril de 2017. **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. Transações em moeda estrangeira são 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 período, e o custo amortizado em moeda estrangeira à taxa de câmbio no final do período de apresentação. As diferenças estrangeiras resultantes na conversão 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 julgamentos na determinação e no registro de estimativas contábeis em consonância com premissas derivadas da experiência histórica e outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, as quais se consideram razoáveis e relevantes. A aplicação das estimativas e premissas frequentemente requer julgamentos relacionados 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 identifica nenhum histórico de 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 Contribuição Patronal ao INSS (20%) incidente sobre o faturamento foi classificada como dedução da receita, em conformidade com o estabelecido no parágrafo 8 do CPC nº 30 (R1). **b. Receitas financeiras e despesas financeiras:** As receitas e despesas financeiras compreendem: • Receita de aplicação financeira; • Juros auferidos em mora e juros passivos; • Descontos obtidos e concedidos; • Variáveis Contábeis Ativas e Passivas; • Venda de Floresta Ativa; • Despesas com Cartões; • Encargos de Mora e IOF; • Despesa com despesa de juros; • Juros reconhecidos no resultado pelo método dos juros efetivos. **c. Benefícios a empregados:** (i) **Benefícios de curto prazo a empregados:** Obrigações de benefícios de curto prazo a empregados são reconhecidas como despesas de pessoal conforme o serviço correspondente seja prestado. O passivo é reconhecido pelo montante do pagamento esperado caso a Companhia tenha uma obrigação presente legal ou construtiva de pagar esse montante em função de serviço passado prestado pelo empregado e a obrigação possa ser estimada de maneira confiável. (ii) **Planos de contribuição definida:** As obrigações por contribuições aos planos de contribuição definida são reconhecidas no resultado em função dos serviços prestados pelos empregados. **d. Impostos e contribuições a pagar:** As contribuições pagas antecipadamente são reconhecidas como um ativo na extensão em que um reembolso de caixa ou uma redução em pagamentos futuros seja possível. **e. Impostos e contribuições:** Impostos e contribuições sobre o lucro: O imposto de renda e a contribuição social, correntes e diferidos, são calculados com base na alíquota de 15%, acrescida do adicional de 10% sobre o lucro tributável excedente a R\$ 240 para imposto de renda, e na alíquota de 9% sobre o lucro tributável para contribuição social sobre o lucro líquido e consideram a compensação de prejuízos fiscais e base negativa de contribuição social, limitada a 30% dos lucros tributáveis antes do imposto de renda. **f. Impostos e contribuições sobre o lucro:** Os impostos sobre o lucro são calculados com base na alíquota de 15%, acrescida do adicional de 10% sobre o lucro tributável excedente a R\$ 240 para imposto de renda, e na alíquota de 9% sobre o lucro tributável para contribuição social sobre o lucro líquido e consideram a compensação de prejuízos fiscais e base negativa de contribuição social, limitada a 30% dos lucros tributáveis antes do imposto de renda. **g. Impostos e contribuições sobre o lucro:** Os impostos sobre o lucro são calculados com base na alíquota de 15%, acrescida do adicional de 10% sobre o lucro tributável excedente a R\$ 240 para imposto de renda, e na alíquota de 9% sobre o lucro tributável para contribuição social sobre o lucro líquido e consideram a compensação de prejuízos fiscais e base negativa de contribuição social, limitada a 30% dos lucros tributáveis antes do imposto de renda. **h. Impostos e contribuições sobre o lucro:** Os impostos sobre o lucro são calculados com base na alíquota de 15%, acrescida do adicional de 10% sobre o lucro tributável excedente a R\$ 240 para imposto de renda, e na alíquota de 9% sobre o lucro tributável para contribuição social sobre o lucro líquido e consideram a compensação de prejuízos fiscais e base negativa de contribuição social, limitada a 30% dos lucros tributáveis antes do imposto de renda. **i. Contribuição ao Programa de Integração Social (PIS) e Contribuição Social para Financiamento da Seguridade (COFINS):** São calculados sobre a receita bruta às alíquotas de 1,65% e 7,60%, respectivamente, exceto para as receitas brutas Call Center e Cobrança, as quais incidem as alíquotas de 0,65% e 3,00%, respectivamente, e são tomados créditos sob as despesas operacionais, conforme a legislação em vigor. **j. Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta Lei 12.546/11:** São calculados sobre a receita bruta de serviços de Tecnologia da Informação e Tecnologia da Comunicação a partir de 01.08.2012 à alíquota de 2,0% e estão apresentados como reduções no resultado Bruto. A partir de 01.12.15 houve alteração de alíquota de 2% para 3% e o imposto de renda sobre as diferenças temporárias no fim de cada período de relatório entre os saldos de ativos e passivos reconhecidos nas demonstrações financeiras e as bases fiscais correspondentes usadas na apuração do lucro tributável, incluindo saldo de prejuízos fiscais, quando aplicável. Os impostos diferidos passivos são geralmente reconhecidos sobre todas as diferenças temporárias tributáveis e os impostos diferidos ativos são reconhecidos sobre todas as diferenças temporárias dedutíveis, apenas quando for provável que a empresa apresentará lucro tributável futuro em montante suficiente para que tais diferenças temporárias dedutíveis possam ser utilizadas. Os impostos diferidos ativos ou passivos não são reconhecidos sobre diferenças temporárias reconhecidas em uma transação que não afete o lucro tributável nem o lucro contábil. A recuperação do saldo dos impostos diferidos ativos é revisada no final de cada período de relatório e, quando não for mais provável que lucros tributáveis futuros estarão disponíveis para permitir a recuperação de todo o ativo, ou parte dele, o saldo do ativo é ajustado pelo montante que se espera que seja recuperado. Impostos diferidos ativos e passivos são mensurados pelas alíquotas aplicáveis no período no qual se espera que o passivo seja liquidado ou o ativo seja realizado, com base nas alíquotas previstas na legislação tributária vigente no fim de cada período de relatório, ou quando uma nova legislação tiver sido substancialmente aprovada. A mensuração dos impostos diferidos ativos e passivos é reconhecida em uma perda por redução ao valor recuperável quando o valor contábil do grupo de ativos exceder seu valor recuperável.

k. Instrumentos financeiros não derivativos: Instrumentos financeiros não derivativos incluem disponibilidades, clientes, financiamentos, outros recebíveis e obrigações e são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido, para instrumentos que não sejam reconhecidos pelo valor justo através de resultado, de quaisquer custos de transação diretamente atribuíveis. Posteriormente ao reconhecimento inicial, os instrumentos financeiros não derivativos são classificados e mensurados conforme descrito abaixo: **Caixa e equivalentes de caixa:** Este grupo é composto por saldos em caixa, contas em espécie na caixa, contas bancárias e aplicações financeiras de curto prazo, de alta liquidez (normalmente com vencimento em até noventa dias), prontamente convertíveis em um montante conhecido de caixa, utilizados de forma usual nas atividades rotineiras e sujeitos a um insignificante risco de mudança de valor, sendo demonstrados pelo valor justo nas datas de encerramento dos exercícios apresentados e não superam o valor de mercado. **Recebíveis:** Esses ativos são mensurados inicialmente pelo valor justo, acrescido de quaisquer custos de transações atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, os recebíveis são medidos pelo custo amortizado utilizando o método dos juros efetivos. **Instrumentos financeiros ao valor justo através do resultado:** Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como ativo negociado ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ganhos ou perdas por redução ao valor recuperável quando o valor contábil do grupo de ativos exceder seu valor recuperável.

l. Instrumentos financeiros não derivativos: Instrumentos financeiros não derivativos incluem disponibilidades, clientes, financiamentos, outros recebíveis e obrigações e são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido, para instrumentos que não sejam reconhecidos pelo valor justo através de resultado, de quaisquer custos de transação diretamente atribuíveis. Posteriormente ao reconhecimento inicial, os instrumentos financeiros não derivativos são classificados e mensurados conforme descrito abaixo: **Caixa e equivalentes de caixa:** Este grupo é composto por saldos em caixa, contas em espécie na caixa, contas bancárias e aplicações financeiras de curto prazo, de alta liquidez (normalmente com vencimento em até noventa dias), prontamente convertíveis em um montante conhecido de caixa, utilizados de forma usual nas atividades rotineiras e sujeitos a um insignificante risco de mudança de valor, sendo demonstrados pelo valor justo nas datas de encerramento dos exercícios apresentados e não superam o valor de mercado. **Recebíveis:** Esses ativos são mensurados inicialmente pelo valor justo, acrescido de quaisquer custos de transações atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, os recebíveis são medidos pelo custo amortizado utilizando o método dos juros efetivos. **Instrumentos financeiros ao valor justo através do resultado:** Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como ativo negociado ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ganhos ou perdas por redução ao valor recuperável quando o valor contábil do grupo de ativos exceder seu valor recuperável.

m. Instrumentos financeiros não derivativos: Instrumentos financeiros não derivativos incluem disponibilidades, clientes, financiamentos, outros recebíveis e obrigações e são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido, para instrumentos que não sejam reconhecidos pelo valor justo através de resultado, de quaisquer custos de transação diretamente atribuíveis. Posteriormente ao reconhecimento inicial, os instrumentos financeiros não derivativos são classificados e mensurados conforme descrito abaixo: **Caixa e equivalentes de caixa:** Este grupo é composto por saldos em caixa, contas em espécie na caixa, contas bancárias e aplicações financeiras de curto prazo, de alta liquidez (normalmente com vencimento em até noventa dias), prontamente convertíveis em um montante conhecido de caixa, utilizados de forma usual nas atividades rotineiras e sujeitos a um insignificante risco de mudança de valor, sendo demonstrados pelo valor justo nas datas de encerramento dos exercícios apresentados e não superam o valor de mercado. **Recebíveis:** Esses ativos são mensurados inicialmente pelo valor justo, acrescido de quaisquer custos de transações atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, os recebíveis são medidos pelo custo amortizado utilizando o método dos juros efetivos. **Instrumentos financeiros ao valor justo através do resultado:** Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como ativo negociado ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ganhos ou perdas por redução ao valor recuperável quando o valor contábil do grupo de ativos exceder seu valor recuperável.

n. Instrumentos financeiros não derivativos: Instrumentos financeiros não derivativos incluem disponibilidades, clientes, financiamentos, outros recebíveis e obrigações e são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido, para instrumentos que não sejam reconhecidos pelo valor justo através de resultado, de quaisquer custos de transação diretamente atribuíveis. Posteriormente ao reconhecimento inicial, os instrumentos financeiros não derivativos são classificados e mensurados conforme descrito abaixo: **Caixa e equivalentes de caixa:** Este grupo é composto por saldos em caixa, contas em espécie na caixa, contas bancárias e aplicações financeiras de curto prazo, de alta liquidez (normalmente com vencimento em até noventa dias), prontamente convertíveis em um montante conhecido de caixa, utilizados de forma usual nas atividades rotineiras e sujeitos a um insignificante risco de mudança de valor, sendo demonstrados pelo valor justo nas datas de encerramento dos exercícios apresentados e não superam o valor de mercado. **Recebíveis:** Esses ativos são mensurados inicialmente pelo valor justo, acrescido de quaisquer custos de transações atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, os recebíveis são medidos pelo custo amortizado utilizando o método dos juros efetivos. **Instrumentos financeiros ao valor justo através do resultado:** Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como ativo negociado ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ganhos ou perdas por redução ao valor recuperável quando o valor contábil do grupo de ativos exceder seu valor recuperável.

o. Instrumentos financeiros não derivativos: Instrumentos financeiros não derivativos incluem disponibilidades, clientes, financiamentos, outros recebíveis e obrigações e são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido, para instrumentos que não sejam reconhecidos pelo valor justo através de resultado, de quaisquer custos de transação diretamente atribuíveis. Posteriormente ao reconhecimento inicial, os instrumentos financeiros não derivativos são classificados e mensurados conforme descrito abaixo: **Caixa e equivalentes de caixa:** Este grupo é composto por saldos em caixa, contas em espécie na caixa, contas bancárias e aplicações financeiras de curto prazo, de alta liquidez (normalmente com vencimento em até noventa dias), prontamente convertíveis em um montante conhecido de caixa, utilizados de forma usual nas atividades rotineiras e sujeitos a um insignificante risco de mudança de valor, sendo demonstrados pelo valor justo nas datas de encerramento dos exercícios apresentados e não superam o valor de mercado. **Recebíveis:** Esses ativos são mensurados inicialmente pelo valor justo, acrescido de quaisquer custos de transações atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, os recebíveis são medidos pelo custo amortizado utilizando o método dos juros efetivos. **Instrumentos financeiros ao valor justo através do resultado:** Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como ativo negociado ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ganhos ou perdas por redução ao valor recuperável quando o valor contábil do grupo de ativos exceder seu valor recuperável.

p. Instrumentos financeiros não derivativos: Instrumentos financeiros não derivativos incluem disponibilidades, clientes, financiamentos, outros recebíveis e obrigações e são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido, para instrumentos que não sejam reconhecidos pelo valor justo através de resultado, de quaisquer custos de transação diretamente atribuíveis. Posteriormente ao reconhecimento inicial, os instrumentos financeiros não derivativos são classificados e mensurados conforme descrito abaixo: **Caixa e equivalentes de caixa:** Este grupo é composto por saldos em caixa, contas em espécie na caixa, contas bancárias e aplicações financeiras de curto prazo, de alta liquidez (normalmente com vencimento em até noventa dias), prontamente convertíveis em um montante conhecido de caixa, utilizados de forma usual nas atividades rotineiras e sujeitos a um insignificante risco de mudança de valor, sendo demonstrados pelo valor justo nas datas de encerramento dos exercícios apresentados e não superam o valor de mercado. **Recebíveis:** Esses ativos são mensurados inicialmente pelo valor justo, acrescido de quaisquer custos de transações atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, os recebíveis são medidos pelo custo amortizado utilizando o método dos juros efetivos. **Instrumentos financeiros ao valor justo através do resultado:** Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como ativo negociado ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ganhos ou perdas por redução ao valor recuperável quando o valor contábil do grupo de ativos exceder seu valor recuperável.

q. Instrumentos financeiros não derivativos: Instrumentos financeiros não derivativos incluem disponibilidades, clientes, financiamentos, outros recebíveis e obrigações e são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido, para instrumentos que não sejam reconhecidos pelo valor justo através de resultado, de quaisquer custos de transação diretamente atribuíveis. Posteriormente ao reconhecimento inicial, os instrumentos financeiros não derivativos são classificados e mensurados conforme descrito abaixo: **Caixa e equivalentes de caixa:** Este grupo é composto por saldos em caixa, contas em espécie na caixa, contas bancárias e aplicações financeiras de curto prazo, de alta liquidez (normalmente com vencimento em até noventa dias), prontamente convertíveis em um montante conhecido de caixa, utilizados de forma usual nas atividades rotineiras e sujeitos a um insignificante risco de mudança de valor, sendo demonstrados pelo valor justo nas datas de encerramento dos exercícios apresentados e não superam o valor de mercado. **Recebíveis:** Esses ativos são mensurados inicialmente pelo valor justo, acrescido de quaisquer custos de transações atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, os recebíveis são medidos pelo custo amortizado utilizando o método dos juros efetivos. **Instrumentos financeiros ao valor justo através do resultado:** Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como ativo negociado ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ganhos ou perdas por redução ao valor recuperável quando o valor contábil do grupo de ativos exceder seu valor recuperável.

r. Instrumentos financeiros não derivativos: Instrumentos financeiros não derivativos incluem disponibilidades, clientes, financiamentos, outros recebíveis e obrigações e são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido, para instrumentos que não sejam reconhecidos pelo valor justo através de resultado, de quaisquer custos de transação diretamente atribuíveis. Posteriormente ao reconhecimento inicial, os instrumentos financeiros não derivativos são classificados e mensurados conforme descrito abaixo: **Caixa e equivalentes de caixa:** Este grupo é composto por saldos em caixa, contas em espécie na caixa, contas bancárias e aplicações financeiras de curto prazo, de alta liquidez (normalmente com vencimento em até noventa dias), prontamente convertíveis em um montante conhecido de caixa, utilizados de forma usual nas atividades rotineiras e sujeitos a um insignificante risco de mudança de valor, sendo demonstrados pelo valor justo nas datas de encerramento dos exercícios apresentados e não superam o valor de mercado. **Recebíveis:** Esses ativos são mensurados inicialmente pelo valor justo, acrescido de quaisquer custos de transações atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, os recebíveis são medidos pelo custo amortizado utilizando o método dos juros efetivos. **Instrumentos financeiros ao valor justo através do resultado:** Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como ativo negociado ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ganhos ou perdas por redução ao valor recuperável quando o valor contábil do grupo de ativos exceder seu valor recuperável.

s. Instrumentos financeiros não derivativos: Instrumentos financeiros não derivativos incluem disponibilidades, clientes, financiamentos, outros recebíveis e obrigações e são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido, para instrumentos que não sejam reconhecidos pelo valor justo através de resultado, de quaisquer custos de transação diretamente atribuíveis. Posteriormente ao reconhecimento inicial, os instrumentos financeiros não derivativos são classificados e mensurados conforme descrito abaixo: **Caixa e equivalentes de caixa:** Este grupo é composto por saldos em caixa, contas em espécie na caixa, contas bancárias e aplicações financeiras de curto prazo, de alta liquidez (normalmente com vencimento em até noventa dias), prontamente convertíveis em um montante conhecido de caixa, utilizados de forma usual nas atividades rotineiras e sujeitos a um insignificante risco de mudança de valor, sendo demonstrados pelo valor justo nas datas de encerramento dos exercícios apresentados e não superam o valor de mercado. **Recebíveis:** Esses ativos são mensurados inicialmente pelo valor justo, acrescido de quaisquer custos de transações atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, os recebíveis são medidos pelo custo amortizado utilizando o método dos juros efetivos. **Instrumentos financeiros ao valor justo através do resultado:** Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como ativo negociado ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ganhos ou perdas por redução ao valor recuperável quando o valor contábil do grupo de ativos exceder seu valor recuperável.

t. Instrumentos financeiros não derivativos: Instrumentos financeiros não derivativos incluem disponibilidades, clientes, financiamentos, outros recebíveis e obrigações e são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido, para instrumentos que não sejam reconhecidos pelo valor justo através de resultado, de quaisquer custos de transação diretamente atribuíveis. Posteriormente ao reconhecimento inicial, os instrumentos financeiros não derivativos são classificados e mensurados conforme descrito abaixo: **Caixa e equivalentes de caixa:** Este grupo é composto por saldos em caixa, contas em espécie na caixa, contas bancárias e aplicações financeiras de curto prazo, de alta liquidez (normalmente com vencimento em até noventa dias), prontamente convertíveis em um montante conhecido de caixa, utilizados de forma usual nas atividades rotineiras e sujeitos a um insignificante risco de mudança de valor, sendo demonstrados pelo valor justo nas datas de encerramento dos exercícios apresentados e não superam o valor de mercado. **Recebíveis:** Esses ativos são mensurados inicialmente pelo valor justo, acrescido de quaisquer custos de transações atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, os recebíveis são medidos pelo custo amortizado utilizando o método dos juros efetivos. **Instrumentos financeiros ao valor justo através do resultado:** Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como ativo negociado ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ganhos ou perdas por redução ao valor recuperável quando o valor contábil do grupo de ativos exceder seu valor recuperável.

u. Instrumentos financeiros não derivativos: Instrumentos financeiros não derivativos incluem disponibilidades, clientes, financiamentos, outros recebíveis e obrigações e são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido, para instrumentos que não sejam reconhecidos pelo valor justo através de resultado, de quaisquer custos de transação diretamente atribuíveis. Posteriormente ao reconhecimento inicial, os instrumentos financeiros não derivativos são classificados e mensurados conforme descrito abaixo: **Caixa e equivalentes de caixa:** Este grupo é composto por saldos em caixa, contas em espécie na caixa, contas bancárias e aplicações financeiras de curto prazo, de alta liquidez (normalmente com vencimento em até noventa dias), prontamente convertíveis em um montante conhecido de caixa, utilizados de forma usual nas atividades rotineiras e sujeitos a um insignificante risco de mudança de valor, sendo demonstrados pelo valor justo nas datas de encerramento dos exercícios apresentados e não superam o valor de mercado. **Recebíveis:** Esses ativos são mensurados inicialmente pelo valor justo, acrescido de quaisquer custos de transações atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, os recebíveis são medidos pelo custo amortizado utilizando o método dos juros efetivos. **Instrumentos financeiros ao valor justo através do resultado:** Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como ativo negociado ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ganhos ou perdas por redução ao valor recuperável quando o valor contábil do grupo de ativos exceder seu valor recuperável.

v. Instrumentos financeiros não derivativos: Instrumentos financeiros não derivativos incluem disponibilidades, clientes, financiamentos, outros recebíveis e obrigações e são reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido, para instrumentos que não sejam reconhecidos pelo valor justo através de resultado, de quaisquer custos de transação diretamente atribuíveis. Posteriormente ao reconhecimento inicial, os instrumentos financeiros não derivativos são classificados e mensurados conforme descrito abaixo: **Caixa e equivalentes de caixa:** Este grupo é composto por saldos em caixa, contas em espécie na caixa, contas bancárias e aplicações financeiras de curto prazo, de alta liquidez (normalmente com vencimento em até noventa dias), prontamente convertíveis em um montante conhecido de caixa, utilizados de forma usual nas atividades rotineiras e sujeitos a um insignificante risco de mudança de valor, sendo demonstrados pelo valor justo nas datas de encerramento dos exercícios apresentados e não superam o valor de mercado. **Recebíveis:** Esses ativos são mensurados inicialmente pelo valor justo, acrescido de quaisquer custos de transações atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, os recebíveis são medidos pelo custo amortizado utilizando o método dos juros efetivos. **Instrumentos financeiros ao valor justo através do resultado:** Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como ativo negociado ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os ganhos ou perdas por redução ao valor recuperável quando o valor contábil do grupo de ativos exceder seu valor recuperável.

anterior. O faturamento da companhia foi composto pelos serviços prestados de Contact Center representando 55,5% do faturamento total, cobrança 15,9%, outros serviços 28,4%. Os custos dos serviços prestados, no total de R\$ 388,6 milhões, representaram neste ano de 2016, 76% do faturamento líquido da Companhia, mantendo-se estável em relação ao ano anterior. A principal linha de despesa refere-se ao custo com mão de obra operacional, overhead e depreciação e amortização decorrentes dos itens vinculados à operação do negócio. As Despesas Fixas Gerais Administrativas representaram 9,0% do faturamento líquido, e em sua maioria representam o custo de nossas unidades operacionais - Cntesp - São Paulo, Condomínio Vulcabrás em Jundiaí (sede), Itu, Sete de Abril, Limeira e Barueri. O EBITDA de 2016 registrou um crescimento de 17,0%, atingindo R\$ 76,2 milhões, cuja variação pode ser atribuída às ações de reorganização da companhia e eficiência operacional decorrente da cisão. **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, tocando 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. Com a cisão da companhia, tivemos um grande desafio em relação a adequação às regras do novo sindicato (Sintetel), para onde migraram cerca de 10.000 colaboradores. Esse trabalho, coordenado pela área de Recursos Humanos, foi conduzido com transparência, não tendo nenhum impacto nas relações trabalhistas e/ou desempenho dos colaboradores. **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, a Ouvidoria Interna, órgão que tem colaborado

Fidelity Services e Contact Center S.A.

CNPJ nº 25.532.312/0001-41

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, asseguraram que não haverá nenhum tipo de conflito de interesses que possa gerar perda de independência ou objetividade e lisura nas notas explicativas e pareceres em geral. A KPMG Auditores Independentes, empresa escolhida para auditoria da "FIS", 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 2016. **Comentário Final:** Certamente o ano de 2017 ainda será muito difícil, visto que, o processo de recuperação econômica do país ainda corre risco de não ser efetivo, entretanto, 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 2017, tais como, a migração do portfólio Amex e Losango, 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, 25 de Abril de 2017

A Administração

Demonstrações de resultados		Exercício findo em 31 de dezembro de 2016		(Em milhares de Reais)	
	Nota	2016		2016	
Receita operacional líquida	19	509.910			
Custos dos serviços prestados	18	(388.641)			
Lucro bruto		121.269			
Recursos (despesas) operacionais					
Impostos e contribuições a pagar	20	(54.168)			
Resultado financeiro	21	2.651			
Outras receitas e despesas		(155)			
Lucro antes do imposto de renda, da contribuição social e das participações estatutárias		69.597			
Imposto de renda e contribuição social corrente	14	(23.709)			
Imposto de renda e contribuição social diferidos		(1.149)			
Lucro líquido do exercício		44.741			
Lucro líquido por lote de mil ações - R\$		0,7780			
Quantidade de ações ao final do exercício		57.509.913			

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Demonstrações de resultados abrangentes		Exercício findo em 31 de dezembro de 2016		(Em milhares de Reais, exceto o lucro líquido do período por ações)	
	Nota	2016		2016	
Lucro líquido do exercício		44.741			
Outros resultados abrangentes					
Resultado abrangente total		44.741			

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Demonstrações dos fluxos de caixa -	
-------------------------------------	--



Fidelity Serviços e Contact Center S.A.

CNPJ nº 25.532.312/0001-41

—☆ 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 2016 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 2016, 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**

e da governança 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. Os responsáveis pela governança da Companhia são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras. **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, 31 de março de 2017



KPMG Auditores Independentes
CRC 2SP014428/O-6

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