



POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS DA ENJOEI.COM.BR ATIVIDADES DE INTERNET S.A.

1. OBJETIVO

1.1. A presente Política de Gerenciamento de Riscos (“Política”) foi desenvolvida tendo em vista as recomendações do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) e tem como principais objetivos estabelecer diretrizes e responsabilidades na gestão de riscos da Enjoei.com.br Atividades de Internet S.A. (“Companhia”), primordialmente, no que tange à identificação e análise dos riscos que possam afetar a empresa, e, estabelecendo controles e procedimentos de monitoramento para a efetiva criação, proteção e crescimento do valor da empresa, observadas as disposições no estatuto social da Companhia, no Código de Conduta e nas demais políticas em vigor.

2. ABRANGÊNCIA

2.1. Esta Política se aplica à Companhia e suas controladas diretas ou indiretas.

3. CONCEITOS

“Risco” significa a incerteza relacionada a certos eventos e seu potencial resultado que possa ter um efeito significativo sobre as atividades da Companhia. Todas as atividades da Companhia podem representar algum risco decorrente de potenciais ameaças ou da não concretização de oportunidades, que podem prejudicar, impedir, afetar ou interferir na consecução dos objetivos sociais.

“Avaliação do Risco” significa a avaliação quantitativa ou qualitativa da natureza e da magnitude do risco relativos aos objetivos da Companhia. A avaliação baseia-se em vulnerabilidades e ameaças conhecidas ou contingentes, assim como na probabilidade de concretização das ameaças e no potencial impacto sobre a Companhia.

“Gerenciamento do Risco” significa o processo de avaliação e resposta ao risco relacionado aos negócios da Companhia com vistas a reduzir tais riscos a níveis aceitáveis. O Gerenciamento do Risco é parte do processo de avaliação e utiliza os resultados



oriundos de tal processo para tomar decisões sobre a aceitação de riscos ou a tomada de medidas para reduzi-los.

“Apetite por Risco”

significa o nível de risco associado à consecução dos objetivos da Companhia. Periodicamente, o Conselho de Administração avalia e revisa o nível de risco aceitável assumido pela Companhia como um todo, para assegurar que o equilíbrio entre risco e benefício seja adequadamente gerenciado e alinhado.

“Risco Estratégico”

significa o risco de implementação de uma estratégia errada, inadequada ou ineficaz que deixe de atingir os objetivos da Companhia.

“Risco Operacional”

significa o risco resultante de falhas, deficiências ou inadequação de processos, pessoal e sistemas internos ou eventos externos que possa dificultar o alcance dos objetivos da empresa, incluindo-seo risco resultante de falhas, deficiências ou inadequação de processos, pessoal e sistemas internos para elaboração de demonstrações financeiras confiáveis.

“Risco de Imagem”

significa o risco de prejuízo decorrente da exposição negativa da marca em redes sociais, por meio de reclamações, mensagens e comentários divulgados pelos clientes.

“Risco de Infraestrutura de Sistema de Tecnologia da Informação”

significa o risco de falhas no serviço de infraestrutura de tecnologia da informação, incluindo anomalias nos indicadores de serviços, servidores, bancos de dados e *endpoints* de terceiros, bem como lentidões e oscilações na plataforma, que podem acarretar a redução ou interrupção total ou parcial das atividades.

“Risco de Vendas”

significa o risco de oscilações nos níveis de transações realizadas na plataforma, que podem estar limitados a um segmento específico ou envolver as vendas na plataforma de uma maneira geral. Os Riscos de Vendas podem decorrer de uma deficiência na estratégia ou incentivos de marketing, em problemas envolvendo determinado grupo de produtos, em instabilidades e falhas verificadas nos sistemas de meio de pagamento, no carregamento do checkout (hipótese em que tratar-se-á também de um Risco de Infraestrutura de Sistema de Tecnologia da Informação), entre outros.



- “Risco de Liquidez”** significa o risco de falta de capacidade financeira da Companhia para pagar suas dívidas previstas e imprevistas, efetivas e futuras, incluindo operações com garantias, sem afetar suas operações do dia a dia e sem incorrer em perdas significativas.
- “Risco de Crédito”** significa o risco relativo à inadimplência de clientes devido à falta de capacidade financeira para honrar suas dívidas, falhas de comunicação entre a Companhia e seus devedores, desavenças entre a Companhia e seus devedores acerca dos montantes devidos e outras.
- “Risco de Compliance”** significa o risco de estar sujeito a quaisquer sanções legais de cunho reputacional ou regulatórias, ou prejuízo financeiro que a Companhia possa sofrer em decorrência de sua falha em cumprir as leis e regulamentos aplicáveis, políticas internas, códigos de conduta e padrões de boas práticas.
- “Risco de Dados”** significa o risco relacionado à perda, ao mau uso ou à divulgação não autorizada de dados pessoais ou sensíveis de clientes, fornecedores, parceiros de negócio, que possam causar danos ou transtornos a qualquer indivíduo, ameaçar os negócios da Companhia ou prejudicar sua reputação.
- “Risco Estrutural do Meio de Pagamento”** significa o risco relacionado à interrupção estrutural das operações desenvolvidas pelas empresas de meio de pagamento que prestam serviços para a Companhia, o que pode vir a prejudicar o fluxo de pagamento relacionado às atividades da Companhia. O Risco Estrutural do Meio de Pagamento é mitigado em razão do fato de a Companhia contar com mais de um meio de pagamento em funcionamento, podendo direcionar as transações de um sistema para o outro.

4. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

4.1. O gerenciamento do risco é um elemento crucial nas estratégias da Companhia, já que fornece um processo sistemático para identificar riscos relacionados às suas atividades. Tal processo envolve a categorização e a avaliação de cada risco e a aplicação de controles gerenciais para mitigar o risco, baseados em um julgamento acerca do impacto provável caso nenhuma medida seja tomada, combinado com uma avaliação da probabilidade de nova ocorrência do risco.



4.2. A Companhia estabelece um processo de gerenciamento de riscos que engloba os seguintes elementos:

- (a) ambiente interno** – envolve o estabelecimento da base de como riscos e controles são visualizados e tratados pelos colaboradores da Companhia;
- (b) fixação de objetivos** – pressupõe a certificação de que a administração dispõe de um processo para fixar objetivos e que os objetivos escolhidos se alinham à missão e aos princípios da Companhia;
- (c) identificação de eventos** - inclui a identificação de fatores internos e externos que possam afetar adversamente as estratégias de negócios e as metas da Companhia;
- (d) avaliação do risco** – exige uma análise dos riscos identificados para formar uma base para determinar como deverão ser gerenciados;
- (e) resposta ao risco** – exige que a administração implemente um conjunto de iniciativas e planos de ação para mitigar riscos quando for o caso, com base no perfil de risco na Companhia;
- (f) atividades de controle** – inclui o estabelecimento e a execução de políticas e procedimentos com o intuito de assegurar que a estrutura selecionada de resposta ao risco é adequada e a sua gestão efetivamente realizada;
- (g) informação e comunicação** – exige que as informações relevantes sejam identificadas, capturadas e comunicadas em formato e prazo que permitam às pessoas desempenhar suas atribuições; e
- (h) monitoramento** – exige revisão e atualização permanentes do processo de gestão de riscos da Companhia para garantir que esta esteja apta a reagir prontamente a circunstâncias diferentes e inesperadas.

4.3. A Companhia deve garantir suficiente flexibilidade para reagir rapidamente e para mitigar adequadamente os Riscos. A Companhia reconhece que os Riscos podem ser efetivamente gerenciados se essa gestão estiver incutida na cultura da Companhia.

4.4. O processo de gerenciamento do risco é realizado por meio de auditoria interna e externa visando a minimizar as consequências da ocorrência de um risco com base em impacto e probabilidade, reconhecendo-se que o risco propriamente dito pode não ser eliminado.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Conselho de Administração

O Conselho de Administração da Companhia é responsável por:

- a)** determinar o Apetite por Risco e estabelecer a cultura da gestão do risco dentro da Companhia, especialmente com relação a novas iniciativas e riscos emergentes;



- b)** revisar, monitorar e aprovar as estratégias gerais da Companhia para a gestão do risco e os papéis e relatórios elaborados pelo Comitê de Auditoria e pelas divisões de riscos, controles internos e auditoria interna;
- c)** tomar as decisões principais com relação ao processo de gestão de riscos da Companhia, incluindo os que possam afetar o perfil de risco ou exposição da Companhia;
- d)** avaliar a efetividade do sistema de controles internos, com o assessoramento do Comitê de Auditoria; e
- e)** aprovar quaisquer mudanças nesta Política.

5.2. Diretoria

A Diretoria da Companhia é responsável por:

- a)** implementar as estratégias da Companhia aprovadas pelo Conselho de Administração com relação à Gestão do Risco;
- b)** propor ao Conselho de Administração o Apetite por Risco da Companhia;
- c)** conduzir uma revisão periódica desta Política e apresentar quaisquer sugestões ao Conselho de Administração;
- d)** examinar periodicamente a Avaliação de Risco, relatando quaisquer descobertas ao Conselho de Administração;
- e)** avaliar e monitorar o Risco Estratégico;
- f)** identificar eventuais Riscos antecipadamente e conduzir o Gerenciamento de Risco aplicável;
- g)** auxiliar na elaboração dos relatórios relacionados ao Gerenciamento do Risco; e
- h)** reportar bimestralmente à Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna o Gerenciamento de Riscos Estratégicos.

5.3. Comitê de Auditoria

O Comitê de Auditoria da Companhia é responsável por:

- a)** rever o cumprimento pela Companhia das leis, padrões e regulamentos aplicáveis;
- b)** analisar e revisar os relatórios bimestrais elaborados pela Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna, de modo a consolidar tais informações e reportar suas conclusões semestralmente ao Conselho de Administração, incluindo sua avaliação sobre a confiabilidade dos controles internos da Companhia;
- c)** avaliar e monitorar as exposições de Risco da Companhia;



- d)** fiscalizar o desempenho de terceiros contratados para dar suporte ao staff designado para desempenhar funções de controles internos e risco corporativo;
- e)** avaliar, monitorar e recomendar ao Conselho de Administração a correção ou aprimoramento das políticas internas da Companhia;
- f)** investigar e monitorar eventos que possam prejudicar os controles internos e a política de *compliance* da Companhia;
- g)** fornecer treinamento recorrente ao pessoal da Companhia com vistas a assegurar que sejam capazes de identificar, evitar, avaliar, monitorar e mitigar Riscos; e
- h)** coordenar e monitorar as atividades de canal de denúncias desempenhadas pela área de ouvidoria da Companhia, assegurando a autonomia, sigilo, confidencialidade e um ambiente livre de retaliações.

5.4. Área Jurídica e de Compliance:

Dentre outras competências previstas nas normas internas da Companhia, a Área Jurídica e de Compliance é responsável por:

- a) avaliar e monitorar o Risco de Compliance;
- b) monitorar o cumprimento e auxiliar na interpretação de normativos emanados pelos órgãos reguladores a que a Companhia esteja sujeita;
- c) preparar boletins informativos e encaminhar para as áreas de interesse, quando julgar conveniente;
- d) mapear e conduzir treinamentos de compliance às áreas de interesse, os quais poderão envolver questões atinentes à legislação trabalhista, tributária, societária, de proteção de dados, entre outras;
- e) elaborar e manter atualizado cadastro de pessoas identificadas como Partes Relacionadas, nos termos da Política de Transação entre Partes Relacionadas da Companhia;
- f) auxiliar a área de ouvidoria na apuração e análise das medidas disciplinares a serem aplicadas em decorrência de violação do Código de Ética e Conduta da Companhia; e
- g) reportar bimestralmente à Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna a avaliação e o Gerenciamento de Riscos de Compliance.

5.5. Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna

A área de riscos, controles internos e auditoria interna da Companhia é encarregada de:

- a)** estabelecer o processo de gestão do Risco da Companhia;



- b)** coordenar e determinar as diretrizes a serem seguidas no tocante aos procedimentos de controles internos e risco corporativo;
- c)** preparar relatórios bimestrais que descrevam os Riscos da Companhia, a avaliação de Risco correlata e os resultados do Gerenciamento do Risco, e submetê-los ao Comitê de Auditoria;
- d)** avaliar e monitorar o Risco Operacional, o Risco de Crédito, o Risco de Liquidez, o Risco de Dados e o Risco Estrutural de Meios de Pagamento;
- e)** realizar no mínimo uma revisão anual do sistema de controles internos da Companhia;
- f)** coordenar a força de trabalho interna destinada a detectar quaisquer Riscos e monitorar a eficácia do processo de Gerenciamento do Risco;
- g)** avaliar e monitorar, juntamente com a administração e o Comitê de Auditoria, a adequação das transações com as partes relacionadas realizadas pela Companhia e suas respectivas evidenciações, conforme previsto na Política de Transações com Partes Relacionadas da Companhia; e
- h)** aferir a qualidade e a efetividade dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança da Companhia.

5.6. Área de Engenharia de software

A área de engenharia de software da Companhia é encarregada de:

- a)** monitorar indicadores de servidores, bancos de dados e endpoints de terceiros;
- b)** realizar testes de estabilidade da plataforma;
- c)** avaliar, monitorar e responder ao Risco de Infraestrutura de Sistema de Tecnologia da Informação; e
- d)** reportar bimestralmente à Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna a avaliação e Gerenciamento de Riscos de Infraestrutura de Sistema de Tecnologia da Informação.

5.7. Área de Customer Success

A área de Customer Success é encarregada de:

- a)** avaliar, monitorar e responder ao Risco de Imagem da Companhia;
- b)** monitorar as mídias sociais relevantes para a Companhia, por meio de plataforma própria de acompanhamento e atendimento ao cliente; e
- c)** contatar e auxiliar os clientes na resolução de problemas em caso de reclamações, solicitações ou pedidos de informações relativos aos serviços prestados pela Companhia, sendo os atendimentos priorizados de acordo com os



níveis de criticidade, do maior para o menor, bem como no tipo de mídia social utilizada pelo cliente;

d) reportar bimestralmente à Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna a avaliação e o Gerenciamento de Riscos de Imagem.

5.8. Área de Marketing

A área de Marketing é encarregada de:

a) avaliar, monitorar e responder ao Risco de Vendas da Companhia;

b) monitorar, com o apoio dos dados fornecidos pela Área de *Business Intelligence* da Companhia e pelos softwares de acompanhamento, métricas de engajamento e curvas de vendas na plataforma;

c) promover o detalhamento de eventuais quedas de vendas, por meio de investigações de cortes mais segmentados, de modo a identificar se a queda de vendas ocorreu em apenas um segmento específico ou se envolve uma queda geral nas vendas;

d) investigar, com o apoio da Área de *Business Intelligence* e da Área de Pagamentos da Companhia, se a queda das vendas decorreu de uma piora de conversão e, caso afirmativo, coordenar com a Área de Pagamento o processo de restabelecimento de níveis de conversão aceitáveis junto às empresas de meios de pagamento que prestam serviços para a Companhia;

e) estudar e buscar implementar soluções e estratégias para enfrentar as quedas nas vendas; e

f) reportar bimestralmente à Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna a avaliação e o Gerenciamento de Riscos de Vendas.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1. A presente Política somente poderá ser alterada por deliberação do Conselho de Administração da Companhia.

6.2. A presente Política entra em vigor a partir da data de entrada em vigor do Contrato de Participação no Novo Mercado, a ser celebrado entre a Companhia e a B3.

* * *