

CSU

APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

SUMÁRIO



1. A Companhia ..... pág. 03

2. Meios Eletrônicos de Pagamentos ..... pág. 08

3. *Marketing*, *Loyalty* e *E-commerce* ..... pág. 12

4. *Contact Center* e BPO de Atendimento ..... pág. 18

5. Desempenho Financeiro e Operacional ..... pág. 21

HISTÓRICO

O KNOW HOW ADQUIRIDO EM MAIS DE **28 ANOS DE ATUAÇÃO NO MERCADO** LEVOU A CSU À **EXPANSÃO DAS SUAS ATIVIDADES PARA OUTRAS FRENTES DE NEGÓCIOS CORRELACIONADAS.**

1992: FUNDAÇÃO

Marcos Ribeiro Leite funda a CardSystem: Processadora INDEPENDENTE de meios eletrônicos de pagamento

1996:
PIONEIRISMO

1ª empresa do País a trabalhar com as **principais bandeiras internacionais** simultaneamente

2000:

Inicio das OPERAÇÕES MARKETSYSTEM (inicialmente voltada para soluções de fidelidade)

2001:

inicio das atividades de BPO de atendimento - inicialmente para clientes da Divisão CardSystem (TeleSystem), atual **DIVISÃO CONTACT**

2005

A CSU se consolida como **maior processadora independente** de cartões da América Latina

2006:

Primeira empresa de seu segmento a **ABRIR CAPITAL.** As ações da Companhia passam a ser negociadas no **NOVO MERCADO** da **B3** sob código **CARD3**

2010:

A TeleSystem passa a ser denominada **CSU.CONTACT** Inaugurado o novo site Alphaview (Barueri-SP)

2013:

INOVAÇÃO E SINERGIA

Lançamento de novas soluções e frentes de negócios

2015:
EXPANSÃO

Entrada no mercado de **CRÉDITO CONSIGNADO**

2017:

CSU atinge **recorde de faturamento** de meio bilhão de reais no ano

2018:

Retomada da prestação de serviço de processamento aos adquirentes.

2019:

Retomada de crescimento e Lançamento de **NOVAS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS**

SOBRE A CSU

CERCA DE **5,5 MIL COLABORADORES** EM **4 UNIDADES** PELO BRASIL



Unidade Recife I e II

- *Call center.*

Unidade Belo Horizonte

- *Desenvolvimento de Sistemas.*
- *Certificação.*
- *Processamento de Dados.*
- *Segurança e Suporte/TI.*

Unidade Barueri: Alphaview

- *Call center.*
- *CSU ITS data center.*
- *Operações CardSystem*
- *Administrativas.*
- *Instituto CSU.*

Unidade Faria Lima

- *Marketing.*
- *MarketSystem.*
- *Comercial.*
- *Relações com Investidores.*

As ações da CSU são listadas no **NOVO MERCADO DA B3**. O capital social é constituído por **41.800 MIL AÇÕES ORDINÁRIAS** (ON), das quais **55,0% PERTENCEM AO GRUPO DE CONTROLE** (GREENEVILLE DELLAWARE) e **40,0% ESTÃO LIVRES** para serem negociadas no mercado (*free float*).

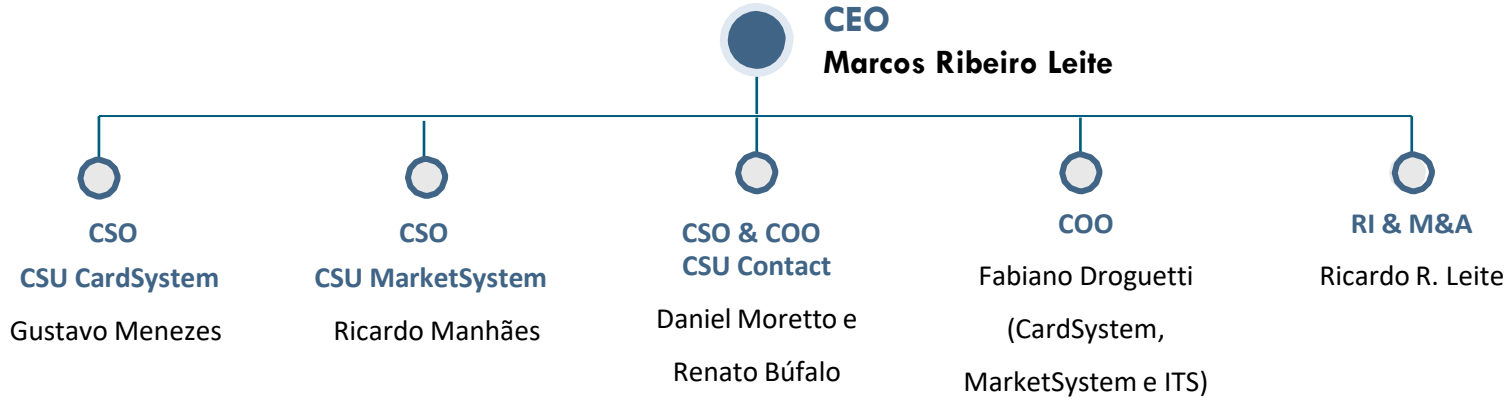
CARD3 NOVO MERCADO BM&FBOVESPA

Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada IGC

Índice de Governança Corporativa Novo Mercado IGC-NM

Índice de Ações com Tag Along Diferenciado ITAG

GESTÃO



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	
Antonio Kandir	Presidente do Conselho
Marcos Ribeiro Leite	Conselheiro
Antonio Martins Fadiga	Conselheiro Independente
Rubens Antonio Barbosa	Conselheiro Independente
Paulo Sergio Caputo	Conselheiro Independente

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

4 membros independentes, incluindo o presidente do CA

CONSELHO FISCAL

Instalado após aprovação em AGO ocorrida em 23/04/2019
3 membros titulares (+ 3 suplentes)

MODELO DE NEGÓCIOS **ONE-STOP-SHOP** COM SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS **INTEGRADAS** E **EFICIÊNTES**



470 MILHÕES
Transações

R$ 44 BILHÕES/ ano
em Volume Financeiro

+R$ 250 MILHÕES
Transacionados por ano

+19 anos no mercado

Pioneira em **ROBOTIZAÇÃO**

CLIENTES (DENTRE OUTROS)

PRODUTOS E SOLUÇÕES INTELIGENTES E SINÉRGICAS NOS MAIS DIVERSOS SETORES DA ECONOMIA.

UNIDADE **CSU.CARDSYSTEM:**

CSU.CardSystem

Processamento e Administração de Meios Eletrônicos de Pagamento

CSU.MarketSystem

Soluções de *marketing* de relacionamento, fidelidade e *e-commerce*.

CSU.ITS

Serviços de outsourcing de Data Center de mainframe e plataforma distribuída

UNIDADE **CSU.CONTACT:**

CSU.Contact

Gestão e soluções em *Contact Center* e BPO (terceirização de processos de negócios.

CSU

CSU.CardSystem

MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO



A CSU tem **PAPEL FUNDAMENTAL** na Indústria Brasileira de **TRANSAÇÕES ELETRÔNICAS**

SERVIÇOS AOS EMISSORES

(Bancos e Varejistas)

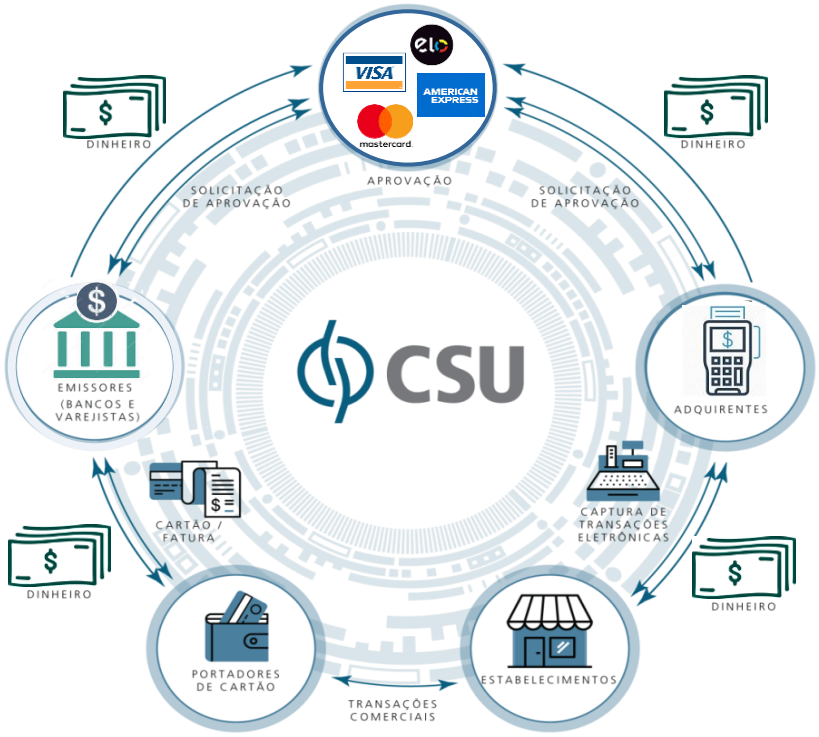
- Processamento
- Prevenção à Fraudes
- *Contact Center*
- *Back Office*
- *Embossing* de Cartões
- Conta 100% Digital (sem cartão, sem fatura)
- Plataforma aberta (APIs)
- *Wearables*
- Invoice Expedition
- *Originação (front, online ou batch)*

SERVIÇOS ÀS FINTECHS

- Processamento
- Prevenção à Fraudes
- *Contact Center*
- Conta Digital
- Cartão Pré-pago
- Plataforma aberta (APIs)

SERVIÇOS AOS ADQUIRENTES

- Gestão da operação
- Processamento
- Prevenção à Fraudes
- Gestão de Rede
- *Charge Back*

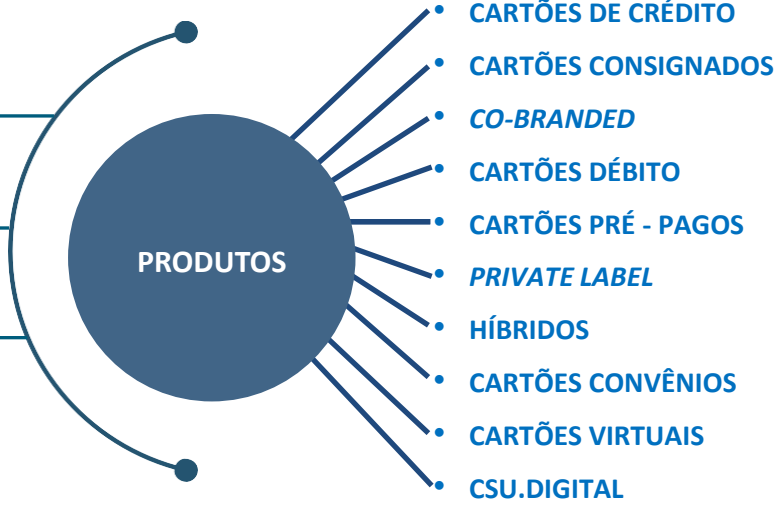


Certificação PCI-DSS *(Payment Card Industry Data Security Standard)* definido pelas principais bandeiras do mercado.

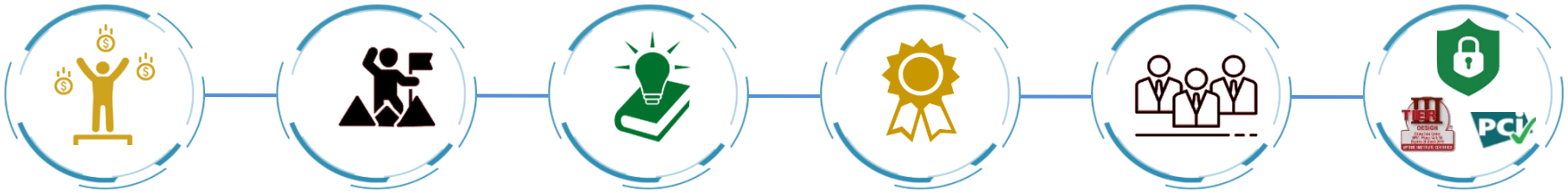
RESGUARDA A CONFIDENCIALIDADE E INTEGRIDADE DOS DADOS DO PORTADOR DO CARTÃO.

KNOW HOW

- FOCADA EM TECNOLOGIA PARA O **PROCESSAMENTO E ADMINISTRAÇÃO DE MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO.**
- COMPANHIA **INDEPENDENTE:** POSSIBILITA AOS BANCOS, VAREJISTAS, FINTECHS EMITIREM SEUS PRÓPRIOS CARTÕES.



VANTAGENS COMPETITIVAS



PRINCIPAIS PRODUTOS CARDSYSTEM *(dentre outros)*



CSU



CSU.MarketSystem

MARKETING DE RELACIONAMENTO, LOYALTY E E-COMMERCE

MARKETSYSTEM, divisão especializada em tecnologia e ações que promovem **ENGAJAMENTO** e **FIDELIDADE** dos clientes



ALTA TECNOLOGIA EM ***LOYALTY***



GESTÃO ESTRATÉGICA E AÇÕES COMERCIAIS EFICIENTES



PLATAFORMA *ANALYTICS* ESPECIALIZADA EM **FIDELIDADE E INCENTIVO**



FOCO NOS **RESULTADOS** DO CLIENTE

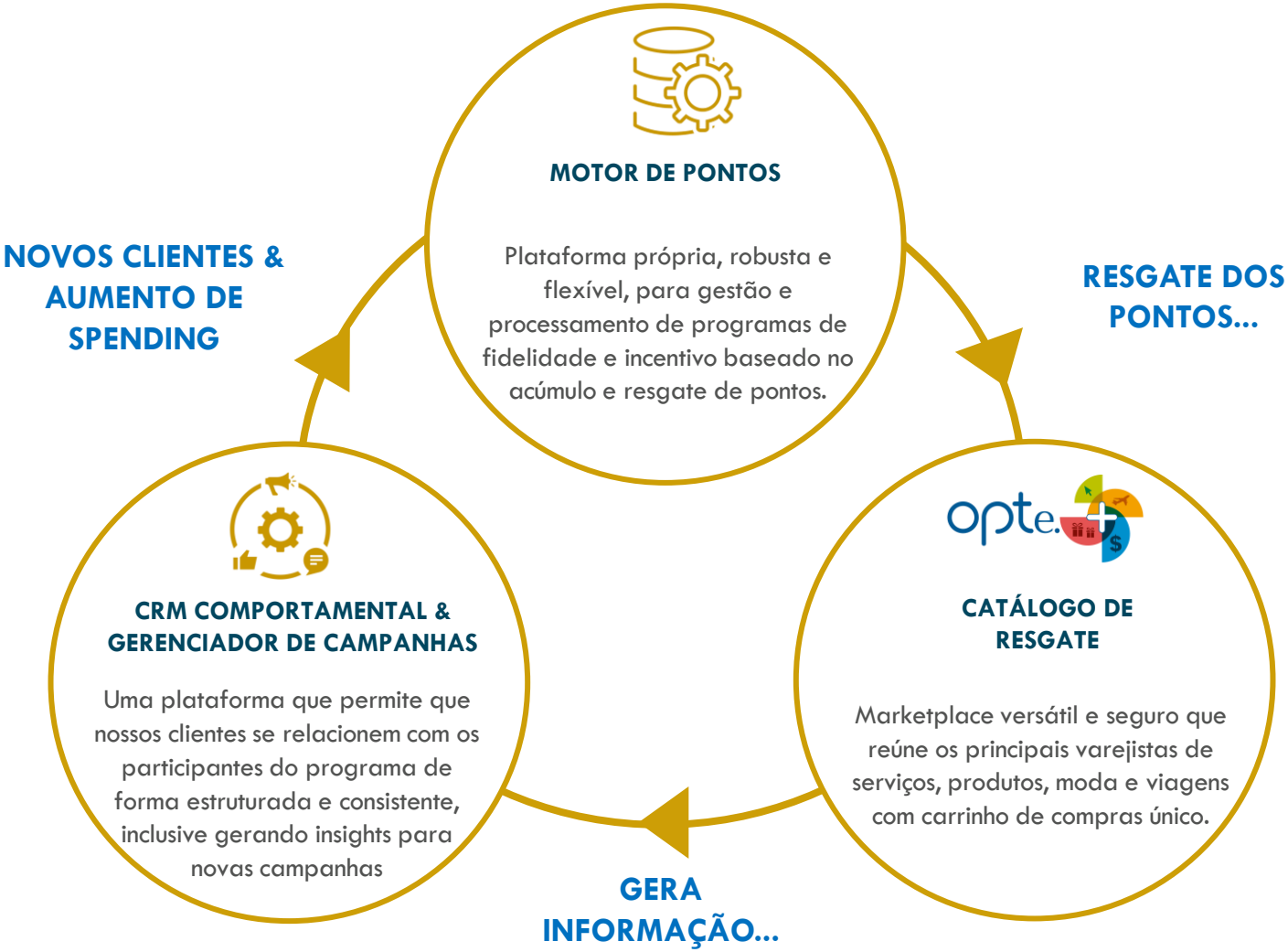


INTEGRAÇÃO COM DIVERSOS PARCEIROS



CALL CENTER & BACK OFFICE **ESPECIALIZADO**

AMPLA VARIEDADE de soluções de ENGAJAMENTO E FIDELIDADE para o mercado brasileiro



Reunimos os grandes varejistas e lojas segmentadas com mais de **500 MIL PRODUTOS E SERVIÇOS** em um só lugar

GRANDE VAREJO

magazineluiza.com · viavarejo · FAST SHOP · POLISHOP com.vc · efácil · NETSHOES · top store

VAREJO SEGMENTADO

AMISSIMA · Babolat · Belles · BR · CAOS · casa América · CENTAURO · COLOMBO · ÉPOCA COSMÉTICOS · PERFUMARIA · FOM · FUNSTOCK · gallerist blog & shop · Gorila Clube · Luiza Barcelos · Loft747 · clube marisol · PET LUNI · Pierre Cardin · POP UP STORE · SANDRO MOSCOLONI NEW YORK · SHOP4MEN · SHOULDER · mmplace clique e compre · Spicy · SWAROVSKI · TIME CENTER · VICTORINOX · verve · soleah · ZATTINI

BENEFÍCIOS DA PLATAFORMA OPTE+

BENEFÍCIOS PARA **EMPRESA**

GANHOS COM *BREAKAGE*
Economia real de até 30%

CUSTO DO PONTO
Possibilidade de gerenciar o custo

POSSIBILIDADE DE PACOTES CUSTOMIZADOS
Personalização do produto para o participante

POSSIBILIDADE DE GESTÃO DE PASSIVO
Metodologia própria CSU MarketSystem

ATIVAÇÃO DO PARTICIPANTE
Trava do BIN do cartão, CPF ou código do cliente

NÃO DEPENDÊNCIA DE UMA CIA AÉREA
+250 cias aéreas disponíveis

POSSIBILIDADE DE PROMOÇÕES AGRESSIVAS
Aproveitando a dinâmica da cadeia de fornecimento

AUMENTO DO RELACIONAMENTO COM CLIENTE
Participação ativa em todo o ciclo do cliente, estreitando o relacionamento

opte.+

BENEFÍCIOS PARA **PARTICIPANTES**

PONTOS + DINHEIRO
Viabiliza os resgates de produtos de alto valor

MAIS CONVENIÊNCIA PARA O CLIENTE
Resgate imediato, sem transferência de pontos

ABRANGÊNCIA: SOLUÇÃO COMPLETA EM VIAGENS
Bilhetes aéreos, pacotes, hotéis, aluguel de carros

PONTUAR COMPRANDO VIAGENS COM PONTOS
Ajuda a manter o ciclo de resgates sem custo adicional

PAGAR AS TAXAS DE VIAGENS COM PONTOS
Reforça o conceito de Viagem Premio

MAIOR DISPONIBILIDADE
O participante pode escolher a melhor opção

CSU.MarketSystem

Principais fontes de **RECEITA**

1 OPTe+ LOYALTY

REBATE
(%) pago pelo parceiro comercial à CSU

+

SETUP
Custo para implantação

+

CLIENTE
(Contratante)
(%) sobre o volume das vendas

OU

PONTOS
Spread sobre a venda de pontos

2 OPTe+ SHOPPING CORPORATIVO

REBATE
(%) pago pelo parceiro comercial à CSU

+

SETUP
Custo para implantação (a definir)

CONTRATANTE

No Shopping Corporativo, o Cliente (Contratante) se responsabiliza por:

- BASE CLIENTE
- MARCA
- CUSTO ATIVAÇÃO

3 SHOPPING ONLINE (OPTe+ B2C)

REBATE
(%) pago pelo parceiro comercial à CSU

CSU

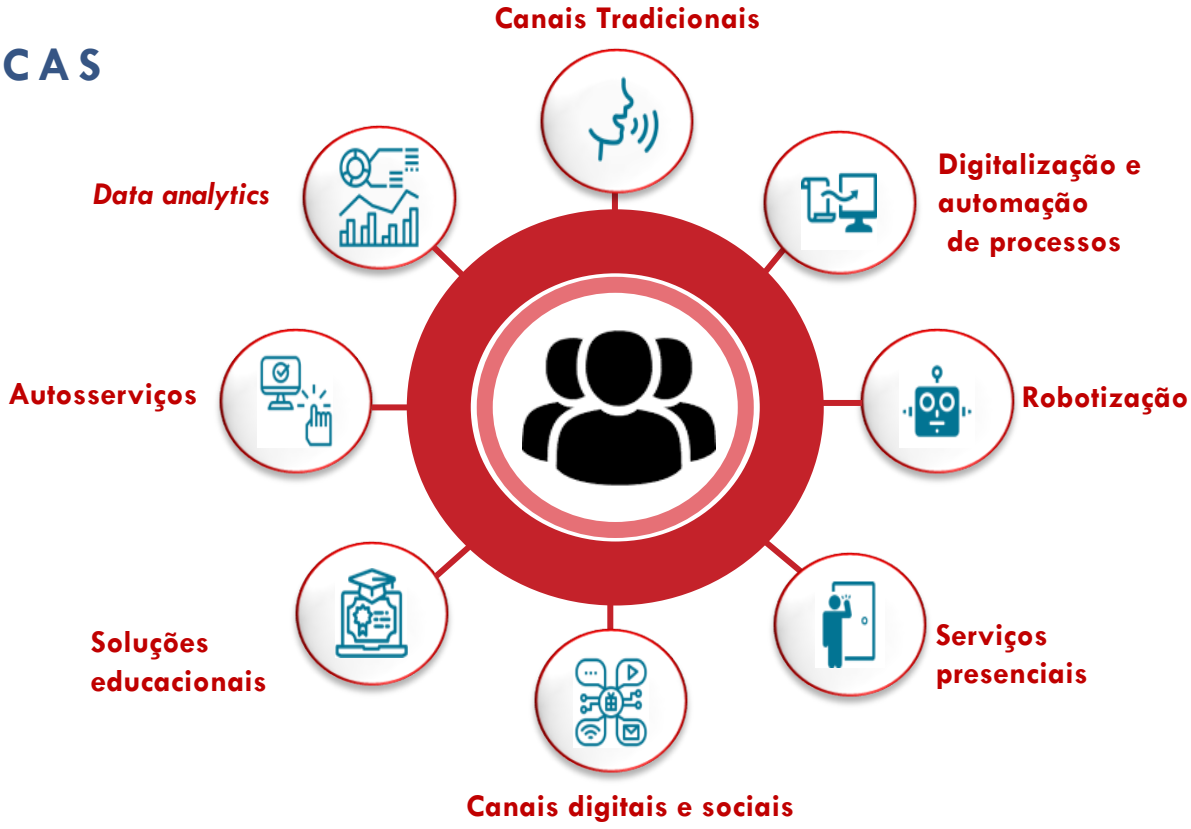
CSU.Contact

CONTACT CENTER
E BPO DE ATENDIMENTO

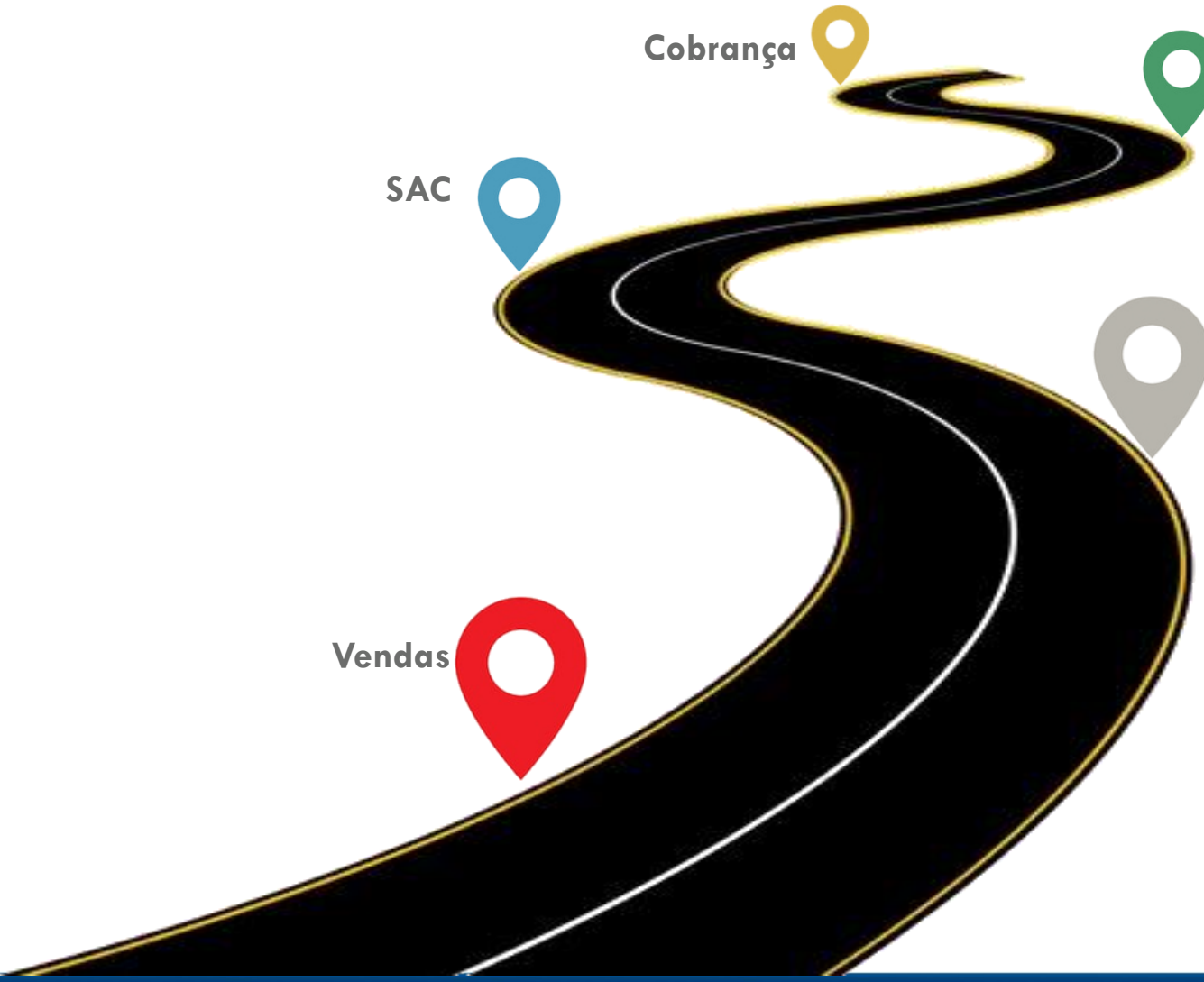
A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE COMO ESTRATÉGIA DO NEGÓCIO

Soluções que irão revolucionar o relacionamento, com a utilização de alta tecnologia e inteligência cognitiva, tornando **mais humana a experiência entre clientes e empresas.**

SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS



SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA TODA A JORNADA DO CLIENTE



Outros serviços prestados:

- Suporte técnico
- Gestão da reclamação
- Relacionamento digital

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

CARD3 NOVO MERCADO BM&FBOVESPA

Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada IGC

Índice de Governança Corporativa Novo Mercado IGC-NM

Índice de Ações com Tag Along Diferenciado ITAG

5 Anos Selo Assiduidade APIMEC-SP Prata 2019

PANORAMA COMERCIAL: Conquista de **NOVOS CONTRATOS** em todas as Divisões de Negócios e expansões de contratos vigentes.

DIVISÃO CARDSYSTEM: +2,8 MILHÕES NOVOS CARTÕES no ano de 2019, atingindo **22,7 MILHÕES DE CARTÕES CADASTRADOS** (+15,8% YoY e +6,1% QoQ).

DIVISÃO MARKETSYSTEM: VOLUME FINANCEIRO TRANSACIONAL RECORDE (OPTE+) EM 2019: R$ 283,2 milhões (+15,9% YoY).

UNIDADE CSU.CONTACT: 2.183 PAs faturadas ao final de 2019 (+4,9% YoY), refletindo os **NOVOS CONTRATOS FIRMADOS** no período, com a utilização de **TECNOLOGIA DE PONTA** e **ROBOTIZAÇÃO.**

PAYOUT DE 39,3% SOBRE O LUCRO LÍQUIDO DE 2019: Distribuição de **R$ 10,6 MILHÕES NA FORMA DE JCP**, pago aos acionistas em 06 de janeiro de 2020.

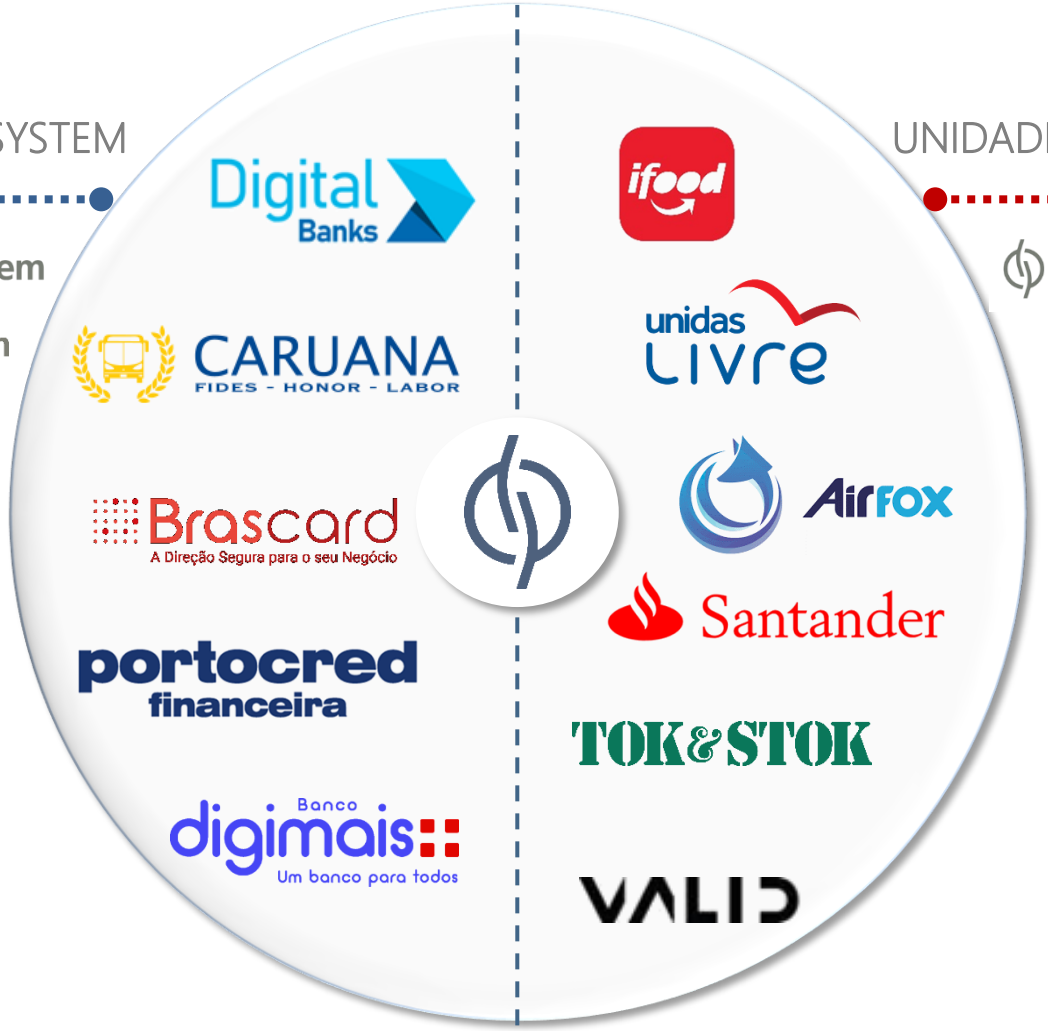
Cenário favorável quanto à **EXPANSÃO DE CONTRATOS VIGENTES** e **NOVOS CONTRATOS COMERCIAIS** firmados em todas Divisões de Negócios.

UNIDADE CSU.CARDSYSTEM

- CSU.CardSystem
- CSU.MarketSystem
- CSU.ITS

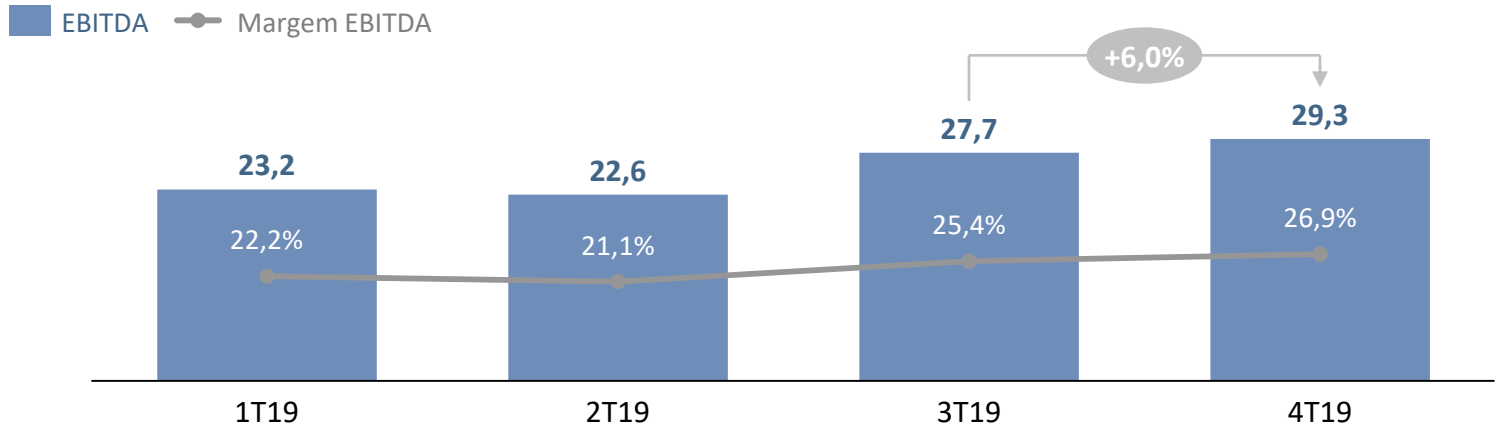
UNIDADE CSU.CONTACT

- CSU.Contact

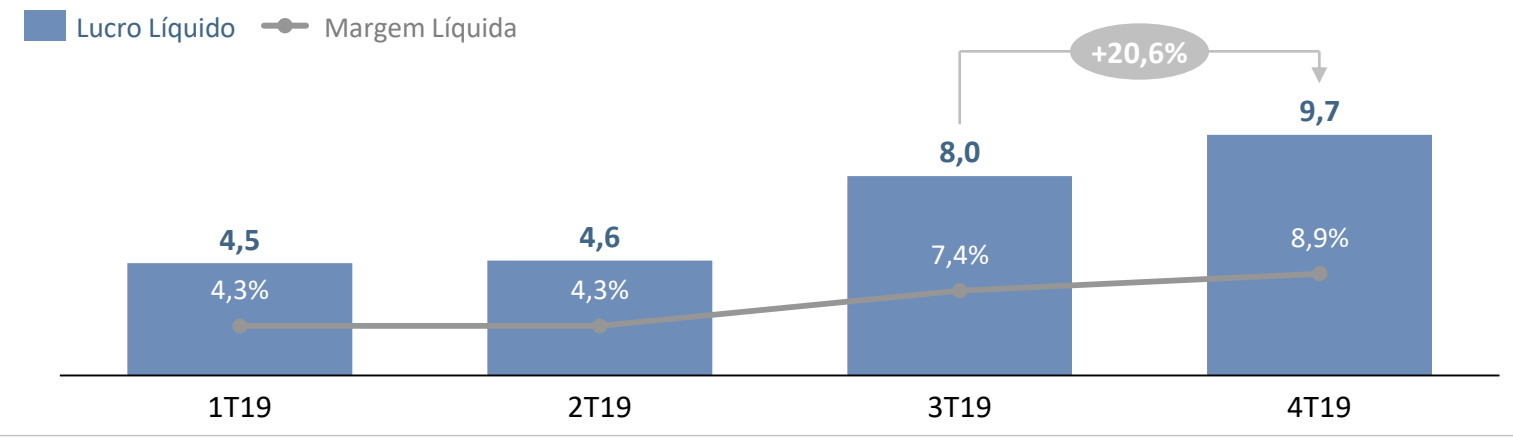


ENTREGA CONSISTENTE DE RESULTADOS ao longo dos trimestres

EBITDA (R$ milhões) e Margem EBITDA (%)



Lucro Líquido (R$ milhões) e Margem Líquida (%)



CARDSYSTEM

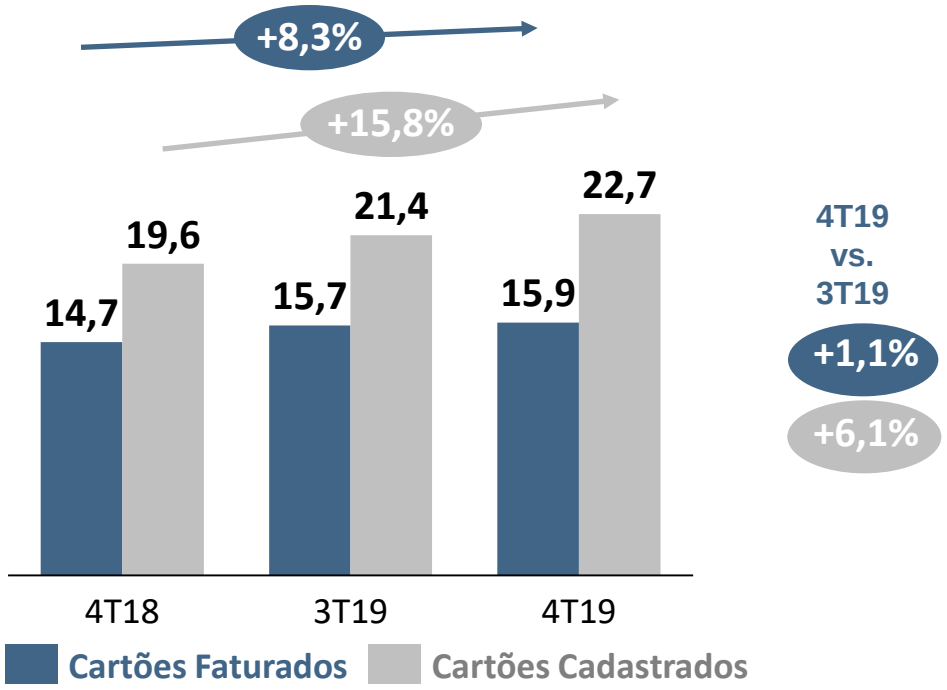
meios eletrônicos de pagamento e soluções de adquirência

CLIENTES (dentre outros)

Brascard – The safe direction for your business
Digital Banks
UNICA
CARUANA – FIDES - HONOR - LABOR
TRIBANCO
BANESTES
Banco digimais – Um banco para todos
PORTO SEGURO
Banrisul
Losango
Sicredi
Banpará
SmartBank
MERCANTIL DO BRASIL
Banco do Nordeste

Cartões Faturados e Cadastrados

(Milhões de unidades)



4T19 vs. 3T19

+1,1%

+6,1%

- Ano de 2019 marcado pela **RETOMADA DE CRESCIMENTO** da Divisão e intensificação de uso de **MEIOS DIGITAIS DE PAGAMENTOS.**
- **AMADURECIMENTO DOS CONTRATOS** firmados nos últimos períodos.
- **CRESCIMENTO ORGÂNICO com +2,8 MILHÕES NOVOS CARTÕES** no ano.

MARKETSYSTEM

marketing, fidelidade, incentivo e e-commerce

CLIENTES (dentre outros)

CARUANA
FIDES - HONOR - LABOR

Sicredi

PORTO SEGURO

BANCOOB

PETROBRAS premmia

TRIBANCO

Banrisul

MERCANTIL DO BRASIL

Electrolux

Banco digimais
Um banco para todos

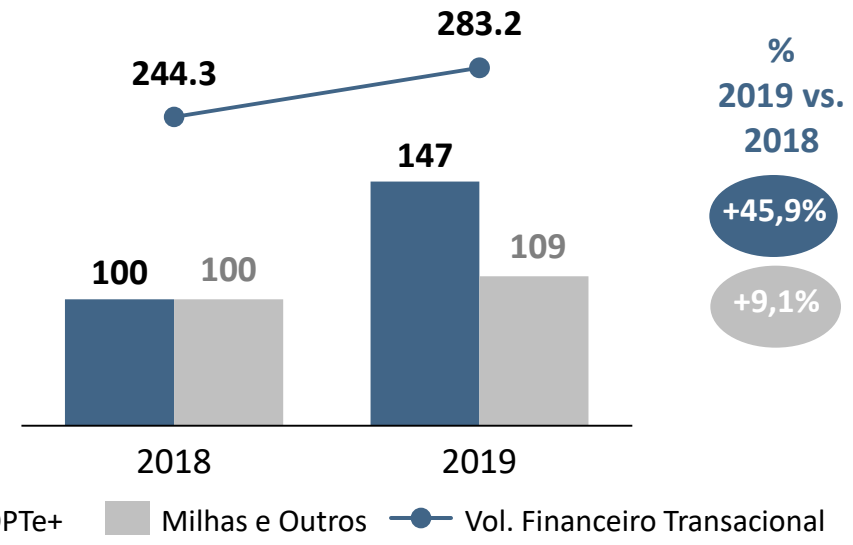
BANESTES

Banco do Nordeste

Volkswagen Financial Services
Financiamentos. Consórcio. Seguros. Mobilidade.

Volume Financeiro Transacional (R$ milhões) e Evolução por Tipo de Resgate (base 100)

opte.



- Ano de **EXPANSÃO DE CONTRATOS VIGENTES,** de **CONQUISTA DE NOVOS CLIENTES** e de **NOVOS PARCEIROS** adicionados à plataforma OPTe+.
- **VOLUME FINANCEIRO TRANSACIONAL RECORDE** EM 2019: R$ 283,2 MM (+15,9% YoY).
- Resgastes exclusivos na plataforma OPTe+ (+46,5% YoY) superiores a 'Milhas e Outros' (+9,1% YoY), com aceleração de crescimento a partir do 4T19.

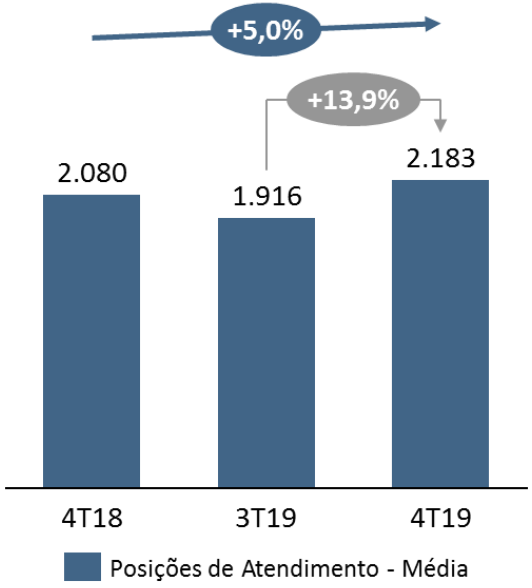
CONTACT

Contact center e BPO de atendimento

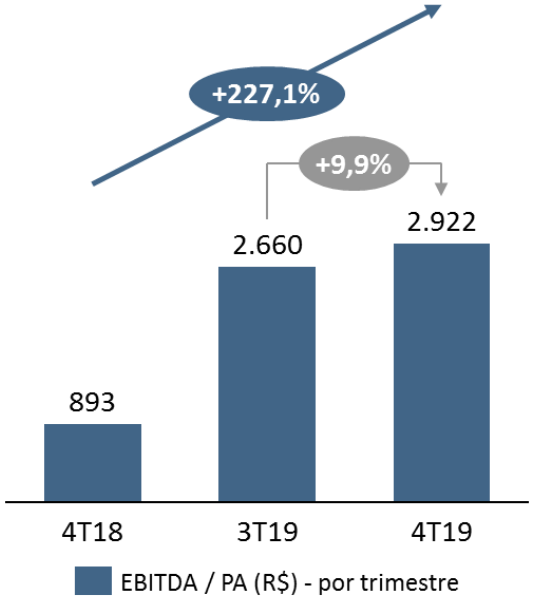
CLIENTES (dentre outros)

Posições de Atendimento

Média Faturada (Un.)

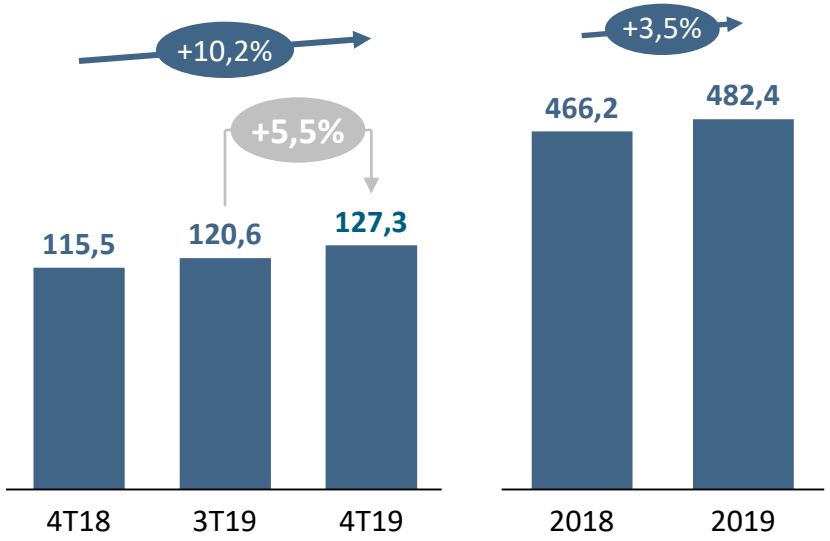


EBITDA/ PA (R$' mil)

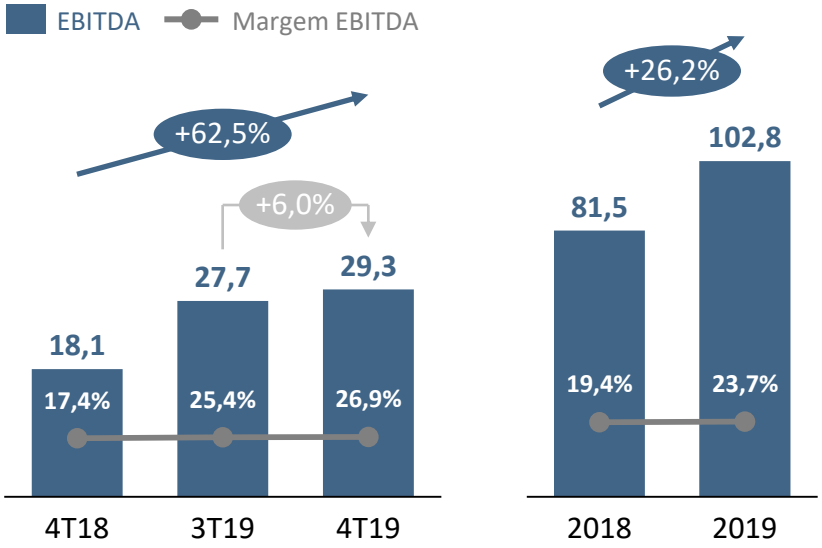


- **MELHORA NA RENTABILIDADE:** posições de atendimento com operações cada vez mais voltadas ao digital.
- **ALTA VELOCIDADE DE PROSPECÇÃO DE NOVOS CLIENTES** com mais de 500 PAs adicionadas durante o ano 2019.

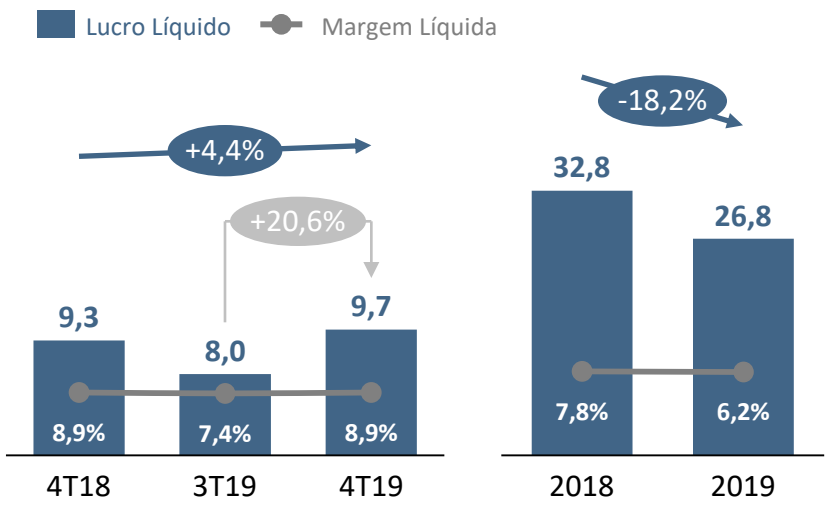
Receita Bruta (R$ milhões)



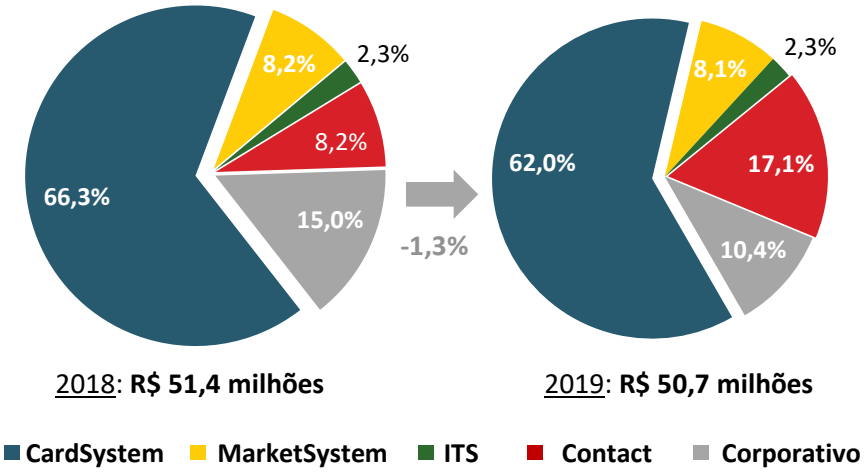
EBITDA e Margem EBITDA (R$ milhões e %)



Lucro Líquido e Margem Líquida (R$ milhões e %)

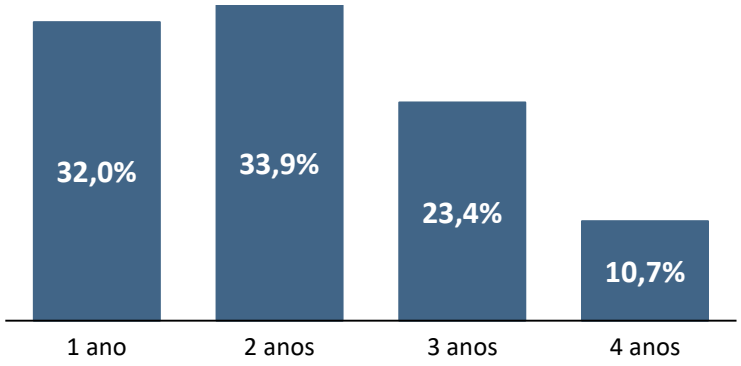


CAPEX – Alocação por Divisão de Negócio (%)

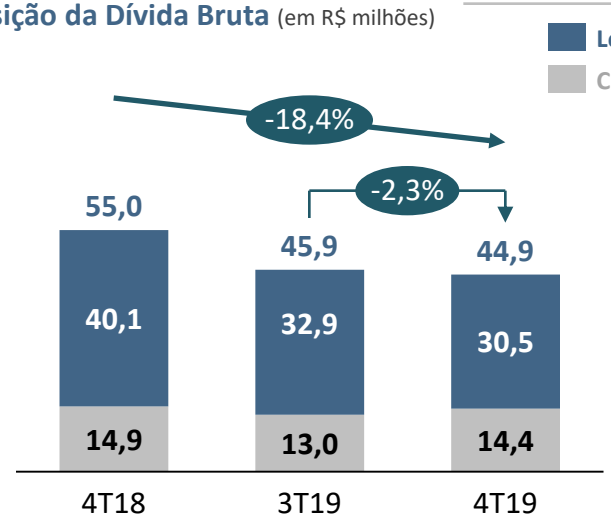


Cronograma de Amortização da Dívida Bruta (R$ milhões e %)

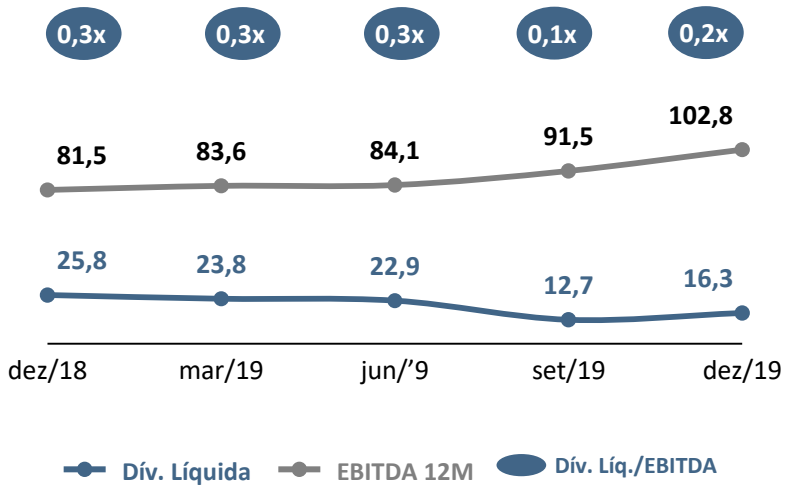
Total: **R$ 44,9 milhões** (Dezembro/2019)



Composição da Dívida Bruta (em R$ milhões)

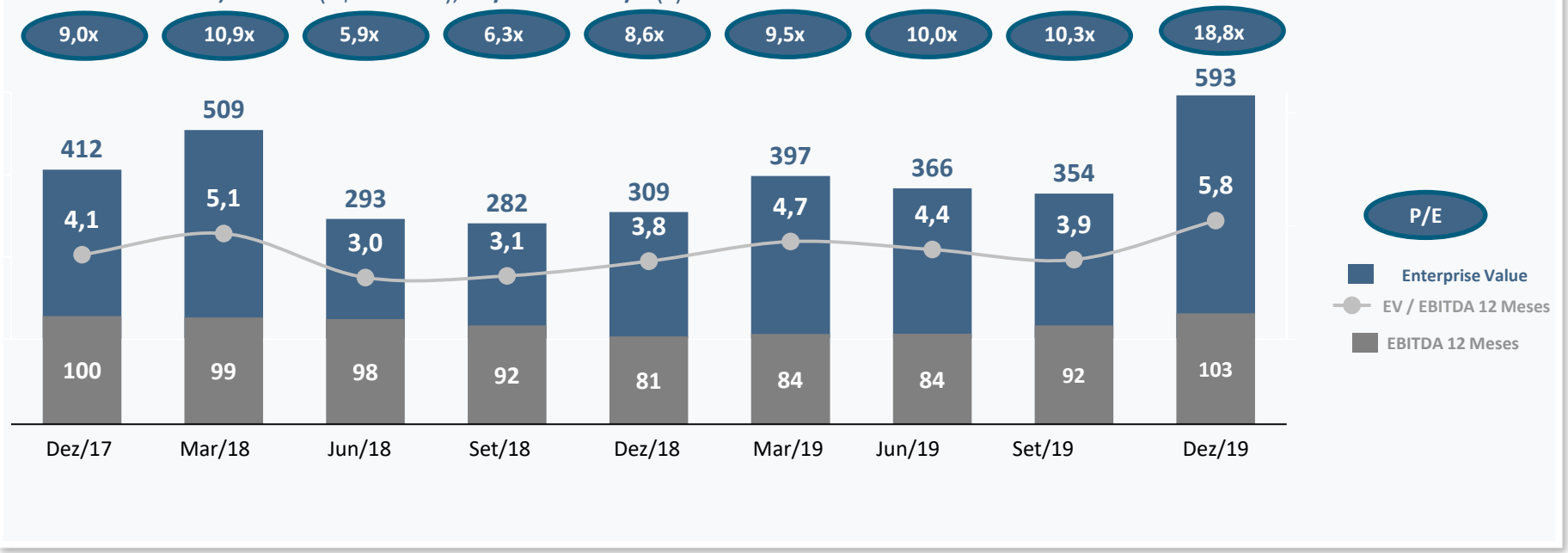


Dívida Líquida e EBITDA 12M (R$ milhões e %)



- Representatividade da dívida de **CURTO PRAZO** em **32,0%.**
- **GESTÃO RESPONSÁVEL DA ESTRUTURA DE CAPITAL.**
- Confortável relação **DÍVIDA LÍQUIDA/ EBITDA** em **0,2x** no 4T19.

ENTERPRISE VALUE, EBITDA (R$ milhões), **EV/EBITDA e P/E** (x)



JUROS SOBRE O CAPITAL PRÓPRIO (JCP) com base nas demonstrações financeiras encerradas em 31 de dezembro de 2019:

» Em 03/12/2019, a Companhia anunciou o pagamento de JCP no montante **DE R$ 4,0 MILHÕES** (R$ 0,097 por ação), referente ao 4T19.

» Até setembro já haviam sido declarados **R$ 6,6 MILHÕES** em JCP referente aos nove primeiros meses de 2019.

» Em 06/01/2020, ocorreu o pagamento de proventos totalizando **R$ 10,6 MILHÕES RELATIVOS AO EXERCÍCIO SOCIAL DE 2019**.

Além do aumento na periodicidade da distribuição dos proventos, o montante declarado reflete a confiança da Companhia quanto a evolução dos resultados que vem sendo entregues.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

Esta apresentação pode incluir declarações que representem expectativas sobre eventos e resultados futuros de acordo com a regulamentação de valores mobiliários brasileira e internacional. Essas declarações são baseadas em suposições e análises feitas pela Companhia de acordo com a sua experiência e o ambiente econômico e nas condições de mercado e nos eventos futuros esperados, muitos dos quais estão fora do controle da Companhia.

Fatores importantes que podem levar a diferenças significativas entre os resultados reais e as declarações de expectativas sobre eventos ou resultados futuros incluem a estratégia de negócios da Companhia, as condições econômicas brasileira e internacional, tecnologia, estratégia financeira, desenvolvimentos dos clientes, condições do mercado financeiro, incerteza a respeito dos resultados de suas operações futuras, planos, objetivos, expectativas e intenções, entre outros. Em razão desses fatores, os resultados reais da Companhia podem diferir significativamente daqueles indicados ou implícitos nas declarações de expectativas sobre eventos ou resultados futuros.

As informações e opiniões aqui contidas não devem ser entendidas como recomendação à potenciais investidores e nenhuma decisão de investimento deve se basear na veracidade, atualidade ou completude dessas informações ou opiniões. Nenhum dos assessores da Companhia ou partes à eles relacionadas ou seus representantes terá qualquer responsabilidade por perdas que possam decorrer da utilização ou do conteúdo desta apresentação.

Este material é propriedade da CSU. É proibida qualquer reprodução parcial ou total sem a aprovação por escrito da Companhia. Todos os direitos reservados.

Relações com Investidores

Telefone: (11) 2106-3700

E-mail: **ri@csu.com.br**

Website: www.csu.com.br/ri