

4.1 Descrever os fatores de risco com efetivo potencial de influenciar a decisão de investimento, observando as categorias abaixo e, dentro delas, a ordem decrescente de relevância:

Os riscos descritos abaixo são aqueles que, na data deste Formulário de Referência, podem afetar a Companhia. Os negócios, situação financeira, resultados operacionais, fluxo de caixa, liquidez e/ou negócios futuros da Companhia poderão ser afetados de maneira adversa por qualquer dos fatores de risco descritos a seguir. Além disso, riscos adicionais não conhecidos ou considerados irrelevantes pela Companhia na data deste Formulário de Referência também poderão afetar a Companhia adversamente.

As referências constantes deste item 4.1 a “Companhia” devem ser interpretadas como referência à Companhia e suas controladas, exceto se o contexto exigir de outra maneira. Para os fins desta seção “4. Fatores de Risco”, exceto se expressamente indicado de maneira diversa ou se o contexto assim o exigir, a menção ao fato de que um risco, incerteza ou problema poderá causar ou ter ou causará ou terá “efeito adverso” ou “efeito negativo” para a Companhia, ou expressões similares, significa que tal risco, incerteza ou problema poderá ou poderia causar efeito adverso relevante na Companhia, na participação no mercado, na sua reputação, nos negócios atuais e futuros, situação financeira, resultados operacionais, fluxo de caixa, liquidez e demais indicadores financeiros e não financeiros da Companhia, bem como no preço dos valores mobiliários de emissão da Companhia. Expressões similares incluídas nesta seção “4. Fatores de Risco” devem ser compreendidas nesse contexto.

Não obstante a subdivisão desta seção “4. Fatores de Risco”, determinados fatores de risco que estejam em um item podem também se aplicar a outros itens.

(a) *emissor*

Estamos sujeitos a riscos relacionados à segurança da informação, ataques cibernéticos, proteção de dados pessoais e impactos à imagem e reputação da Companhia

A Companhia está sujeita a riscos relacionados à segurança da informação, incluindo falhas, interrupções ou degradação dos sistemas, redes de comunicação, data centers, hardwares, softwares e demais infraestruturas tecnológicas utilizadas para a operação e entrega de seus produtos e serviços. Esses sistemas podem ser comprometidos por fatores diversos, sob ou além do controle da Companhia, como falhas humanas, eventos climáticos extremos, desastres naturais, quedas de energia, ataques de negação de serviço (DDoS), infiltração de malwares (como vírus, *ransomwares* e *spywares*), contaminação intencional ou acidental das redes, acessos não autorizados por terceiros ou por colaboradores, exploração de vulnerabilidades lógicas e ataques coordenados por hackers com objetivos como extorsão, sabotagem, penetração em sistemas ou roubo de dados.

O mercado em que atuamos está sujeito a riscos crescentes de cibersegurança que incluem, entre outros, a degradação de sistemas e indisponibilidade de serviços ou produtos, invasões a plataformas e infraestrutura tecnológica, bem como tentativas, inclusive por parte de colaboradores, de violação ou acesso indevido a nossos sistemas com o objetivo de apropriação e uso não autorizado de informações confidenciais. Tais incidentes podem comprometer a integridade, disponibilidade, autenticidade e confidencialidade das informações armazenadas nos sistemas da Companhia, ocasionar falhas operacionais, perda de dados, interrupção da prestação de serviços, ações judiciais, perdas financeiras, cancelamento de contratos e, principalmente, danos à credibilidade e reputação da

Companhia perante seus parceiros comerciais, clientes e investidores.

Adicionalmente, por atuar em diversos mercados e armazenar dados pessoais, inclusive sensíveis, a Companhia está sujeita às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), bem como a outras normas setoriais e internacionais relacionadas ao tema, como o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR), aplicável à União Europeia. A LGPD impõe obrigações rigorosas quanto à coleta, tratamento, compartilhamento, armazenamento, anonimização, eliminação e segurança dos dados pessoais, exigindo ainda resposta adequada a incidentes de segurança.

O descumprimento dessas normas pode acarretar sanções administrativas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, incluindo advertências, multas, bloqueio ou eliminação de dados pessoais e até a suspensão parcial do exercício das atividades relacionadas ao tratamento de dados. A Companhia também poderá ser alvo de ações judiciais individuais ou coletivas, baseadas na LGPD, no Código de Defesa do Consumidor, no Marco Civil da Internet e em demais legislações aplicáveis.

Ocorrências de vazamentos de dados, falhas de segurança da informação ou tratamento inadequado de dados pessoais podem gerar danos reputacionais significativos, perda de confiança por parte de clientes e parceiros estratégicos, perda de competitividade e impacto negativo sobre o valor de mercado da Companhia. Assim, a Companhia poderá ser adversamente afetada em seus negócios, resultados operacionais, imagem institucional, situação financeira e valor de seus valores mobiliários.

Dependência de parceiros estratégicos, desafios na aquisição e retenção de usuários, e riscos associados à estratégia de crescimento inorgânico

O modelo de negócios da Companhia depende substancialmente da manutenção de parcerias estratégicas com entidades públicas e privadas que atuam como canais de distribuição, integração e operação de suas soluções, bem como da contínua captação e retenção de usuários finais. Parte relevante dessa aquisição de usuários ocorre por meio de canais operados em parceria com operadoras de telefonia móvel, distribuidoras de energia elétrica, instituições de ensino e fintechs. Alterações nas estratégias comerciais desses parceiros - como a priorização de iniciativas próprias ou concorrentes, a exigência de revisão contratual com aumento de percentuais de *revenue share*, ou mesmo a opção por estabelecer relacionamentos diretos com provedores de tecnologia, eliminando a intermediação da Companhia - podem comprometer a efetividade desses canais, reduzir a base de receita, limitar o crescimento em determinados mercados e impactar negativamente os resultados operacionais e financeiros da Companhia. A Companhia tampouco pode garantir a manutenção dos acordos atualmente vigentes, sendo possível que a rescisão ou não renovação desses contratos leve à descontinuidade de linhas de serviços em determinados parceiros, com efeitos adversos sobre sua receita e desempenho financeiro.

Outros fatores, como a elevação dos custos de aquisição de usuários, a redução da receita média por usuário, ou a deterioração do engajamento e da permanência da base ativa, podem comprometer a sustentabilidade econômica dos canais. Mudanças no comportamento dos usuários também podem afetar o volume de transações e limitar o crescimento da Companhia.

Alem disso, a estratégia de crescimento inorgânico por meio de aquisições, fusões ou joint ventures envolve riscos adicionais que podem mitigar ou anular os benefícios esperados. Entre esses riscos estão: dificuldades de integração operacional, contábil e cultural; passivos contingentes não identificados durante o processo de diligência; frustração na realização de sinergias estimadas; ou mesmo obstáculos regulatórios, incluindo restrições impostas por autoridades concorrenciais. Além disso, a Companhia pode não conseguir identificar, negociar ou financiar aquisições em termos atrativos, ou concluir tais operações com a velocidade ou a eficácia necessárias. Tais fatores podem comprometer a continuidade da expansão, gerar pressões financeiras e prejudicar sua posição estratégica e reputação de mercado.

Estamos sujeitos a riscos relacionados à capacidade de inovação tecnológica, à competitividade de nossos mercados e à disrupção nos meios de pagamento, o que pode afetar adversamente nossos negócios, desempenho financeiro e valor de mercado.

A sustentabilidade e o crescimento das operações da Companhia dependem diretamente de sua habilidade de inovar e adaptar suas soluções tecnológicas às constantes transformações do setor digital, incluindo inovações em inteligência artificial (IA), automação, personalização de serviços e prevenção de fraudes. A adoção bem-sucedida dessas tecnologias é crítica para a manutenção da competitividade em nossos segmentos de atuação. A falha em antecipar ou implementar tais inovações de forma eficaz pode comprometer a atratividade de nossos produtos, resultar em obsolescência tecnológica, perda de *market share* e impacto negativo sobre nossas receitas e margens.

Além disso, operamos em mercados altamente competitivos e com baixas barreiras de entrada, tanto no Brasil como em mercados internacionais. Nossos concorrentes incluem empresas de tecnologia estabelecidas, startups com acesso facilitado a capital, fornecedores de soluções gratuitas ou subsidiadas, além de players globais com maior escala e capacidade de investimento. Esses concorrentes podem oferecer produtos mais inovadores, eficientes ou economicamente viáveis, o que pode pressionar nossa estrutura de preços, reduzir nossa base de clientes e impactar adversamente nossa posição no mercado.

No segmento de soluções de pagamento, enfrentamos desafios específicos relacionados à intensa competição, inclusive com o crescimento acelerado do arranjo de pagamentos instantâneos como o Pix. Essa modalidade tem ganhado participação nos volumes transacionados no Brasil, desintermediando operações tradicionais de cartão de crédito e afetando a demanda por serviços de adquirência e gateway. A evolução tecnológica pode ainda introduzir novos modelos de pagamento alternativos, intensificando a disrupção no setor. Adicionalmente, estamos expostos a riscos operacionais e financeiros derivados da cadeia de pagamentos, como eventuais falhas de liquidação, inadimplência de adquirentes ou subcredenciadores, e mudanças regulatórias que alterem a estrutura econômica ou operacional dos arranjos de pagamento. Eventos de inadimplência por parte de parceiros financeiros, especialmente em cenários de instabilidade econômica, podem gerar impacto relevante na cadeia de repasse de valores e afetar negativamente os resultados financeiros da Companhia.

Complementarmente, a atuação no setor de pagamentos impõe à Companhia o cumprimento de diversas obrigações regulatórias relacionadas à prevenção à lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, fraudes e corrupção, incluindo a observância de regras de conheça seu cliente (KYC) e *due diligence* de parceiros. A ineficiência ou falha na implementação e monitoramento desses controles pode resultar em violações às normas da Lei Federal nº

12.846/2013 (Lei Anticorrupção), do Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) ou do UK Bribery Act, sujeitando a Companhia a sanções administrativas, civis e penais, inclusive multas, restrições operacionais, perda de benefícios fiscais, exclusão de processos de contratação pública, e responsabilização direta ou subsidiária por atos de seus colaboradores, parceiros ou clientes.

A mera associação da Companhia, ainda que indiretamente, a investigações, denúncias ou condutas indevidas pode gerar perda de reputação, desgaste junto a clientes, investidores, reguladores e demais partes interessadas, e afetar adversamente sua imagem institucional e valor de mercado. Os efeitos adversos decorrentes de tais ocorrências podem comprometer a confiança dos stakeholders, gerar litígios, perdas operacionais e afetar de forma relevante os resultados financeiros e a posição competitiva da Companhia.

Estamos sujeitos a riscos regulatórios e legais (incluindo tributários e fiscais, inclusive relacionados à Reforma Tributária, à regulação aplicável a instituições de pagamento e à revisão de benefícios fiscais, que podem afetar adversamente nossos resultados e valor de mercado

As atividades da Companhia estão sujeitas a um conjunto amplo de normas regulatórias, tributárias e fiscais, tanto no Brasil quanto nas demais jurisdições em que atua. Alterações relevantes no ambiente legal, tributário ou regulatório - incluindo majoração de tributos, revisão de benefícios fiscais, mudanças nas normas contábeis ou modificações setoriais específicas - podem afetar adversamente os resultados operacionais, a estrutura de custos e os fluxos de caixa da Companhia.

A Reforma Tributária, instituída pela Emenda Constitucional nº 132/2023 e com implementação gradual a partir de 2026, substituirá tributos como PIS, COFINS, ICMS, ISS e IPI por dois novos tributos sobre valor agregado - a CBS (Contribuição sobre Bens e Serviços) e o IBS (Imposto sobre Bens e Serviços) - além do Imposto Seletivo. As mudanças impactarão significativamente a sistemática de apuração e a carga tributária efetiva sobre os serviços digitais prestados pela Companhia, especialmente em segmentos como SaaS, sub-adquirência, SVA e serviços B2C. Há riscos associados à majoração de alíquotas, revogação de regimes especiais, complexidade de adaptação tecnológica e incertezas interpretativas quanto à classificação dos serviços prestados. A regulamentação definitiva ainda está pendente, o que pode afetar margens operacionais, precificação e previsibilidade de resultados.

Adicionalmente, um eventual aumento da carga tributária - seja por criação de novos tributos, elevação de alíquotas ou revogação de benefícios - pode impactar negativamente a rentabilidade da Companhia. O aumento da carga fiscal sobre serviços digitais pode obrigar a Companhia a repassar esse custo adicional aos clientes, o que pode reduzir o consumo de produtos e serviços e, conseqüentemente, afetar receitas, margens e competitividade. A Companhia não pode assegurar que a União, os Estados ou os Municípios não criarão tributos ou elevarão os existentes, e tampouco que conseguirá adaptar sua estrutura de custos para mitigar tais impactos.

No âmbito regulatório setorial, a Companhia possui uma subsidiária Instituição de Pagamento (IP) autorizada pelo Banco Central do Brasil, sujeita a rígidas normas operacionais, de governança, prevenção à lavagem de dinheiro e segurança da informação. Qualquer descumprimento dessas regras pode acarretar sanções administrativas, como advertências, multas, restrições operacionais ou até mesmo a revogação da autorização de funcionamento. Tais penalidades podem impactar financeiramente a Companhia e comprometer sua relação com clientes e parceiros estratégicos. Mudanças regulatórias ou de interpretação também podem gerar exigências operacionais ou

tecnológicas adicionais, com efeitos sobre os custos e prazos de implementação.

A Companhia também está sujeita a fiscalizações nas esferas federal, estadual e municipal. Divergências de interpretação sobre a legislação tributária podem levar à exigência de tributos adicionais, com multa e juros, além da necessidade de constituição de novas provisões fiscais. A Companhia não pode garantir que os valores atualmente provisionados são suficientes para fazer frente a eventuais autuações, tampouco que não serão identificadas exposições fiscais adicionais. Adicionalmente, alterações nas normas contábeis locais ou internacionais podem afetar a forma de apuração e reconhecimento de receitas, custos e passivos fiscais.

Por fim, a Companhia se beneficia atualmente de incentivos fiscais previstos na Lei nº 11.196/2005 (Lei do Bem), que permitem deduções sobre IRPJ e CSLL para atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação tecnológica. A continuidade desses benefícios depende de conformidade documental e técnica, bem como da manutenção do arcabouço legal vigente. A Reforma Tributária e discussões sobre revisão de incentivos setoriais geram incerteza sobre a permanência e eficácia da Lei do Bem. A eventual revogação, limitação ou glosa desses benefícios pode afetar negativamente a capacidade de investimento em inovação e impactar os resultados operacionais da Companhia.

Estamos sujeitos ao risco de crédito e controle de remessa de divisas, relacionado aos nossos parceiros e suas geografias, especialmente por ampla atuação em países do mercado emergente, bem como a possíveis perdas decorrentes de inadimplência de eventual parceiro.

Caso não consigamos ter um processo adequado de avaliação de risco de crédito de potenciais parceiros que queiram adquirir nossos produtos ou serviços ou se não pudermos implementar medidas para limitar a inadimplência de pagamento pelos parceiros dos valores relacionados aos contratos conosco firmados, nossas receitas poderão ser adversamente afetadas. As hipóteses que podem gerar a interrupção no pagamento destes parceiros incluem rescisão de contrato, dificuldades financeiras dos parceiros ou de seus negócios, término de vigência de contratos sem que haja renovação, recuperação judicial ou extrajudicial, falência, ou mesmo inadimplemento não justificado de tais parceiros, dentre outros. Em caso de inadimplência recorrente de parte significativa de nossos parceiros, poderemos sofrer um efeito adverso em nossos negócios, resultados operacionais, situação financeira e valor de nossos valores mobiliários.

Além disso, atuamos em dezenas de países de economia emergente, o que trazem consigo uma maior volatilidade e exposição a questões de natureza político-econômica, aumentando a probabilidade de cenários de estresse financeiro e/ou de liquidez que eventualmente possam ocorrer em alguma das geografias que temos atuação. Desta maneira, controles de fluxo de divisas, ou limitações de acesso ao mercado de câmbio locais podem ocorrer, acarretando a deterioração do fluxo de caixa da Companhia, em função de interrupção nos pagamentos destes parceiros.

Por operar em várias jurisdições, onde surgem incertezas na aplicação dos requerimentos fiscais em função da complexidade da legislação tributária nessas localidades, bem como em relação ao tratamento fiscal no Brasil dos lucros auferidos no exterior. A Companhia e suas controladas estão sujeitas a revisões das declarações fiscais e, portanto, podem surgir disputas com autoridades fiscais em razão da interpretação das leis e regulamentos aplicáveis.

A Companhia pode enfrentar dificuldades no que diz respeito à expansão de seus produtos em novos mercados, em especial, na indústria de distribuição de energia elétrica, bem como educação privada, além de outras potenciais indústrias de serviços essenciais a serem exploradas.

A Companhia iniciou recentemente sua expansão para soluções digitais à indústria de distribuição de energia elétrica, como também à indústria de educação privada, além de outras potenciais indústrias de serviços essenciais. Estas representam novas indústrias de negócio em comparação à sua atividade anterior focada em operadoras de telefonia móvel. Essas novas empreitadas apresentam riscos e desafios significativos que podem impactar adversamente os resultados financeiros e operacionais da Companhia. Esses riscos podem incluir, mas não se limitar a:

(i) complexidade operacional: a entrada em um novo setor de negócio traz consigo uma série de desafios operacionais, incluindo a necessidade de adaptação aos processos específicos de cada setor, seja ele distribuição de energia elétrica ou educação privada, integração de sistemas, treinamento de equipe e estabelecimento de parcerias estratégicas. A complexidade desse novo ambiente pode resultar em custos adicionais, atrasos na implementação e possíveis interrupções nas operações existentes;

(ii) conhecimento e experiência limitados: a falta de experiência prévia nestes novos setores pode dificultar a compreensão completa dos desafios e peculiaridades desse mercado. A Companhia pode enfrentar dificuldades em identificar e antecipar as necessidades específicas das distribuidoras de energia elétrica, ou escolas, bem como em desenvolver soluções adequadas e competitivas para atender a essas demandas;

(iii) competição acirrada: a entrada em um novo setor de negócio expõe a Companhia a um ambiente competitivo desconhecido. O setor de distribuidoras de energia elétrica, ou de educação privada, ou potenciais novas indústrias, podem ser dominados por concorrentes estabelecidos com ampla experiência e recursos significativos. A Companhia pode enfrentar dificuldades em conquistar e manter uma participação de mercado significativa, o que poderia impactar negativamente seu desempenho financeiro; e

(iv) riscos regulatórios e compliance: o setor de distribuição de energia elétrica é regulado por uma série de normas, políticas e requisitos governamentais específicos. A Companhia deve estar em conformidade com essas regulamentações, o que pode exigir investimentos adicionais em conformidade e gerenciamento de riscos regulatórios. O não cumprimento dessas obrigações regulatórias pode resultar em multas, sanções e impactos negativos na reputação da Companhia.

A entrada em um novo setor de negócio oferece oportunidades de crescimento e diversificação para a Companhia. No entanto, não há garantia de que a Companhia será capaz de superar com sucesso os riscos e desafios associados à entrada no novo setor. Qualquer dificuldade significativa nesse processo de expansão pode impactar negativamente os negócios, resultados operacionais e financeiros.

Estamos sujeitos aos riscos que envolvem uma parte significativa de nossas receitas dado que estão, em grande parte, concentradas em um determinado número de operadoras de telefonia móvel.

A perda de um contrato, referente a linhas de serviços oferecidos pela Companhia, tem impacto diferenciado a depender do parceiro contraparte e da participação desses contratos na receita total da Companhia.

No exercício social de 2022, a Oi Móvel foi descontinuada, com seus clientes migrando para outras operadoras, o que acabou incorrendo em impacto financeiro em nossas operações, em função da Oi ser historicamente um parceiro relevante da Bemobi.

A diversificação de nossas receitas tem tornado nossa geração de receita mais resiliente, e mitigado esta concentração dos negócios em determinado número de operadoras de telefonia móvel. No entanto, não há garantia de que a Companhia continuará a ter resultados positivos em outras áreas de atuação no futuro, nem que tais resultados serão suficientes para compensar quaisquer perdas significativas. A dependência de outros negócios para compensar perdas em um determinado setor expõe a Companhia a riscos de desempenho desigual entre diferentes áreas de atuação e pode afetar negativamente seus resultados financeiros e operacionais.

A Companhia não pode garantir que mudanças organizacionais e/ou de controle acionário nas operadoras não irão impactar a revisão dos contratos atualmente vigentes, o que pode resultar na redução das margens praticadas e na interrupção na oferta dos serviços atualmente oferecidos e prestados. Como operamos em um modelo comercial, onde as operadoras são sempre parte integrante dos contratos antes de chegarmos ao cliente final, a escolha das operadoras em manter ativos os contratos vigentes é um fator crítico para manutenção de nossas receitas, estando assim sujeitos aos efeitos mencionados acima. Para mais informações, vide item 1.5 deste Formulário de Referência.

Podemos sofrer perdas de membros chave da nossa administração ou profissionais qualificados ou sermos incapazes de atrair ou manter pessoas qualificadas em nossa administração ou grupo de colaboradores.

O sucesso do nosso negócio está fortemente relacionado ao desempenho de nossos administradores e pessoas qualificadas, especialmente em relação à definição e implementação de nossas estratégias e desenvolvimento de nossas operações, produtos e serviços. Caso esses profissionais deixem de integrar nossa equipe, poderemos enfrentar dificuldades para executar nossas estratégias de negócios, crescer de forma sustentável ou desenvolver novos produtos e serviços, dentre outros problemas operacionais, mercadológicos ou de governança corporativa que poderemos enfrentar. Em caso de saída, inabilitação e/ou afastamento de membros de nossa alta administração ou profissionais qualificados, poderemos incorrer em custos significativos para a contratação de novas pessoas com as mesmas qualificações, bem como com o pagamento de pacotes de saída ou contratos de indenização, caso a Companhia venha, no futuro, a se obrigar ao pagamento de tais pacotes ou celebrar tais contratos. Em razão dos fatores acima expostos, a perda de membros chave da nossa administração ou profissionais qualificados poderá afetar adversamente nossos negócios, resultados operacionais, situação financeira e o valor de nossos valores mobiliários.

Adicionalmente, atuamos em um setor em que a demanda e a concorrência por novos talentos e pessoal qualificado se encontram em alta. Por outro lado, o número de tais profissionais no mercado é limitado. Nesse cenário, a competição por profissionais qualificados é significativa. Nossos competidores podem oferecer salários e benefícios maiores do que aqueles por nós ofertados e, portanto, eles podem ter maior capacidade de conseguir novos talentos e até mesmo acessar nossos profissionais. Caso tal evento ocorra, nossos negócios podem ser adversamente afetados.

Uma nova pandemia, e seus efeitos, ou a forma como afetará nossos negócios depende de desenvolvimentos futuros, que são incertos e imprevisíveis e podem afetar material e adversamente nossos negócios, condição

financeira, resultados de operações e fluxos de caixa e, finalmente, nossa capacidade de continuar a operar nossos negócios.

Em dezembro de 2019, a nova síndrome respiratória aguda grave coronavírus 2 (“SARS-CoV-2”), que causa a doença infecciosa do coronavírus (“COVID-19”), foi relatada pela primeira vez em Wuhan, China e, devido à sua rápida expansão para outros continentes, como Europa, Oriente Médio e Américas, em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde decretou a COVID-19 como sendo uma pandemia, cabendo aos países membros estabelecerem as melhores práticas para as ações preventivas e de tratamento aos infectados.

Como consequência, a pandemia da COVID-19 demandou medidas restritivas por parte de autoridades governamentais, inclusive nos locais em que atuamos, com o objetivo de proteger a população, resultando em restrição no fluxo de pessoas, quarentena, lockdown, restrições a viagens e transportes públicos, fechamento prolongado de locais de trabalho, interrupções na cadeia de suprimentos, fechamento do comércio e redução generalizada de consumo.

As medidas descritas acima aliadas às incertezas provocadas pelo surto do COVID-19 tiveram um impacto adverso na economia e no mercado de capitais global, incluindo no Brasil, inclusive causando paralisações (*circuit-breakers*) das negociações na B3 durante o mês de março de 2020. A cotação da maioria dos ativos negociados na B3 foi adversamente afetada em razão do surto do COVID-19. Impactos semelhantes aos descritos acima podem voltar a ocorrer, provocando a oscilação dos ativos negociados na B3, o que pode afetar adversamente o valor de nossas ações na B3 caso essa oscilação se repita.

Não podemos garantir que outros surtos regionais e/ou globais não acontecerão. E, caso aconteçam, não podemos garantir que seremos capazes de impedir um impacto negativo em nossos negócios de dimensão igual ou superior ao impacto provocado pela pandemia de COVID-19.

Estamos sujeitos a perdas não cobertas pelos seguros contratados e a dificuldades para contratação de apólices, o que poderá gerar efeitos adversos sobre nossos negócios.

Estamos sujeitos à ocorrência de eventos não segurados (tais como caso fortuito e força maior em decorrência da interrupção de certas atividades), ou de danos maiores do que os limites de cobertura previstos em suas apólices. Além disso, a quantificação da exposição de risco nas cláusulas existentes pode ser inadequada ou insuficiente, podendo, inclusive, implicar em reembolso menor do que o esperado.

Na eventualidade da ocorrência de um dos eventos não segurados, não garantidos ou que excedam as coberturas previstas em suas apólices atuais, podemos sofrer um revés financeiro para recompor e/ou reformar os ativos atingidos por tais eventos, o que poderá comprometer o investimento por nós integralizado e, mesmo na hipótese da ocorrência de um sinistro coberto pelas apólices, não é possível garantir que o pagamento do seguro será realizado de forma tempestiva, ou em valor suficiente para nos compensar integralmente pelos danos decorrentes de tal sinistro, o que pode afetar negativamente nossos resultados financeiros. Ainda, no caso dos eventos segurados, a cobertura de apólices de seguro está condicionada ao pagamento do respectivo prêmio. A nossa falha em pagar esses prêmios cumulada com a ocorrência de um sinistro poderá nos colocar em uma situação de risco, dados que danos, mesmo que segurados, não estariam sujeitos à cobertura pela seguradora. Para mais informações, vide o item

7.7 deste Formulário de Referência.

Além disso, não podemos garantir que conseguiremos manter apólices de seguro a taxas comerciais razoáveis ou em termos aceitáveis, ou contratadas com as mesmas companhias seguradoras ou com companhias seguradoras similares. Adicionalmente, podemos ser responsabilizados judicialmente pelo pagamento de indenização a terceiros em decorrência de um eventual sinistro. Caso quaisquer desses fatores venha a ocorrer, nossos negócios e resultados financeiros e operacionais podem ser adversamente afetados.

Reduções em gastos com tecnologia da informação podem limitar nossa capacidade de crescer e desenvolver o nosso negócio.

O crescimento de receita e rentabilidade potencial do negócio da Companhia depende da demanda de seus produtos e serviços. Condições econômicas ou financeiras desfavoráveis ou oscilações em quaisquer outros fatores que afetem a renda do consumidor, tais como taxas de juros, inflação, disponibilidade de crédito, níveis de emprego e salários podem reduzir o seu poder de compra e conseqüentemente diminuir a demanda por serviços de tecnologia por parte dos consumidores.

Uma vez que a Companhia é uma prestadora de serviços, parte de sua receita decorre do número de novos usuários. Na medida em que eventuais condições econômicas desfavoráveis possam afetar potenciais e atuais usuários, tanto na manutenção como na redução da demanda por serviços oferecidos pela Companhia, nossa receita futura pode ser afetada adversamente.

Em caso de deterioração das condições econômicas, os usuários e potenciais usuários da Companhia podem optar por diminuir o uso de soluções tecnológicas, o que comprometerá a capacidade de manter ou expandir os negócios da Companhia, afetando adversamente os negócios, resultados operacionais, situação financeira e valor dos valores mobiliários da Companhia.

A adoção de novas práticas contábeis ou alteração na interpretação de normas contábeis pelo Governo Federal poderá afetar negativamente o resultado da Companhia.

A adoção de novas normas e interpretações contábeis pode impactar substancialmente as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia, uma vez que podem vir a alterar entendimentos em vigência nos exercícios fiscais anteriores. Desta maneira, os resultados da Companhia, assim como o seu balanço patrimonial, podem vir a serem modificados de maneira negativa e substancial, e não seriam mais comparáveis diretamente com os demonstrativos anteriores.

Adicionalmente, eventuais alterações pelo Governo Federal nas normas contábeis podem vir a impactar as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia, modificando de maneira negativa e substancial os resultados da Companhia, assim como seu balanço patrimonial.

A variação de nossos índices de liquidez pode afetar a percepção sobre nossa solvência e impactar negativamente nossos negócios e o valor de nossas ações.

A variação negativa de nossos índices de liquidez pode afetar a percepção de nossa solvência e impactar

adversamente nossos negócios, prejudicando, por exemplo, a obtenção de financiamento perante instituições financeiras, a contratação com fornecedores e parceiros comerciais. Variações dessa natureza podem afetar não só nossos negócios, mas também o valor de nossas ações.

A captação de recursos adicionais pela Companhia, seja por aumento de capital, ou por meio de emissão de ações ou outros valores mobiliários conversíveis ou permutáveis em ações, poderá diluir a participação acionária dos investidores na Companhia ou não ser economicamente satisfatória.

A Companhia pode precisar captar recursos adicionais no futuro, a serem obtidos inclusive por meio de emissões públicas ou privadas de ações ou outros valores mobiliários conversíveis ou permutáveis em ações de emissão da Companhia. A obtenção de recursos, pela Companhia, por meio da emissão de ações ou valores mobiliários conversíveis em ações, poderá resultar em alteração na quantidade de ações em circulação e no preço das ações, e, conseqüentemente, na diluição da participação acionária dos referidos acionistas, que poderão passar a ter menor participação proporcional em rendimentos e menor poder de influência nas decisões tomadas pela Companhia, caso estes não exerçam, por qualquer motivo, os seus direitos de preferência na subscrição de novas ações emitidas em decorrência de tais novas ofertas de ações para obtenção de capital adicional no futuro.

A distribuição pública de ações ou valores mobiliários conversíveis ou permutáveis em ações de emissão da Companhia pode ser realizada, inclusive, com a exclusão do direito de preferência dos acionistas da Companhia, podendo resultar na diluição da participação dos seus acionistas no capital social. A Companhia não pode assegurar a disponibilidade de capital adicional ou, ainda, que as condições de captação serão economicamente satisfatórias. A falta de acesso a capital adicional em condições satisfatórias e o aumento nas taxas de juros pode afetar adversamente o crescimento da Companhia, o que pode vir a prejudicar a performance das suas atividades, situação financeira e resultados operacionais e, conseqüentemente, a cotação de seus valores mobiliários.

Na hipótese de indisponibilidade ou restrição ao acesso de financiamentos ou dívidas, públicas ou privadas, ou caso assim decidam nossos acionistas, esses recursos adicionais poderão ser obtidos por meio de aumento de capital social com a exclusão do direito de preferência de nossos atuais acionistas, de modo que suas participações societárias em nosso capital social poderão sofrer diluição, situação na qual nossos valores mobiliários poderão ser adversamente afetados.

Os nossos resultados atuais podem não ser indicativos de nossos resultados operacionais futuros.

Não podemos prever com certeza o uso futuro ou retenção de nossos usuários, dada a diversidade de nossa base de usuários em setores, regiões geográficas, tamanho do cliente e outros fatores. Conseqüentemente, podemos não ser capazes de prever com precisão nossas receitas. Se não realizarmos retornos sobre esses investimentos em nosso crescimento, nossos resultados operacionais podem diferir materialmente de nossos resultados anteriores, nos afetando adversamente, o que poderia causar uma queda no preço de valores mobiliários de nossa emissão.

A Companhia pode não ser capaz de proteger os seus direitos de propriedade intelectual, industrial ou autoral ou de garantir que seus parceiros ou fornecedores não utilizarão propriedade intelectual, industrial ou autoral de terceiros sem autorização.

O sucesso da Companhia depende significativamente da sua capacidade de proteger e preservar os seus direitos de

propriedade intelectual, incluindo marcas registradas, nomes de domínio, segredos comerciais e *know-how*, de modo que quaisquer problemas relacionados a tais ativos podem afetar a Companhia negativamente.

Eventos como o indeferimento definitivo de qualquer pedido de registro de propriedade intelectual da Companhia que venha a ser realizado perante o Instituto Nacional da Propriedade Industrial (“**INPI**”) ou o uso indevido ou não autorizado de tal propriedade ou, ainda, o reconhecimento de nulidade administrativa dos seus registros podem impactar adversamente a Companhia. Ainda, a Companhia pode não conseguir renovar o registro de alguma propriedade industrial em tempo hábil ou que os seus concorrentes contestem ou invalidem quaisquer registros existentes ou futuros solicitados ou licenciadas pela Companhia.

Nesse sentido, cabe ressaltar, que o monitoramento de uso não autorizado de propriedade intelectual demanda esforços significativos e não há como garantir que terceiros não tenham registrado ou adquirido direitos sobre marcas idênticas ou similares para produtos ou serviços relacionados ao mesmo mercado de atuação da Companhia. Ademais, a Companhia não pode assegurar que seus parceiros e fornecedores sempre utilizem propriedade intelectual de suas respectivas titularidades ou de terceiros devidamente autorizadas, quando estiverem trabalhando com a Companhia, oferecendo produtos e serviços da Companhia ou fornecendo para a Companhia algum tipo de produto ou serviço.

Por outro lado, alegações de utilização de propriedade intelectual de terceiros seja por nós ou pelos parceiros ou fornecedores da Companhia, podem resultar em custos significativos e desviar os recursos e a atenção da administração e equipes operacionais, administrativas ou tecnológicas da Companhia para que realizem a defesa da companhia.

Caso a Companhia não seja capaz de proteger sua propriedade intelectual, ou seja, acusada ou punida por eventual infração a direitos de propriedade intelectual de terceiros, seus negócios e resultados podem ser substancial e negativamente impactados.

Decisões desfavoráveis em processos judiciais ou administrativos podem causar efeitos adversos para a Companhia.

A Companhia e seus administradores podem vir a ser réus em processos judiciais, administrativos e/ou arbitrais, seja em matéria cível, tributária, administrativa, trabalhista, societária, de propriedade intelectual, regulatória, concorrencial, ambiental, criminal, dentre outras. Não podemos garantir que os resultados destes processos nos serão favoráveis ou serão favoráveis a tais membros de nossa administração, ou, ainda, que manteremos qualquer provisionamento ou provisionamento, parcial ou total, suficiente para todos os passivos eventualmente decorrentes desses processos.

Decisões contrárias aos interesses da Companhia e/ou seus administradores que envolvam valores substanciais, em especial nos casos em que não foram constituídas provisões para risco ou nos casos em que os valores provisionados sejam inferiores aos valores devidos ao final, podem comprometer a condução dos negócios como inicialmente planejado, podendo afetar a reputação e o resultado da Companhia, em razão da possível perda de benefícios fiscais, aplicação de penas pecuniárias, perda do direito de licitar e contratar com o poder público por prazo determinado e/ou afastamento ou inabilitação de administradores a depender da matéria envolvida na questão.

As nossas instalações físicas e nossos sistemas de informação estão sujeitos a infortúnios em decorrência de falhas humanas, desastres catastróficos, eclosão de doenças contagiosas ou eventos similares.

A nossa sede e as instalações de nossas filiais, nossos escritórios administrativos, centros de processamento de dados nossos e de terceiros, nossos sistemas de informação e centrais de atendimento estão sujeitos a interrupções em seu funcionamento, em decorrência de falhas humanas, catástrofes imprevisíveis que se encontram além do nosso controle, tais como desastres naturais e eclosão de doenças contagiosas. Se alguma dessas instalações for afetada por algum dos acontecimentos apontados acima ou eventos similares, isso poderá interromper as operações, retardar a prestação de serviços, resultando na interrupção das nossas principais atividades, o que poderá afetar significativamente as nossas operações e receitas.

Podemos não pagar dividendos ou juros sobre o capital próprio aos acionistas detentores de nossas ações.

Nosso lucro líquido pode ser capitalizado, utilizado para compensar prejuízos e passivos ou retido de acordo com a legislação societária brasileira, caso em que não estará disponível para distribuição de dividendos ou pagamento de juros sobre capital próprio. Nosso Conselho de Administração poderá determinar a não distribuição de dividendos aos nossos acionistas em um determinado ano fiscal se não tivermos lucro ou reservas líquidas disponíveis, ou se a distribuição de dividendos for desaconselhável ou incompatível com nossa situação financeira no momento e nossos acionistas escolham não distribuir dividendos.

Por fim, a isenção de imposto de renda sobre a distribuição de dividendos e a tributação atualmente incidente sob o pagamento de juros sobre capital próprio prevista na legislação atual poderá ser revista e tanto os dividendos recebidos, quanto os distribuídos poderão passar a ser tributados e/ou, no caso dos juros sobre capital próprio, ter sua tributação majorada no futuro, impactando o valor líquido a ser recebido pelos nossos acionistas a título de participação nos resultados.

Falhas nos nossos sistemas, políticas e procedimentos de gestão e controle de riscos poderão afetar adversamente nossos negócios.

Não podemos garantir a eficácia da nossa área de *Compliance*, bem como que nossos procedimentos de controles internos, serão capazes de detectar falhas dentro de um prazo e em condições aceitáveis. Nossos sistemas, políticas e procedimentos para identificar, monitorar, gerenciar e controlar riscos podem não ser totalmente eficazes. Os métodos de gerenciamento de riscos podem não ser suficientes para: (i) gerenciar e controlar os riscos que conhecemos; (ii) prever exposições futuras; e (iii) prever exposições contra riscos desconhecidos e que poderão ser significativamente maiores do que aqueles indicados pelas medidas históricas que utilizamos. Outros métodos de gerenciamento de riscos adotados por nós que dependem da avaliação das informações relativas aos mercados, clientes ou outros assuntos disponíveis ao público podem não ser precisos, completos, atualizados ou adequadamente avaliados. As informações em que nos baseamos ou com que alimentamos ou mantemos modelos históricos e estatísticos podem ser incompletas ou incorretas, o que poderá gerar um efeito adverso relevante sobre nossos negócios. Dessa forma, a falha ou a ineficácia nos nossos controles internos poderá ter um efeito adverso significativo em nossos negócios. Adicionalmente, nossos procedimentos de *compliance* e controle internos podem não ser suficientes para evitar ou detectar todas as condutas impróprias, fraudes ou violações de leis aplicáveis por parte de nossos colaboradores, acionistas controladores, membros de nossa administração, fornecedores, dentre

outras pessoas que possuem relacionamento conosco. No caso de qualquer falha, insuficiência ou inadequação de procedimentos e controles adequados, nossos negócios, resultados operacionais, situação financeira e o valor de nossos valores mobiliários poderão ser adversamente afetados.

Podemos enfrentar potencial conflito de interesses envolvendo transações com partes relacionadas.

A Companhia poderá, no curso regular de seus negócios, realizar transações com partes relacionadas, incluindo controladores, administradores, acionistas relevantes, empresas do mesmo grupo econômico e outras pessoas ou entidades a elas vinculadas. Embora tais transações sejam conduzidas com base em condições de mercado, devidamente aprovadas de acordo com as normas internas e a legislação aplicável, não é possível assegurar que todas essas operações estarão sempre isentas de conflitos de interesses.

Eventuais situações envolvendo partes relacionadas podem gerar questionamentos quanto à sua equidade, ainda que realizadas com observância aos princípios de transparência e governança corporativa. Se tais transações não forem devidamente divulgadas, aprovadas ou conduzidas nos melhores interesses da Companhia, poderão resultar em prejuízos para seus acionistas minoritários e impactar adversamente sua reputação, situação financeira, resultados operacionais e o valor de mercado de seus valores mobiliários.

A Companhia adota políticas e controles internos para mitigar esses riscos, inclusive por meio da atuação do Comitê de Auditoria e Riscos e do Conselho de Administração, mas não pode garantir que todos os potenciais conflitos serão identificados ou eliminados.

(b) *seus acionistas, em especial os acionistas controladores*

Os acionistas da Companhia podem não conseguir propor chapas concorrentes para a eleição do Conselho de Administração.

De acordo com o seu Estatuto Social, a Companhia adota o sistema de eleição por chapa dos seus membros do Conselho de Administração, de forma que, ressalvadas as exceções legais, membros integrantes das chapas propostas serão eleitos indissociavelmente.

Os acionistas que desejarem apresentar chapa concorrente àquela proposta pela administração da Companhia poderão apresentar novos nomes para compor uma nova chapa. Poderão propor novas chapas os acionistas que indicarem a quantidade de nomes suficiente para compor uma chapa inteira.

Assim, caso determinado acionista deseje propor uma nova chapa, mas não consiga preencher o número mínimo de candidatos a tempo, a referida chapa não preencherá os requisitos estatutários para concorrer à eleição do Conselho de Administração, podendo o acionista não se considerar representado pelos referidos órgãos da Companhia.

(c) *controladas e coligadas*

Parte de nossa receita é decorrente do resultado operacional de nossas sociedades controladas e suas atividades são intimamente relacionadas com as nossas atividades. A descontinuidade de uma de nossas controladas poderá afetar negativamente nossas operações e nossos resultados.

Resultados negativos de sociedades controladas podem afetar o resultado operacional da Companhia. Parte dos resultados da Companhia decorre do resultado de suas sociedades controladas e, sendo assim, o resultado não satisfatório de uma delas poderá afetar negativamente o resultado da Companhia. Adicionalmente, a piora nas condições setoriais e mercadológicas nas operações desses negócios podem afetar negativamente o resultado consolidado das operações da Companhia.

Eventual processo de recuperação judicial ou falência da Companhia ou de suas subsidiárias pode ser conduzido em bases consolidadas.

O Poder Judiciário brasileiro ou os próprios credores da Companhia e/ou de empresas de seu grupo econômico podem determinar a condução de eventual processo de recuperação judicial ou falência da Companhia e/ou de qualquer empresa de seu grupo econômico como se fossem uma única sociedade (Teoria da Consolidação Substancial). Caso isso aconteça, os acionistas da Companhia poderão ser negativamente impactados pela perda de valor da Companhia em caso de destinação de seu patrimônio para pagamento dos credores de outras empresas do grupo econômico da Companhia.

(d) *seus administradores*

A Companhia está exposta a riscos decorrentes de suas lideranças e administradores.

Os riscos decorrentes das lideranças da Companhia podem incluir questões relacionadas à competência, integridade, conflitos de interesse e estabilidade da equipe de gestão.

Neste sentido, riscos podem surgir a partir de: (i) deficiências na competência, conhecimento ou experiência dos administradores; (ii) alegações ou evidências de má conduta, violações de leis ou regulamentos, conflitos de interesse não divulgados ou qualquer comportamento que possa prejudicar a imagem da empresa; (iii) falta de planos adequados de sucessão ou quando há alta rotatividade na equipe de gestão, o que pode afetar a estabilidade e a eficiência dos negócios; (iv) situações em que os administradores buscam benefícios pessoais ou favorecem entidades relacionadas em detrimento dos interesses da empresa.

Os riscos mencionados acima podem afetar negativamente a capacidade da empresa de enfrentar desafios e aproveitar oportunidades de mercado.

(e) *fornecedores*

Podemos ser vinculados a procedimentos irregulares praticados por sociedades com as quais temos relação comercial de compra e venda de produtos.

A Companhia pode não ter controle sobre seus fornecedores, parceiros e/ou usuários de seus produtos e serviços, bem como sobre suas operações e irregularidades que possam apresentar. Não podemos garantir que alguns de nossos fornecedores que façam uso de nosso ambiente não venham apresentar problemas com questões trabalhistas ou relacionados à sustentabilidade, terceirização e quarteirização da cadeia produtiva e condições de segurança impróprias, atividades criminosas contra o sistema financeiro nacional, sonegação fiscal, ou mesmo que venham a se utilizar de irregularidades para terem um custo mais baixo de seus produtos e, caso uma quantidade significativa de nossos fornecedores e lojas parceiras que façam uso de nosso ambiente o façam, nossa imagem e reputação

podem ser prejudicadas e, em consequência, a perda de atratividade junto aos nossos clientes, com impacto direto na redução de nossa receita líquida e resultado operacional, bem como queda no valor de nossas ações.

A utilização de mão de obra terceirizada pode acarretar a dependência de fornecedores e prestadores de serviços em caso de concentração excessiva

Em relação aos processos relacionados à tecnologia da informação, a utilização de mão de obra terceirizada pode acarretar a dependência de fornecedores e prestadores de serviços em caso de concentração excessiva criando uma dependência de conhecimento, recursos e pessoas, que podem ocasionar também as eventuais falhas ou interrupções em nossas atividades, afetando material e adversamente a Companhia, seus negócios e resultados.

A Companhia utiliza softwares e tecnologias de terceiros que estão sujeitos a determinadas licenças e dificilmente podem ser substituídos.

A Companhia conta com softwares licenciados de terceiros para oferecer os seus produtos e serviços. Estes softwares podem não permanecer disponíveis para a Companhia em termos comercialmente razoáveis ou tornarem-se indisponíveis.

Qualquer perda de licença de uso de qualquer destes softwares pode resultar em atrasos no fornecimento dos produtos e serviços da Companhia até que uma tecnologia equivalente seja desenvolvida internamente pela Companhia ou, se disponível, seja identificada, obtida e integrada aos sistemas, produtos e serviços da Companhia, o que poderia prejudicar a atividade da Companhia. Quaisquer erros ou defeitos nos softwares de terceiros ou apoio inadequado ou tardio do detentor da licença do software pode resultar em erros ou em falha nos serviços da Companhia, o que poderia prejudicar os seus resultados operacionais, afetando adversamente os resultados e custos operacionais da Companhia.

Além disso, a Companhia licencia de terceiros as linguagens de programação e/ou plataformas tecnológicas que são base para o desenvolvimento de seus produtos e/ou serviços. Não há garantia de que a Companhia será capaz de substituir qualquer linguagem ou plataforma atualmente utilizada em tempo hábil para as necessidades dos clientes ou negócios da Companhia continuarem a utilizar estes mesmos produtos ou serviços, ou a qualquer tempo.

Ademais, enquanto a Companhia estiver utilizando linguagem ou plataforma de terceiros, não há como garantir que tais licenças não serão rescindidas. As mudanças nas licenças de terceiros utilizadas pela Companhia podem acarretar aumento relevante dos custos de licenciamento ou fazer com que os serviços ou produtos da Companhia se tornem inoperantes ou tenham seu desempenho reduzido de maneira relevante, tendo como resultado a necessidade de a Companhia incorrer em custos de pesquisa e desenvolvimento adicionais para assegurar a continuidade do desempenho de nossos produtos ou serviços.

Qualquer dificuldade em obter ou renovar licenças de terceiros que a Companhia utiliza para desenvolver os seus produtos ou serviços podem comprometer os planos de expansão da Companhia, ou prejudicar a continuidade de seus negócios, afetando adversamente os resultados operacionais, situação financeira e valor dos valores mobiliários da Companhia.

Podemos incorrer no aumento de custos associados ao armazenamento em nuvem de nossos serviços e plataformas, impactando diretamente na rentabilidade dos serviços oferecidos.

Considerando que a infraestrutura utilizada para entrega de nossos serviços é majoritariamente baseada em armazenamento em nuvem, uma parcela relevante de nossos custos operacionais é referente à contratação de fornecedores destes serviços. Estamos sujeitos a alterações das condições comerciais relativas ao armazenamento em nuvem de nossos serviços, assim como os preços destes serviços podem sofrer oscilações devido a flutuações do dólar.

Estes fatores podem representar um aumento nos custos operacionais da Companhia.

(f) *clientes*

Redução do número de clientes em planos pré-pago ou uma menor disponibilidade de saldo de pré-pago para gastos em serviços digitais impactará diretamente a monetização de usuários associada à receita de Assinaturas Digitais.

Uma parcela relevante da receita da Companhia, especialmente na vertical de Assinaturas Digitais, depende de usuários de telefonia móvel com planos pré-pagos. A migração progressiva desses consumidores para planos pós-pagos, ou uma eventual redução na disponibilidade de saldo pré-pago - seja por retração econômica, mudança no poder de compra, ou priorização de gastos com voz e dados pelas operadoras - pode reduzir diretamente a capacidade de monetização dos serviços da Companhia, impactando negativamente seus resultados.

Fatores macroeconômicos, como crises financeiras, aumento da inflação ou desemprego, afetam de forma mais acentuada usuários de baixa renda, especialmente em mercados emergentes. Por exemplo, durante a pandemia da COVID-19, observou-se queda expressiva nas recargas de clientes pré-pagos, afetando o volume faturado de serviços digitais. A recorrência de situações semelhantes poderá comprometer a sustentabilidade financeira do modelo de negócios atual da Companhia, caso não haja a devida adaptação da oferta ou diversificação dos canais de monetização.

[Nossos negócios dependem de clientes institucionais e canais de distribuição parceiros para as diferentes linhas de receita

As receitas da Companhia decorrem, em grande parte, de parcerias estratégicas com empresas dos setores tais como telecomunicações, energia elétrica, instituições de ensino e fintechs, que atuam como canais de distribuição dos nossos produtos e serviços - incluindo, mas não se limitando a, assinaturas digitais, soluções de pagamento, plataformas de comunicação, serviços de crédito e transformação digital. Alterações no direcionamento estratégico, comercial ou regulatório desses parceiros podem impactar adversamente a distribuição de nossos serviços e, conseqüentemente, nossas receitas.

A sustentabilidade das linhas de negócio da Companhia, portanto, depende da manutenção e expansão contínua dessas parcerias, da capacidade de retenção dos canais atuais e da mitigação de riscos associados à concentração e dependência comercial. A perda ou deterioração dessas relações comerciais pode impactar negativamente os negócios, resultados operacionais e situação financeira da Companhia.].

Os negócios dependem do acesso contínuo e desimpedido de nossos clientes à internet.

Os clientes da Companhia precisam de acesso à internet para utilizar os serviços e produtos da Companhia. Alguns

provedores de internet podem tomar medidas que afetam a capacidade dos clientes da Companhia de usar produtos ou serviços, tais como: (i) limitação dos dados utilizados; (ii) força de cobrança das tarifas baseadas no consumo de dados; (iii) degradação da qualidade do conteúdo que a Companhia transmite; (iv) bloqueio parcial ou completo de acesso aos produtos ou serviços da Companhia; ou (v) tentativa de cobrar mais de seus clientes por usar os serviços e produtos da Companhia.

Nesse sentido, a Companhia não pode garantir que, caso eventuais regulamentações governamentais ou decisões judiciais restrinjam o acesso à internet, o desempenho de seus negócios não será afetado adversamente.

Além disso, uma série de fatores podem impedir o crescimento contínuo de utilização, desenvolvimento e a aceitação deste meio por seus usuários, incluindo questões de segurança da informação e autenticação que podem acarretar em problemas com relação à transmissão de informações confidenciais pela internet, além de preocupações com a privacidade e a capacidade dos sites para coletar informações dos usuários sem o conhecimento ou consentimento destes, o que pode afetar a disposição dos usuários para interagir em ambiente online.

A concretização de quaisquer destes fatores ou outros que possam impactar o desenvolvimento contínuo da aceitação da internet como meio para comércio eletrônico e comunicação poderão limitar o crescimento da Companhia e afetar adversamente os negócios, resultados operacionais, situação financeira e o valor dos valores mobiliários da Companhia.

Podemos não ser capazes de repassar integralmente aos nossos parceiros os aumentos de custos que incorremos.

Nossos custos são afetados por diversos fatores como remunerações que pagamos para nossos colaboradores, administradores, carga tributária incidente, locação de imóveis e equipamentos, custos de insumos e aquisição de equipamentos, hardware e software de fornecedores, dentre outros. Os contratos firmados com nossos parceiros não são necessariamente ajustados pelas variações de custos que incorremos, sendo que se os custos aumentarem sem que consigamos repassar esses acréscimos para nossos parceiros, seremos afetados em nossas receitas e margens, situações que podem adversamente nossos negócios, resultados operacionais, situação financeira e valor de nossos valores mobiliários.

(g) setores da economia nos quais o emissor atue

A expansão de nossos negócios depende do aumento da disponibilidade, qualidade e uso da internet através de aplicativos no Brasil e mercados internacionais de atuação.

A penetração da internet em nossos mercados de atuação pode nunca atingir os níveis vistos nos países mais desenvolvidos por razões que estão além do nosso controle, incluindo, mas não se limitando, à falta de infraestrutura de rede necessária ou o atraso no desenvolvimento ou implementação de tecnologias inovadoras, melhorias de desempenho e medidas de segurança, prejudicando melhorias na confiabilidade da internet. A infraestrutura da internet, principalmente nos países em desenvolvimento, pode também não ser capaz de suportar um crescimento contínuo no número de usuários, na frequência de uso ou nos requisitos de amplitude de banda, em especial se os serviços de telecomunicações não estiverem disponíveis de forma adequada para suportar o crescimento da internet em nossos países de atuação ocasionando tempos de resposta no acesso à internet ou a nossos sistemas, produtos e

serviços mais lentos, reduzindo o uso da internet e prejudicando nossos negócios. Adicionalmente, mesmo que a penetração da internet nos países em que atuamos aumente, não há garantia de que haverá um aumento na utilização de produtos e serviços oferecidos pela internet através de aplicativos, inclusive aqueles destinados ao incremento do e-commerce devido a vários fatores, incluindo a falta de confiança dos usuários na segurança *online*. Todos esses fatores, se verificados, podem causar um efeito adverso relevante nos resultados financeiros e operacionais da Companhia.

(h) *regulação dos setores em que o emissor atue*

A Companhia está sujeita a penalidades por descumprimento das obrigações previstas na regulação, incluindo no Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).

A Companhia está sujeita a penalidades por descumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.965/2014 (“Marco Civil da Internet”) quanto a previsão de guarda de registros de acesso a aplicações de Internet. A eventual incidência das penalidades previstas na referida Lei pode afetar o desempenho econômico da Companhia e o cumprimento de eventuais acordos comerciais com terceiros, além de gerar outras consequências cuja mensuração é de difícil avaliação, dada a ausência de precedentes. A regulamentação da Internet no Brasil está em constante mutação e mudanças desfavoráveis podem vir a prejudicar nossos negócios.

No que diz respeito à responsabilidade civil dos provedores quanto ao conteúdo disponibilizado pelos usuários, o Marco Civil adotou a responsabilidade subjetiva do provedor, sendo caracterizado o ato ilícito apenas no caso de recusa no cumprimento de ordem judicial com determinação para remoção do conteúdo impróprio/ilegal. Não obstante, a Companhia não pode garantir que não seja responsabilizada por reinvidicações com base no conteúdo disponibilizado nos aplicativos hospedados em sua plataforma. A Companhia não pode mensurar a forma e o impacto de eventuais decisões judiciais ou outra ação governamental que imponha responsabilidade aos provedores de serviços online pelas atividades de seus usuários e de terceiros.

Adicionalmente, a crescente preocupação com o uso da internet para conduta ilegal, como a disseminação não autorizada de informações de segurança nacional, lavagem de dinheiro ou apoio a atividades terroristas, poderá, no futuro, produzir legislação ou outra ação governamental que possa exigir alterações nos produtos ou serviços da Companhia, restringir ou impor custos adicionais à condução dos negócios da Companhia ou fazer com que os usuários deixem de utilizar seus produtos ou serviços, impactando substancial e negativamente a Companhia

A regulamentação da Internet no Brasil ainda é recente e relativamente limitada.

A regulamentação da internet no Brasil ainda é recente e relativamente limitada e, diferentemente dos Estados Unidos e de outros países desenvolvidos, existe pouca jurisprudência consolidada em torno das leis que regem o uso da Internet. A incerteza jurídica decorrente das orientações limitadas fornecidas pelas leis em vigor permite que diferentes juízos e tribunais decidam casos semelhantes de maneira divergente, estabelecendo jurisprudência contraditória. Tal incerteza pode resultar em decisões desfavoráveis aos interesses da Companhia, impactando negativamente suas operações no Brasil.

Além disso, a Companhia está sujeita à regulamentação de softwares, tecnologias digitais e serviços online em diversas jurisdições, uma vez que atua em mais de 50 países. Cada país pode possuir legislações específicas e em

constante evolução, abrangendo temas como responsabilidade de intermediários, hospedagem de conteúdo, licenciamento de software, privacidade digital, comércio eletrônico, propriedade intelectual e proteção ao consumidor. O não cumprimento, a alteração ou a introdução de novas normas regulatórias nesses mercados pode exigir adaptações operacionais e contratuais, bem como o investimento de recursos adicionais para garantir conformidade.

Dessa forma, o surgimento de novas regras legais, tanto no Brasil quanto no exterior, ou interpretações mais restritivas da legislação aplicável, poderá gerar custos de adequação, restrições operacionais e riscos jurídicos, impactando adversamente os produtos, serviços, resultados operacionais e a reputação da Companhia.

(i) *países estrangeiros onde o emissor atua*

A Companhia pode ser afetada em decorrência de suas operações no exterior.

Em relação aos nossos mercados de atuação, focamos nossos esforços e estamos presentes em diversos países espalhados entre América Latina, Leste Europeu, África, Comunidade dos Estados Independentes (CIS), Sul e Sudeste Asiático. Considerando o amplo mercado tecnológico no exterior, a Companhia pode não conseguir executar com sucesso sua estratégia de negócios no âmbito internacional, o que pode causar um efeito relevante adverso à Companhia, além de disputas com grandes concorrentes no mercado estrangeiro.

Os negócios da Companhia podem ser impactados por eventos políticos, econômicos, socioambientais, regulatórios, dentre outros, em tais localidades. Por exemplo, no primeiro trimestre de 2022, a Rússia iniciou uma guerra e invadiu a Ucrânia, onde a Companhia possui uma subsidiária. Na ocasião, 35 dos 750 colaboradores da Companhia ao redor do mundo se encontravam naqueles países e as receitas da Companhia advindas daqueles países representavam aproximadamente 5% de sua receita global. A guerra na Ucrânia fez com que a Companhia envidasse esforços e recursos para a implementação de um plano de contingência, de forma a auxiliar o seu pessoal na Ucrânia e resguardar suas atividades, assim como impactou, direta e indiretamente, suas atividades globais. Eventos dessa natureza podem afetar adversamente a Companhia.

A maior volatilidade nestas geografias do mercado emergente pode eventualmente levar a um cenário de estresse financeiro e/ou de liquidez em alguma geografia de nossa atuação, que poderia ocasionar um controle de remessa de divisas, ou limitações de acesso ao mercado cambial local, dentre outros. Impactando desta maneira, no fluxo de pagamentos à Companhia, com deterioração do caixa.

A Companhia pode enfrentar dificuldades no que diz respeito à expansão de seus produtos em mercados estrangeiros.

A Companhia pode enfrentar desafios relacionados à expansão de seus serviços em novas regiões geográficas dentro ou fora do Brasil. Em particular, à medida que a Companhia oferece produtos existentes em novas regiões geográficas pode exigir gastos substanciais, e a Companhia pode não recuperar os investimentos em novos mercados ou não os recuperar em tempo hábil. Por exemplo, a Companhia pode não atrair um número suficiente de parceiros estrangeiros como clientes, deixando de antecipar condições competitivas ou de adaptar os serviços da Companhia a diferentes mercados.

Atualmente, a Companhia atua em 58 países ao redor do mundo, e sua estratégia de longo prazo inclui acentuar a penetração de suas soluções nestas geografias internacionais. A Companhia pode enfrentar dificuldades relacionadas aos mercados estrangeiros ou aos mercados em que atualmente opera ou operará no futuro, dentre outras: (i) mudanças regulatórias imprevistas; (ii) incapacidade de atrair pessoal e gerir operações fora do Brasil; (iii) mudança da legislação tributária; (iv) mudanças das políticas e regulamentos comerciais e de investimento; (v) dificuldades no registro e proteção de marcas e softwares; (vi) adoção de medidas de proteção, subsídio e outras formas de favorecimento governamental a concorrentes originários de tais mercados estrangeiros; e (vii) barreiras culturais e linguísticas. Esses fatores, se verificados, podem causar um efeito adverso relevante nos resultados financeiros e operacionais da Companhia.

A Companhia possui escritórios em 4 países, incluindo 3 no Brasil, localizados nas cidades do Rio de Janeiro, São Paulo e Fortaleza, além de escritórios no Chile, México e Filipinas. Temos serviços integrados e em operação com empresas de grande porte, tais como operadoras de telefonia móvel, distribuidoras de energia elétrica, bancos digitais, wallets, e-commerces e provedores de banda larga; no segmento de PMEs, temos parcerias com escolas privadas de ensino básico, provedores de banda larga e fintechs. Os negócios da Companhia nestas jurisdições estão sujeitos à regulação usual de mercado nessas localidades, tais como cível, trabalhista e tributária. As exigências e normas regulatórias destes países podem ser alteradas pelos governos locais, sem prévio aviso, devendo a Companhia e suas subsidiárias observá-las. A observância de tais exigências e normas pode eventualmente exigir da Companhia e de suas subsidiárias dispêndios financeiros adicionais, assim como impactos em suas operações.

(j) *questões sociais*

Os resultados operacionais da Companhia poderão ser impactados por questões sociais.

A Companhia reconhece a importância das questões sociais em suas operações e relacionamentos com os principais clientes. Como parte de seu compromisso com a responsabilidade social, a Companhia tem implementado medidas para promover a inclusão digital e o acesso equitativo aos serviços oferecidos, expandindo a cobertura de serviços de pagamentos digitais, especialmente em áreas de baixa renda e regiões remotas.

No entanto, a Companhia tem conhecimento de que questões sociais podem representar um risco para suas operações. A Companhia pode ser afetada se questões como falta de acesso a dispositivos móveis ou falta de conhecimento sobre tecnologia financeira impedirem determinados grupos de utilizar os serviços de pagamento digital, ou, ainda, se forem determinadas novas regulamentações que visem proteger a privacidade dos usuários, que podem exigir investimentos em tecnologia ou afetar a forma como os dados são coletados e armazenados.

Além disso, questões sociais relacionadas à segurança dos dados podem incluir a possibilidade de violações de segurança, roubo de identidade ou vazamento de informações sensíveis dos clientes. Tais incidentes podem prejudicar a confiança do público na Companhia e afetar negativamente sua reputação e resultados financeiros.

Ressalte-se, ainda, a recente guerra e invasão da Ucrânia pela Rússia, que afetou negativamente a subsidiária da Companhia no país, exigindo a implementação, pela Companhia, de um plano de contingência e direcionamento de recursos para auxiliar o pessoal e proteger as operações. Eventos dessa natureza exigem uma abordagem responsável e adaptativa.

Dessa forma, eventos imprevistos ou mudanças nas demandas e expectativas sociais podem afetar adversamente seus negócios, resultando em perda de receita e valor de mercado.

(k) questões ambientais

A Companhia está sujeita a riscos e desafios relacionados ao impacto ambiental e à sustentabilidade que podem afetar negativamente seus resultados financeiros, reputação e operações.

A Companhia está sujeita a mudanças nas leis e regulamentos relacionados ao meio ambiente, que podem aumentar os custos operacionais, exigir investimentos em tecnologias sustentáveis, bem como impor restrições às atividades da Companhia. A não conformidade com essas regulamentações pode resultar em multas, sanções e impactos negativos na imagem da empresa.

Além disso, a crescente preocupação de investidores, clientes e potenciais clientes com a sustentabilidade e a demanda por práticas empresariais responsáveis podem afetar os negócios e as relações da Companhia, caso considerem que as práticas atuais da Companhia relacionadas a estes temas não sejam suficientes, ou caso a Companhia não se posicione de maneira clara em relação a elas.

A Companhia reconhece a importância dessas questões e está empenhada em implementar práticas sustentáveis, monitorar os riscos ambientais e buscar oportunidades de inovação que promovam a responsabilidade ambiental. No entanto, não há garantia de que esses esforços sejam totalmente eficazes para mitigar os riscos associados às questões ambientais, o que poderia ter um impacto adverso nos negócios, resultados operacionais e financeiros da Companhia.

(l) questões climáticas, incluindo riscos físicos e de transição

Os resultados operacionais da Companhia poderão ser impactados por questões climáticas.

A Companhia reconhece que as questões climáticas representam um risco significativo para suas operações e estratégia de negócios. As mudanças climáticas têm o potencial de afetar adversamente a empresa tanto por meio de riscos físicos quanto de riscos de transição.

Riscos físicos relacionados às mudanças climáticas incluem, entre outros, eventos extremos como tempestades, enchentes, secas e aumento do nível do mar. Esses eventos podem impactar diretamente as operações da Companhia, levando a danos materiais, interrupção da cadeia de suprimentos, interrupção de serviços e perda de receitas. Além de potencialmente gerar impacto na população consumidora dos serviços e produtos da Companhia, reduzindo a demanda por certos produtos ou serviços.

Riscos de transição relacionados às mudanças climáticas envolvem as ações para mitigar os impactos das mudanças climáticas, como a transição para uma economia de baixo carbono. Políticas governamentais, acordos internacionais, regulações e mudanças nas preferências dos consumidores podem exigir a redução de emissões de carbono e a adoção de práticas sustentáveis. Essas mudanças podem afetar a demanda por certos produtos ou serviços oferecidos pela Companhia, bem como aumentar os custos de conformidade com requisitos regulatórios mais rigorosos.

(m) outras questões não compreendidas nos itens anteriores

A volatilidade e a falta de liquidez do mercado brasileiro de valores mobiliários poderão limitar substancialmente a capacidade dos acionistas de venderem ações da Companhia pelo preço e na ocasião que desejarem.

O investimento em valores mobiliários negociados em mercados emergentes, tal como o Brasil, envolve, com frequência, maior risco em comparação a outros mercados mundiais, sendo tais investimentos considerados, em geral, de natureza mais especulativa. Além disso, o mercado brasileiro de valores mobiliários é substancialmente menor, menos líquido e mais concentrado, podendo ser mais volátil do que os principais mercados de valores mobiliários mundiais. O mercado de valores mobiliários de emissão de companhias brasileiras é influenciado, em diferentes graus, pelas condições econômicas e de mercado de outros países, inclusive Estados Unidos, países da União Europeia e países de economias emergentes. A reação dos investidores aos acontecimentos nesses outros países pode ter um efeito adverso relevante sobre o valor de mercado dos valores mobiliários de companhias brasileiras, em especial, aqueles negociados em bolsas de valores. Crises nos Estados Unidos, na União Europeia ou em países emergentes podem reduzir o interesse de investidores nos valores mobiliários de companhias brasileiras, inclusive os valores mobiliários de nossa emissão.

Não há garantia de que o mercado de capitais permaneça aberto às companhias brasileiras ou de que os custos de financiamento nesse mercado sejam vantajosos para nós. Crises em outros países emergentes, bem como conflitos referentes a relacionamentos comerciais entre países, podem restringir o interesse dos investidores em relação aos títulos e valores mobiliários emitidos por companhias brasileiras, inclusive os de nossa emissão, o que pode prejudicar sua liquidez e seu valor de mercado, além de dificultar o nosso acesso ao mercado de capitais e ao financiamento das suas operações no futuro, em termos aceitáveis ou absolutos. Por conseguinte, a capacidade dos acionistas de venderem ações da Companhia pelo preço e no momento desejados poderá ficar substancialmente afetada, o que poderá, ainda, afetar negativamente o preço de negociação das ações da Companhia. Adicionalmente, vendas ou a percepção de uma possível venda de um volume substancial das ações da Companhia poderão prejudicar o valor de negociação das ações da Companhia.

Historicamente, o Governo Federal exerceu e continua exercendo significativa influência na economia brasileira. Essa influência somada à instabilidade política, poderão causar um efeito adverso relevante nas nossas atividades e de nossas controladas.

A economia brasileira tem sofrido intervenções frequentes por parte do governo federal, que por vezes, realiza modificações significativas em suas políticas e normas. As medidas tomadas pelo governo federal para controlar a inflação, além de outras políticas e normas, implicam intervenções nas taxas de juros e no mercado de câmbio, mudança das políticas fiscais, controle de preços, controle de capital e limitação às importações, entre outras medidas. Os negócios, a situação financeira, o resultado das operações da Companhia, bem como suas perspectivas futuras poderão ser afetados de maneira significativa por modificações relevantes nas políticas ou normas que envolvam ou influenciam em fatores, tais como: (a) política monetária, fiscal e cambial; (b) estabilidade social, política e/ou aumento na taxa de desemprego; (c) expansão ou contração da economia brasileira; (d) alterações nas taxas de juros e/ou liquidez dos mercados financeiros e de capitais domésticos; (e) Inflação, modificação nos critérios de definição de preços e tarifas praticados; (f) políticas sanitárias; (g) racionamento de energia; e (h) outros

acontecimentos políticos, diplomáticos, sociais e econômicos que venham a ocorrer no Brasil ou que o afetem.

A adoção por parte do governo brasileiro de políticas ou normas que venham a afetar esses ou outros fatores no futuro pode contribuir para a incerteza econômica no Brasil e para aumentar a volatilidade do mercado de valores mobiliários brasileiro. Nesse ambiente, o governo pode ter dificuldade em honrar seus compromissos de transferir a nós parcelas de crédito deduzidas dos salários de funcionários, o que aumentaria nosso provisionamento para crédito no geral.

Somos incapazes de estimar o impacto global das nossas operações e atividades de crédito, dos desenvolvimentos macroeconômicos e políticos do Brasil, ou das mudanças na política regulatória da economia. Tampouco podemos prever como medidas presentes ou futuras implementadas pelos responsáveis pela política regulatória podem impactar nossas atividades. Além do mais, a atual instabilidade política aumenta o grau de incerteza em relação a políticas econômicas futuras, e não podemos prever quais políticas serão adotadas pelo governo brasileiro e se tais políticas afetarão adversamente a economia ou a nós. Quaisquer mudanças nas exigências regulatórias de capital, nas exigências de reserva ou na regulação que rege nossos produtos e serviços, por exemplo, ou a continuidade da incerteza política, pode ter efeitos materiais adversos sobre nós.

As ações do Governo Federal nas políticas ou normas que envolvam os fatores macroeconômicos acima listados poderão afetar adversamente nossas atividades e nossa análise de sensibilidade aos aumentos de taxa de juros. Ademais, mudanças nos preços de ações ordinárias de companhias abertas, ausência de disponibilidade de crédito, reduções nos gastos, desaceleração da economia global, instabilidade de taxa de câmbio, aumento nas taxas de juros no Brasil ou no exterior e pressão inflacionária podem adversamente afetar, direta ou indiretamente, a economia e o mercado de capitais brasileiros, o que poderá reduzir a liquidez global e o interesse do investidor no mercado de capitais brasileiro, afetando negativamente o preço das ações de nossa emissão, gerando consequências negativas aos nossos negócios, situação financeira e resultados operacionais.

Não podemos prever com certeza como as medidas tomadas no futuro pelo governo brasileiro poderá afetar a estabilidade geral, as perspectivas de crescimento e saúde econômica e política do país.

Instabilidade política pode afetar adversamente a economia brasileira, os negócios da Companhia e os resultados de suas operações, bem como o preço de negociação das nossas ações.

O ambiente político brasileiro tem influenciado historicamente e continua influenciando o desempenho da economia do país e a confiança de investidores e do público em geral, resultando em desaceleração econômica e aumento da volatilidade nos valores mobiliários emitidos por companhias brasileiras.

A natureza dinâmica do cenário político no Brasil pode levar a mudanças nas políticas governamentais, regulamentações e leis que afetam diretamente as atividades da empresa. Essas mudanças podem incluir, mas não se limitar a, reformas tributárias, alterações nas políticas de comércio exterior, mudanças nas leis trabalhistas e regulamentações ambientais, bem como a possibilidade de instabilidade econômica generalizada.

Além disso, crises políticas e incertezas podem ter um impacto negativo na confiança dos investidores, na volatilidade do mercado financeiro e no acesso a recursos financeiros. A instabilidade política também pode resultar em flutuações cambiais imprevisíveis e mudanças nas condições de negociação das nossas ações.

A Companhia está atenta aos riscos associados à instabilidade política e monitora de perto os acontecimentos políticos e regulatórios relevantes. No entanto, não há garantia de que a empresa possa prever ou se proteger totalmente contra esses riscos. A instabilidade política pode afetar adversamente a posição financeira, os resultados operacionais e as perspectivas futuras da empresa.

Flutuações da taxa de câmbio podem afetar de forma negativa nossos resultados operacionais.

A moeda brasileira tem sofrido historicamente depreciações em relação ao dólar americano e outras moedas estrangeiras. O governo brasileiro em décadas passadas implementou vários planos econômicos e políticas cambiais, incluindo desvalorizações repentinas, pequenas desvalorizações periódicas, controles de câmbio, mercado de câmbio duplo e sistemas de taxa de câmbio flutuante.

A instabilidade cambial pode ter um efeito adverso significativo sobre a economia brasileira e, conseqüentemente, sobre a nossa empresa. A moeda brasileira flutua em relação ao dólar norte-americano e outras moedas estrangeiras. Historicamente, o Governo Federal adotou diferentes regimes cambiais, incluindo desvalorizações repentinas, minidesvalorizações periódicas (com ajustes variando de diários a mensais), controles cambiais, mercados de câmbio duplo e um sistema de taxa de câmbio flutuante. Desde 1999, o Brasil adota um sistema de câmbio flutuante, com intervenções do Banco Central na compra ou venda de moeda estrangeira para estabilizar o mercado.

Nos últimos cinco anos, a taxa de câmbio do real frente ao dólar americano apresentou significativa volatilidade, influenciada por fatores macroeconômicos globais, instabilidades políticas internas e choques externos, como a pandemia da COVID-19. Essa oscilação cambial afeta diretamente nossas receitas, custos, investimentos e margens, especialmente em operações com exposição a moedas estrangeiras. Não é possível garantir que o câmbio futuro se manterá estável, o que pode comprometer previsões financeiras e impactar adversamente nossos resultados.

A Companhia está sujeita a risco de taxa de juros, na medida em que parte significativa de seu caixa e de suas aplicações financeiras são indexadas a taxas de juros flutuantes.

A Companhia está exposta ao risco de flutuação das taxas de juros, uma vez que parcela relevante de seu caixa e de suas aplicações financeiras está indexada a taxas pós-fixadas, em especial à taxa do Certificado de Depósito Interfinanceiro – CDI. A variação do CDI impacta diretamente a rentabilidade das aplicações financeiras da Companhia, podendo influenciar negativamente sua receita financeira em ambientes de queda de juros. A taxa básica de juros da economia brasileira (SELIC), que serve de parâmetro para a remuneração de diversas modalidades de aplicações financeiras, incluindo aquelas vinculadas ao Certificado de Depósito Interfinanceiro (CDI), está sujeita a variações decorrentes da condução da política monetária pelo Banco Central do Brasil.

Caso o Banco Central do Brasil implemente reduções substanciais na taxa SELIC ou adote outras medidas com relação à política monetária que resultem em uma redução significativa das taxas de juros, as receitas financeiras da Companhia poderão cair significativamente, afetando adversamente a liquidez, as atividades, os resultados operacionais e situação financeira da Companhia. Caso a Companhia opte por contratar empréstimos ou financiamentos com instituições financeiras, as flutuações de juros poderão afetar suas despesas financeiras.

Qualquer queda adicional no rating de crédito do Brasil pode afetar adversamente o preço de negociação dos valores mobiliários da Companhia.

Os ratings de crédito afetam a percepção de risco dos investidores e, em consequência, o preço de negociação de valores mobiliários e rendimentos necessários na emissão futura de dívidas nos mercados de capitais. Agências de rating avaliam regularmente o Brasil e seus ratings soberanos, que se baseiam em uma série de fatores, incluindo tendências macroeconômicas, condições fiscais e orçamentárias, métricas de endividamento e a perspectiva de alterações em qualquer um desses fatores. O Brasil perdeu o grau de classificação da sua dívida soberana nas três principais agências de classificação de risco baseadas nos EUA: Standard & Poor's, Moody's e Fitch.

Qualquer rebaixamento adicional dos ratings de crédito soberano do Brasil poderia aumentar a percepção de risco dos investidores e, como resultado, aumentar o custo futuro da emissão de dívida e afetar adversamente o preço de negociação das ações ordinárias da Companhia.

Acontecimentos políticos, econômicos e sociais e a percepção de riscos em outros países, sobretudo em países de economia emergente, podem prejudicar o valor de mercado dos valores mobiliários brasileiros.

A economia brasileira e de outros países pode ser afetada pela variação das condições econômicas no mercado internacional e, principalmente, pela situação econômica dos Estados Unidos, da China e da União Europeia. Além disso, possíveis reduções na oferta de crédito e a deterioração das condições econômicas em outros países, incluindo a crise da dívida que afeta alguns países da União Europeia, podem, até certo ponto, prejudicar os preços de mercado dos valores mobiliários brasileiros em geral, incluindo as ações emitidas por nós. Além disso, o risco de inadimplência dos países em crise financeira, dependendo das circunstâncias, pode reduzir a confiança investidores internacionais e trazer volatilidade aos mercados, afetando substancial e negativamente nossos negócios e resultados.

4.2 Indicar os 5 (cinco) principais fatores de risco, dentre aqueles enumerados no campo 4.1, independentemente da categoria em que estejam inseridos

- 1** Estamos sujeitos a riscos relacionados à segurança da informação, ataques cibernéticos, proteção de dados pessoais e impactos à imagem e reputação da Companhia
- 2** Dependência de parceiros estratégicos, desafios na aquisição e retenção de usuários, e riscos associados à estratégia de crescimento inorgânico
- 3** Estamos sujeitos a riscos relacionados à capacidade de inovação tecnológica, à competitividade de nossos mercados e à disrupção nos meios de pagamento, o que pode afetar adversamente nossos negócios, desempenho financeiro e valor de mercado
- 4** Estamos sujeitos a riscos regulatórios, tributários e fiscais, inclusive relacionados à Reforma Tributária, à regulação aplicável a instituições de pagamento e à revisão de benefícios fiscais, que podem afetar adversamente nossos resultados e valor de mercado
- 5** Estamos sujeitos ao risco de crédito e controle de remessa de divisas, relacionado aos nossos parceiros e suas geografias, especialmente por ampla atuação em países do mercado emergente, bem como a possíveis perdas decorrentes de inadimplência de eventual parceiro

4.3 Descrever, quantitativo e qualitativamente, os principais riscos de mercado a que o emissor está exposto, inclusive em relação a riscos cambiais e taxas de juros.

A Companhia descreve abaixo os riscos que conhece e acredita que atualmente podem afetá-la adversamente. Riscos adicionais, que atualmente não são conhecidos pela Companhia ou que a Companhia considera irrelevantes, também podem vir a afetar a Companhia de maneira adversa.

As atividades da Companhia a expõem a riscos de mercado, conforme abaixo:

Risco cambial

A Companhia atua no Brasil e internacionalmente, inclusive por meio de suas controladas, em 58 países e está exposta ao risco cambial decorrente da prestação de serviços em diversas moedas apenas na operação internacional. A Bemobi International AS, sediada na Noruega, é a empresa do Grupo Bemobi com maior presença internacional, registrando faturamento em diversas geografias.

A moeda funcional da Bemobi International é a coroa norueguesa (NOK) e o principal risco é na relação entre o dólar norte-americano (USD) e o NOK, já que recebíveis desta entidade são majoritariamente denominados em USD. A variação do dólar americano frente à coroa norueguesa pode impactar a Bemobi International AS, tanto em relação ao valor dos recebíveis quanto aos custos e despesas relacionados à operação (custos de aquisição de mídia e licenciamento).

Ao fim do exercício de 2024, o risco de mercado relacionado a taxas de câmbio, originado por instrumentos financeiros da Companhia, é decorrente principalmente do saldo de ‘contas a receber’ de clientes por parte das controladas direta e indiretamente no exterior, e é referente à valorização do Real em relação a moedas estrangeiras. Segue abaixo o demonstrativo da análise de sensibilidade para esse item:

(em milhares de Reais)

Operação	Risco	Cenário Provável	Cenário II	Cenário III
Contas a receber de clientes em moeda estrangeira	Variação do Real frente a outras moedas	224.464	235.687	246.910

Cenário Provável: Considera que as taxas de câmbio permanecerão estáveis até o recebimento do ‘contas a receber’ de clientes em moeda estrangeira.

Cenário II: Considera uma valorização do Real de 5%.

Cenário III: Considera uma valorização do Real de 10%.

Risco de taxa de juros

A Companhia poderá acessar o mercado financeiro buscando recursos para a consecução de seus negócios, o que a exporia ao risco de taxa de juros. Nesse passo, a oscilação positiva da taxa de juros pode ser um obstáculo à tomada de empréstimos pela companhia e, se durante a vigência de um empréstimo, pode onerar sobremaneira a Companhia de forma não inicialmente prevista em seu plano de negócios.

A variação da taxa de juros pode impactar adversamente os investimentos financeiros de Companhia, os quais estão atrelados, principalmente, à taxa CDI (Certificado de Depósito Interbancário). Desta maneira, caso o Banco Central Brasileiro (“BCB”) reduza substancialmente a taxa SELIC ou adote outras medidas com relação à política monetária que resultem em uma redução significativa das taxas de juros, as receitas financeiras da Companhia poderão ser afetadas adversamente.

Por outro lado, o aumento na taxa CDI, decorrente de aumentos da taxa de juros básica pelo BCB, pode impactar custos financeiros associados à operação de swap de ações BMOB3 junto à instituições financeiras parceiras.

Ao fim do exercício de 2024, o risco de mercado relacionado a taxas de juros, originado por instrumentos financeiros da Companhia, é relativo às aplicações financeiras e é referente à queda nas taxas CDI e Selic. O quadro demonstrativo da análise de sensibilidade é demonstrado a seguir:

(em milhares de Reais)

Operação	Risco	Cenário Provável	Cenário II	Cenário III
Aplicações financeiras e títulos e valores mobiliários	Queda nas taxas CDI e Selic	63.266	47.449	31.633
Derivativos (passivo)	Aumento na taxa CDI	(7.519)	(9.281)	(11.043)

Cenário Provável: Considera que as taxas CDI e Selic permanecerão estáveis (13,25% a.a. – data base da divulgação do resultado do 4T24, i.e. Mar/25), gerando uma receita financeira que seria registrada nas demonstrações contábeis individuais e consolidadas nos próximos 12 meses de cerca de R\$63,3 milhões referente a aplicações financeiras e títulos e valores mobiliários, e uma despesa financeira de cerca de R\$ 7,5 milhões referente a derivativos.

Cenário II: Considera uma deterioração de 25% em relação ao cenário provável.

Cenário III: Considera uma deterioração de 50% em relação ao cenário provável.

4.4. Descrever os processos judiciais, administrativos ou arbitrais em que o emissor ou suas controladas sejam parte, discriminando entre trabalhistas, tributários, cíveis e outros: (i) que não estejam sob sigilo, e (ii) que sejam relevantes para os negócios do emissor ou de suas controladas, indicando:

A Multidisplay, controlada da Companhia, é parte do procedimento fiscal não sigiloso e relevante abaixo detalhado:

Procedimento Fiscal COMPROT nº 17227-720.177/2020-26	
a. juízo	Processo Administrativo Fiscal Federal
b. instância	2ª Instância: Conselho Administrativo de Recursos Fiscais - CARF
c. data de instauração	14 de janeiro de 2021
d. partes no processo	RFB e Multidisplay
e. valores, bens ou direitos envolvidos	21.106.779,29 em abril de 2025
f. principais fatos	O valor cobrado pela RFB é decorrente de adições à apuração do Lucro Real e da base de cálculo da CSLL da Multidisplay (com reflexos no PIS e na COFINS). As glosas fiscais podem ser separadas em três grandes categorias: vendas canceladas e descontos incondicionais concedidos; perdas em operações de crédito e provisão para devedores duvidosos; valores pagos como comissão. A divergência de interpretação com o Fisco federal reside no tratamento de operações com pessoa jurídica então relacionada (Cielo S.A.) e na necessidade de emissão de nota fiscal pela Multidisplay e pela Cielo, ignorando decisão em sentido contrário da Secretaria da Fazenda do Rio e regime especial do Município de Barueri.
g. resumo das decisões de mérito proferidas	Foi apresentado Recurso Voluntário contra a decisão parcialmente procedente da DRJ em 30/01/2023 (decisão que só acatou o argumento da Multidisplay para reduzir o valor cobrado por meio da utilização de prejuízo fiscal acumulado).
h. estágio do processo	Aguardando julgamento no Conselho Administrativo de Recursos Fiscais.
i. chance de perda (provável, possível ou remota)	Possível
j. motivo pelo qual o processo é considerado relevante	A disputa gira em torno da interpretação tributária de adições ao Lucro Real e à base da CSLL, com reflexos em PIS e COFINS, o que evidencia potencial impacto financeiro relevante
k. análise do impacto em caso de perda do processo	Em caso de uma decisão desfavorável, a responsabilidade pelo pagamento é da parte vendedora, nos termos dos contratos celebrados quando da aquisição da Sociedade.

4.5. Indicar o valor total provisionado, se houver, dos processos descritos no item 4.4

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia e suas controladas não possuem valores provisionados para o processo mencionado no item 4.4.

4.6. Em relação aos processos sigilosos relevantes em que o emissor ou suas controladas sejam parte e que não tenham sido divulgados no item 4.4, analisar o impacto em caso de perda e informar os valores envolvidos

A Companhia e suas controladas não são partes em nenhum processo sigiloso relevante.

4.7. Descrever outras contingências relevantes não abrangidas pelos itens anteriores

Não aplicável, à medida que a Companhia não possui outras contingências relevantes que não tenham sido descritas nos itens anteriores.