

# Índice

---

## 1. Responsáveis Pelo Formulário

1.0 - Identificação dos responsáveis	1
1.1 – Declaração do Diretor Presidente	2
1.2 - Declaração do Diretor de Relações Com Investidores	3
1.3 - Declaração do Diretor Presidente/relações Com Investidores	4

## 2. Auditores Independentes

2.1/2.2 - Identificação E Remuneração Dos Auditores	5
2.3 - Outras Informações Relevantes	8

## 3. Informações Financ. Selecionadas

3.1 - Informações Financeiras	9
3.2 - Medições Não Contábeis	10
3.3 - Eventos Subsequentes às Últimas Demonstrações Financeiras	11
3.4 - Política de Destinação Dos Resultados	12
3.5 - Distribuição de Dividendos E Retenção de Lucro Líquido	13
3.6 - Declaração de Dividendos À Conta de Lucros Retidos ou Reservas	14
3.7 - Nível de Endividamento	15
3.8 - Obrigações	16
3.9 - Outras Informações Relevantes	17

## 4. Fatores de Risco

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco	18
4.2 - Descrição Dos Principais Riscos de Mercado	28
4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes	31
4.4 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos Cujas Partes Contrárias Sejam Administradores, Ex-administradores, Controladores, Ex-controladores ou Investidores	34
4.5 - Processos Sigilosos Relevantes	35
4.6 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Repetitivos ou Conexos, Não Sigilosos E Relevantes em Conjunto	36
4.7 - Outras Contingências Relevantes	37

## Índice

4.8 - Regras do País de Origem e do País em Que os Valores Mobiliários Estão Custodiados	38
<b>5. Gerenciamento de Riscos E Controles Internos</b>	
5.1 - Política de Gerenciamento de Riscos	39
5.2 - Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado	40
5.3 - Descrição Dos Controles Internos	43
5.4 - Programa de Integridade	46
5.5 - Alterações significativas	49
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	50
<b>6. Histórico do Emissor</b>	
6.1 / 6.2 / 6.4 - Constituição do Emissor, Prazo de Duração E Data de Registro na Cvm	51
6.3 - Breve Histórico	52
6.5 - Informações de Pedido de Falência Fundado em Valor Relevante ou de Recuperação Judicial ou Extrajudicial	56
6.6 - Outras Informações Relevantes	57
<b>7. Atividades do Emissor</b>	
7.1 - Descrição Das Principais Atividades do Emissor E Suas Controladas	58
7.1.a - Informações específicas de sociedades de economia mista	61
7.2 - Informações Sobre Segmentos Operacionais	62
7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais	63
7.4 - Clientes Responsáveis Por Mais de 10% da Receita Líquida Total	66
7.5 - Efeitos Relevantes da Regulação Estatal Nas Atividades	67
7.6 - Receitas Relevantes Provenientes do Exterior	68
7.7 - Efeitos da Regulação Estrangeira Nas Atividades	69
7.8 - Políticas Socioambientais	70
7.9 - Outras Informações Relevantes	74
<b>8. Negócios Extraordinários</b>	
8.1 - Negócios Extraordinários	75
8.2 - Alterações Significativas na Forma de Condução Dos Negócios do Emissor	76

## Índice

8.3 - Contratos Relevantes Celebrados Pelo Emissor E Suas Controladas Não Diretamente Relacionados Com Suas Atividades Operacionais	77
8.4 - Outras Inf. Relev. - Negócios Extraord.	78
<b>9. Ativos Relevantes</b>	
9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes - Outros	79
9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.a - Ativos Imobilizados	82
9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis	83
9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.c - Participações em Sociedades	84
9.2 - Outras Informações Relevantes	85
<b>10. Comentários Dos Diretores</b>	
10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais	86
10.2 - Resultado Operacional E Financeiro	104
10.3 - Eventos Com Efeitos Relevantes, Ocorridos E Esperados, Nas Demonstrações Financeiras	109
10.4 - Mudanças Significativas Nas Práticas Contábeis - Ressalvas e Ênfases no Parecer do Auditor	110
10.5 - Políticas Contábeis Críticas	113
10.6 - Itens Relevantes Não Evidenciados Nas Demonstrações Financeiras	116
10.7 - Comentários Sobre Itens Não Evidenciados Nas Demonstrações Financeiras	117
10.8 - Plano de Negócios	118
10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante	120
<b>11. Projeções</b>	
11.1 - Projeções Divulgadas E Premissas	121
11.2 - Acompanhamento E Alterações Das Projeções Divulgadas	122
<b>12. Assembléia E Administração</b>	
12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa	123
12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais	127
12.3 - Regras, Políticas E Práticas Relativas ao Conselho de Administração	131
12.4 - Descrição da Cláusula Compromissória Para Resolução de Conflitos Por Meio de Arbitragem	132

## Índice

12.5/6 - Composição E Experiência Profissional da Administração E do Conselho Fiscal	133
12.7/8 - Composição Dos Comitês	139
12.9 - Existência de Relação Conjugal, União Estável ou Parentesco Até O 2º Grau Relacionadas A Administradores do Emissor, Controladas E Controladores	140
12.10 - Relações de Subordinação, Prestação de Serviço ou Controle Entre Administradores E Controladas, Controladores E Outros	141
12.11 - Acordos, Inclusive Apólices de Seguros, Para Pagamento ou Reembolso de Despesas Suportadas Pelos Administradores	143
12.12 - Outras informações relevantes	144

### 13. Remuneração Dos Administradores

13.1 - Descrição da Política ou Prática de Remuneração, Inclusive da Diretoria Não Estatutária	145
13.2 - Remuneração Total do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária E Conselho Fiscal	148
13.3 - Remuneração Variável do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária E Conselho Fiscal	152
13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária	153
13.5 - Remuneração Baseada em Ações	159
13.6 - Opções em Aberto	160
13.7 - Opções Exercidas E Ações Entregues	161
13.8 - Precificação Das Ações/opções	162
13.9 - Participações Detidas Por Órgão	163
13.10 - Informações Sobre Planos de Previdência Conferidos Aos Membros do Conselho de Administração E Aos Diretores Estatutários	164
13.11 - Remuneração Individual Máxima, Mínima E Média do Conselho de Administração, da Diretoria Estatutária E do Conselho Fiscal	165
13.12 - Mecanismos de Remuneração ou Indenização Para os Administradores em Caso de Destituição do Cargo ou de Aposentadoria	166
13.13 - Percentual na Remuneração Total Detido Por Administradores E Membros do Conselho Fiscal Que Sejam Partes Relacionadas Aos Controladores	167
13.14 - Remuneração de Administradores E Membros do Conselho Fiscal, Agrupados Por Órgão, Recebida Por Qualquer Razão Que Não A Função Que Ocupam	168
13.15 - Remuneração de Administradores E Membros do Conselho Fiscal Reconhecida no Resultado de Controladores, Diretos ou Indiretos, de Sociedades Sob Controle Comum E de Controladas do Emissor	169
13.16 - Outras Informações Relevantes	170

### 14. Recursos Humanos

14.1 - Descrição Dos Recursos Humanos	171
---------------------------------------	-----

## Índice

14.2 - Alterações Relevantes - Recursos Humanos	173
14.3 - Descrição da Política de Remuneração Dos Empregados	174
14.4 - Descrição Das Relações Entre O Emissor E Sindicatos	175
14.5 - Outras Informações Relevantes - Recursos Humanos	176
<b>15. Controle E Grupo Econômico</b>	
15.1 / 15.2 - Posição Acionária	177
15.3 - Distribuição de Capital	184
15.4 - Organograma Dos Acionistas E do Grupo Econômico	185
15.5 - Acordo de Acionistas Arquivado na Sede do Emissor ou do Qual O Controlador Seja Parte	186
15.6 - Alterações Relevantes Nas Participações Dos Membros do Grupo de Controle E Administradores do Emissor	187
15.7 - Principais Operações Societárias	188
15.8 - Outras Informações Relevantes - Controle E Grupo Econômico	189
<b>16. Transações Partes Relacionadas</b>	
16.1 - Descrição Das Regras, Políticas E Práticas do Emissor Quanto À Realização de Transações Com Partes Relacionadas	190
16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas	191
16.3 - Identificação Das Medidas Tomadas Para Tratar de Conflitos de Interesses E Demonstração do Caráter Estritamente Comutativo Das Condições Pactuadas ou do Pagamento Compensatório Adequado	196
16.4 - Outras Informações Relevantes - Transações Com Partes Relacionadas	197
<b>17. Capital Social</b>	
17.1 - Informações Sobre O Capital Social	198
17.2 - Aumentos do Capital Social	199
17.3 - Informações Sobre Desdobramentos, Grupamentos E Bonificações de Ações	200
17.4 - Informações Sobre Reduções do Capital Social	201
17.5 - Outras Informações Relevantes	202
<b>18. Valores Mobiliários</b>	
18.1 - Direitos Das Ações	203

## Índice

18.2 - Descrição de Eventuais Regras Estatutárias Que Limitem O Direito de Voto de Acionistas Significativos ou Que os Obriguem A Realizar Oferta Pública	204
18.3 - Descrição de Exceções E Cláusulas Suspensivas Relativas A Direitos Patrimoniais ou Políticos Previstos no Estatuto	205
18.4 - Volume de Negociações E Maiores E Menores Cotações Dos Valores Mobiliários Negociados	206
18.5 - Outros Valores Mobiliários Emitidos no Brasil	207
18.5.a - Número de Titulares de Valores Mobiliários	208
18.6 - Mercados Brasileiros em Que Valores Mobiliários São Admitidos À Negociação	209
18.7 - Informação Sobre Classe E Espécie de Valor Mobiliário Admitida À Negociação em Mercados Estrangeiros	210
18.8 - Títulos Emitidos no Exterior	211
18.9 - Ofertas Públicas de Distribuição	212
18.10 - Destinação de Recursos de Ofertas Públicas	213
18.11 - Ofertas Públicas de Aquisição	214
18.12 - Outras Inf. Relev. - Val. Mobiliários	215
<b>19. Planos de Recompra/tesouraria</b>	
19.1 - Informações Sobre Planos de Recompra de Ações do Emissor	216
19.2 - Movimentação Dos Valores Mobiliários Mantidos em Tesouraria	221
19.3 - Outras Inf. Relev. - Recompra/tesouraria	223
<b>20. Política de Negociação</b>	
20.1 - Informações Sobre A Política de Negociação de Valores Mobiliários	224
20.2 - Outras Informações Relevantes	226
<b>21. Política de Divulgação</b>	
21.1 - Descrição Das Normas, Regimentos ou Procedimentos Internos Relativos À Divulgação de Informações	228
21.2 - Descrição da política de divulgação de ato ou fato relevante e dos procedimentos relativos à manutenção de sigilo sobre informações relevantes não divulgadas	229
21.3 - Administradores Responsáveis Pela Implementação, Manutenção, Avaliação E Fiscalização da Política de Divulgação de Informações	231
21.4 - Outras Informações Relevantes	232

## 1.0 - Identificação dos responsáveis

**Nome do responsável pelo conteúdo do formulário**

**Ricardo José Ribeiro Leite**

**Cargo do responsável**

Diretor de Relações com Investidores

**Nome do responsável pelo conteúdo do formulário**

**Marcos Ribeiro Leite**

**Cargo do responsável**

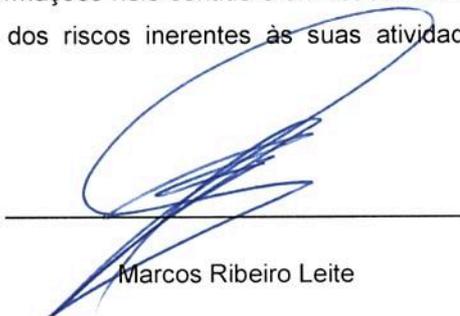
Diretor Presidente

## 1.1 – Declaração do Diretor Presidente

1.1. Apresentar a declaração de seu Diretor-Presidente atestando que:

- a) reviu o Formulário de Referência;
- b) todas as informações contidas no documento atendem ao disposto na Instrução CVM nº 480, em especial aos artigos 14 a 19;
- c) o conjunto de informações nele contido é um retrato verdadeiro, preciso e completo da situação econômico-financeira do emissor e dos riscos inerentes às suas atividades e dos valores mobiliários por ele emitidos

Eu, Marcos Ribeiro Leite, Diretor-Presidente da CSU CardSystem S.A., declaro que revisei o Formulário de Referência, que todas as informações contidas no documento atendem ao disposto na Instrução CVM nº 480, em especial aos artigos 14 a 19, e que o conjunto de informações nele contido é um retrato verdadeiro, preciso e completo da situação econômico-financeira da Companhia e dos riscos inerentes às suas atividades e dos valores mobiliários por ela emitidos.



Marcos Ribeiro Leite

Diretor Presidente

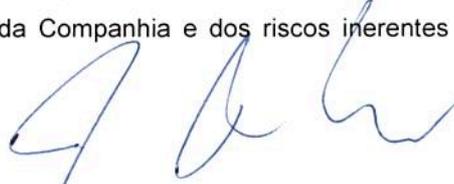


## 1.2 - Declaração do Diretor de Relações com Investidores

1.2. Apresentar a declaração de seu Diretor de Relações com Investidores atestando que:

- a) reviu o Formulário de Referência;
- b) todas as informações contidas no documento atendem ao disposto na Instrução CVM nº 480, em especial aos artigos 14 a 19;
- c) o conjunto de informações nele contido é um retrato verdadeiro, preciso e completo da situação econômico-financeira do emissor e dos riscos inerentes às suas atividades e dos valores mobiliários por ele emitidos

Eu, Ricardo José Ribeiro Leite, Diretor de Relações com Investidores da CSU CardSystem S.A., declaro que revisei o Formulário de Referência, que todas as informações contidas no documento atendem ao disposto na Instrução CVM nº 480, em especial aos artigos 14 a 19, e que o conjunto de informações nele contido é um retrato verdadeiro, preciso e completo da situação econômico-financeira da Companhia e dos riscos inerentes às suas atividades e dos valores mobiliários por ela emitidos.



---

Ricardo José Ribeiro Leite

Diretor de Relações com Investidores

### **1.3 - Declaração do Diretor Presidente/relações Com Investidores**

- a) reviu o Formulário de Referência;**
- b) todas as informações contidas no documento atendem ao disposto na Instrução CVM nº 480, em especial aos artigos 14 a 19;**
- c) o conjunto de informações nele contido é um retrato verdadeiro, preciso e completo da situação econômico-financeira do emissor e dos riscos inerentes às suas atividades e dos valores mobiliários por ele emitidos**

Não se aplica, uma vez que a Companhia não possui um executivo que acumule ambas as funções.

**2.1/2.2 - Identificação E Remuneração Dos Auditores**

<b>Possui auditor?</b>	SIM
<b>Código CVM</b>	287-9
<b>Tipo auditor</b>	Nacional
<b>Nome/Razão social</b>	PriceWaterhouseCoopers Auditores Independentes ("PwC")
<b>CPF/CNPJ</b>	61.562.112/0001-20
<b>Data Início</b>	01/01/2017
<b>Descrição do serviço contratado</b>	Auditoria das demonstrações financeiras da CSU Cardsystem S.A. (Companhia) e revisão das ITRs
<b>Montante total da remuneração dos auditores independentes segregado por serviço</b>	HONORÁRIOS ANUAIS DE R\$ 445.000,00
<b>Justificativa da substituição</b>	A contratação da PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes. foi realizada em decorrência do rodízio obrigatório de auditores externos em acordo com as instruções da CVM.
<b>Razão apresentada pelo auditor em caso da discordância da justificativa do emissor</b>	Não há

<b>Nome responsável técnico</b>	<b>DATA_INICIO_ATUACAO</b>	<b>CPF</b>	<b>Endereço</b>
Ricardo Novaes de Queiroz	01/01/2017	528.099.605-00	Avenida Francisco Matarazzo, nº 1400, 9-10º, 13º-17º andar, Centro, São Paulo, SP, Brasil, CEP 05001-100, Telefone (011) 36742313, Fax (011) 36742030, e-mail: ricardo.queiroz@pwc.com

<b>Possui auditor?</b>	SIM
<b>Código CVM</b>	287-9
<b>Tipo auditor</b>	Nacional
<b>Nome/Razão social</b>	PriceWaterhouseCoopers Auditores Independentes ("PwC")
<b>CPF/CNPJ</b>	61.562.112/0001-20
<b>Data Início</b>	01/01/2018
<b>Descrição do serviço contratado</b>	Auditoria das demonstrações financeiras da CSU Cardsystem S.A. (Companhia) e revisão das ITRs;
<b>Montante total da remuneração dos auditores independentes segregado por serviço</b>	Honorários anuais de R\$ 453.781,82
<b>Justificativa da substituição</b>	Não se aplica.
<b>Razão apresentada pelo auditor em caso da discordância da justificativa do emissor</b>	Não se aplica.

Nome responsável técnico	DATA_INICIO_ATUACAO	CPF	Endereço
Ricardo Novaes de Queiroz	01/01/2018	528.099.605-00	Avenida Francisco Matarazzo, nº 1400, 9-10º, 13º-17º andar, Centro, São Paulo, SP, Brasil, CEP 05001-100, Telefone (011) 36743433, Fax (011) 36742045, e-mail: ricardo.queiroz@pwc.com

<b>Possui auditor?</b>	SIM
<b>Código CVM</b>	287-9
<b>Tipo auditor</b>	Nacional
<b>Nome/Razão social</b>	PriceWaterhouseCoopers Auditores Independentes ("PwC")
<b>CPF/CNPJ</b>	61.562.112/0001-20
<b>Data Início</b>	01/01/2019
<b>Descrição do serviço contratado</b>	Auditoria das demonstrações financeiras da CSU Cardsystem S.A. (Companhia) e revisão das ITRs.
<b>Montante total da remuneração dos auditores independentes segregado por serviço</b>	HONORÁRIOS ANUAIS DE R\$ 462.311,00
<b>Justificativa da substituição</b>	Não se aplica.
<b>Razão apresentada pelo auditor em caso da discordância da justificativa do emissor</b>	Não se aplica.

Nome responsável técnico	DATA_INICIO_ATUACAO	CPF	Endereço
Ricardo Novaes de Queiroz	01/01/2019	528.099.605-00	Avenida Francisco Matarazzo, 1400, Torre Torino, Agua Branca, São Paulo, SP, Brasil, CEP 05001-903, Telefone (11) 36742000, Fax (11) 36742000, e-mail: edison.arisa@br.pwc.com

## **2.3 - Outras Informações Relevantes**

A Companhia não possui outras informações relacionadas à auditoria externa que julgue relevantes.

**3.1 - Informações Financeiras - Consolidado**

<b>(Reais)</b>	<b>Exercício social (31/12/2018)</b>	<b>Exercício social (31/12/2017)</b>	<b>Exercício social (31/12/2016)</b>
Patrimônio Líquido	240.834.575,00	223.876.478,00	193.429.548,00
Ativo Total	393.436.347,00	400.561.643,00	354.457.803,00
Rec. Liq./Rec. Intermed. Fin./Prem. Seg. Ganhos	419.770.512,00	486.852.290,00	465.825.211,00
Resultado Bruto	101.226.440,00	136.279.098,00	121.771.849,00
Resultado Líquido	32.798.794,00	45.198.735,00	34.907.055,00
Número de Ações, Ex-Tesouraria (Unidades)	41.093.301	41.266.023	41.266.023
Valor Patrimonial da Ação (Reais Unidade)	5,860677	5,425010	4,687380
Resultado Básico por Ação	0,797800	1,095300	0,846100
Resultado Diluído por Ação	0,80	1,10	0,85

### 3.2 - Medições Não Contábeis

a) *informar o valor das medições não contábeis*

Milhares de R\$	2018	2017	2016
EBITDA	81.483	100.305	90.903

b) *fazer as conciliações entre os valores divulgados e os valores das demonstrações financeiras auditadas*

Milhares de R\$	2018	2017	2016
LAIR	44.497	61.236	47.035
(+) Depreciação	33.510	31.655	32.923
(+) Resultado Financeiro Líquido	3.476	7.414	10.945
<b>EBITDA</b>	<b>81.483</b>	<b>100.305</b>	<b>90.903</b>

c) *explicar o motivo pelo qual entende que tal medição é mais apropriada para a correta compreensão da sua condição financeira e do resultado de suas operações.*

O EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*, ou Lucro Antes de Juros e Despesas Financeiras Líquidas, Impostos, Depreciação e Amortização) é um indicador financeiro utilizado para avaliar o resultado de empresas sem a influência de sua estrutura de capital, de efeitos tributários e outros impactos contábeis sem reflexo direto no fluxo de caixa da empresa. O EBITDA é uma informação adicional às demonstrações financeiras da Companhia e não deve ser utilizado em substituição aos resultados auditados.

O EBITDA é utilizado como uma medida de desempenho pela administração, motivo pelo qual a Companhia entende ser importante a sua inclusão neste Formulário de Referência. A administração da Companhia acredita ser uma medida prática para aferir seu desempenho operacional e permitir uma comparação com outras Companhias do mesmo segmento, ainda que outras empresas possam calculá-lo de maneira distinta.

### **3.3 - Eventos Subsequentes às Últimas Demonstrações Financeiras**

Não há.

**3.4 - Política de Destinação Dos Resultados**

	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>a) regras sobre distribuição de dividendos</b>	<p>Dos lucros líquidos ajustados, apurados de acordo com o artigo 202 da Lei 6.404/76 e, após as retenções de lucros, será distribuído aos acionistas dividendo mínimo anual de 25% do lucro líquido ajustado.</p> <p>Adicionalmente, poderão ser pagos dividendos e juros sobre o capital próprio, na forma da legislação vigente, os quais serão imputados ao montante dos dividendos distribuído.</p>		
<b>b) periodicidade das distribuições de dividendos</b>	<p>Os dividendos propostos pela administração serão deliberados anualmente pela Assembleia Geral Ordinária, podendo também ser deliberados dividendos intermediários à conta de lucros apurados nos balanços intermediários e à conta de lucros acumulados ou de reservas de lucros existentes no último balanço anual ou semestral aprovado em assembleia.</p>		
<b>c) eventuais restrições às distribuições de dividendos impostas por legislação ou regulamentação especial aplicável ao emissor, assim como contratos, decisões judiciais, administrativas ou arbitrais</b>	<p>Não há.</p>		

**3.5 - Distribuição de Dividendos E Retenção de Lucro Líquido**

(Reais)	Exercício social 31/12/2018	Exercício social 31/12/2017	Exercício social 31/12/2016
Lucro líquido ajustado	31.158.854,17	42.938.798,21	33.161.702,66
Dividendo distribuído em relação ao lucro líquido ajustado (%)	32,470000	42,105261	42,105263
Taxa de retorno em relação ao patrimônio líquido do emissor (%)	4,200810	8,075656	7,218557
Dividendo distribuído total	10.117.000,00	18.079.493,98	13.962.822,17
Lucro líquido retido	21.041.854,17	24.859.304,23	19.198.880,49
Data da aprovação da retenção	04/12/2018	18/04/2018	25/04/2017

Lucro líquido retido	Montante	Pagamento dividendo	Montante	Pagamento dividendo	Montante	Pagamento dividendo
<b>Juros Sobre Capital Próprio</b>						
Ordinária	10.117.000,00	15/02/2019	13.781.000,00	28/02/2018	12.800.000,00	30/01/2017
<b>Dividendo Obrigatório</b>						
Ordinária			4.298.493,98	06/06/2018	1.162.822,17	31/05/2017

**3.6 - Declaração de Dividendos À Conta de Lucros Retidos ou Reservas**

	<b>Exercício Social Encerrado 31/12/2018</b>	<b>Exercício Social Encerrado 31/12/2017</b>	<b>Exercício Social Encerrado 31/12/2016</b>
<b>Lucros Retidos (em R\$ mil)</b>	Não	Não	Não
<b>Reservas Constituídas</b>	Não	Não	Não

**3.7 - Nível de Endividamento**

<b>Exercício Social</b>	<b>Soma do Passivo Circulante e Não Circulante</b>	<b>Tipo de índice</b>	<b>Índice de endividamento</b>	<b>Descrição e motivo da utilização de outro índice</b>
<b>31/12/2018</b>	54.997,00	Índice de Endividamento	0,13970000	

**3.8 - Obrigações**

<b>Exercício social (31/12/2018)</b>							
Tipo de Obrigação	Tipo de Garantia	Outras garantias ou privilégios	Inferior a um ano	Um a três anos	Três a cinco anos	Superior a cinco anos	Total
Empréstimo	Garantia Real		14.902,00	25.884,00	14.191,00	0,00	54.977,00
<b>Total</b>			14.902,00	25.884,00	14.191,00	0,00	54.977,00
<b>Observação</b>							

### **3.9 - Outras Informações Relevantes**

Não há outras informações relacionadas ao capítulo atual que a Companhia julgue como relevante.

## 4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

O investimento nos valores mobiliários da CSU Cardsystem S.A. envolve a exposição a determinados riscos, de acordo com o ambiente econômico/condições de mercado e eventos futuros, fora do controle da Companhia. Antes de tomar qualquer decisão de investimento em qualquer valor mobiliário de emissão da Companhia, os potenciais investidores devem analisar cuidadosamente todas as informações contidas neste Formulário de Referência, os riscos mencionados abaixo, as demonstrações financeiras da Companhia e respectivas notas explicativas. Os negócios da Companhia, situação financeira, resultados operacionais, fluxo de caixa, liquidez e/ou negócios futuros poderão ser afetados de maneira adversa por qualquer um dos fatores de risco descritos a seguir. Portanto, o preço de mercado dos valores mobiliários de emissão da Companhia poderá diminuir em razão de qualquer desses e/ou de outros fatores de risco, hipóteses em que os potenciais investidores poderão perder parte substancial de seu investimento. Os riscos abaixo descritos são aqueles que a Companhia conhece e acredita que, na data deste Formulário de Referência, podem afetar adversamente o preço dos seus valores mobiliários. Adicionalmente, riscos não identificados pela Companhia atualmente ou considerados irrelevantes também poderão afetar de forma adversa os valores mobiliários de emissão da Companhia. Nenhum dos assessores da Companhia ou partes a eles relacionadas ou seus representantes terá qualquer responsabilidade por perdas que possam decorrer da utilização e análise das informações contidas nesse formulário de referência.

Para os fins desta seção “4.1 Fatores de Risco” e da seção “4.2 Descrição dos principais riscos de mercado”, exceto se expressamente indicado de maneira diversa ou se o contexto assim o exigir, a menção ao fato de que um risco, incerteza quanto aos eventos futuros 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 situação financeira, resultados operacionais, fluxo de caixa, liquidez e/ou negócios futuros da Companhia, bem como no preço dos valores mobiliários de emissão da Companhia. Expressões similares incluídas nesta seção “4.1 Fatores de Risco” e da seção “4.2 Descrição dos principais riscos de mercado” devem ser compreendidas nesse contexto. Ademais, não obstante a subdivisão desta seção “4.1 Fatores de Risco” e da seção “4.2 Descrição dos principais riscos de mercado”, determinados fatores de risco que estejam em um item podem também se aplicar a outros itens desta seção “4.1 Fatores de Risco” e da seção “4.2 Descrição dos principais riscos de mercado”.

### **a) à Companhia**

**Os setores em que a Companhia atua são competitivos, o que pode dificultar a expansão ou manutenção de seus negócios.**

Há uma contínua concorrência nos mercados em que a Companhia atua. O aumento desta concorrência pode implicar no arrefecimento dos volumes de serviços demandados por clientes, maior pressão sobre os preços e perda de *market share*. Qualquer um desses fatores pode prejudicar a Companhia e impactar negativamente seus resultados operacionais.

Alguns de nossos concorrentes podem vir a buscar estratégias semelhantes às nossas na oferta de serviços diversificados. Particularmente, é possível que empresas estrangeiras, com recursos financeiros em maior volume, possam ter melhores condições a serem ofertadas no mercado brasileiro. Além disso, nossos clientes do segmento de processamento de meios eletrônicos de pagamento e de *call center* podem decidir terceirizar a prestação de tais serviços para empresas fora do Brasil, se tais Companhias desenvolverem um sistema viável de prestação de serviços para

## 4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

clientes no Brasil. Adicionalmente, muitos de nossos principais clientes têm, ou podem vir a desenvolver, expertise e suporte tecnológico para suprir internamente suas necessidades relativas ao processamento de Cartões, operacionalização de *call centers* entre outros serviços. Se os atuais clientes decidirem terceirizar tais atividades ou realizá-las internamente, nossos resultados poderão ser negativamente afetados.

### **Enfrentamos intensa pressão competitiva nos preços que cobramos de nossos clientes, o que poderá afetar negativamente nossa receita e lucratividade.**

Geramos receita a partir do preço que cobramos de nossos clientes pela prestação de serviços de processamento de meios eletrônicos de pagamento, *call center*, fidelidade e *e-commerce*, prestação de serviços de BPO/TI, dentre outros serviços. Visando aumentar os volumes de nossas operações, buscamos celebrar contratos comerciais com clientes, por meio dos quais ofereceremos incentivos, descontos de preços e outros serviços de suporte e soluções a preços mais competitivos. Para isso, a Companhia poderá ser pressionada a aumentar o valor desses incentivos e descontos. A demanda por parte de nossos clientes por melhores preços e maiores descontos e incentivos poderá causar um impacto negativo sobre a receita da CSU. Caso isto ocorra, talvez não consigamos expandir nossas atividades para prestar serviços adicionais em níveis suficientes de forma a compensar a diminuição de preço ou o aumento dos custos no futuro, situação que pode afetar substancial e negativamente a receita e lucratividade da Companhia. A pressão contínua sobre os preços aumenta a importância da contenção de custos e ganhos de produtividade em outras áreas, não havendo garantia de que seremos capazes de reduzir custos ou aumentar produtividade em proporção suficiente para promover a manutenção dos mesmos níveis de lucratividade. Uma perda significativa de receita poderá ter efeito adverso, mesmo que temporariamente sobre os resultados da companhia.

Adicionalmente, poderemos perder clientes caso haja consolidações significativas no setor financeiro. Um ou mais de nossos principais clientes pode vir a ser adquirido por uma instituição que realize o processamento de meios eletrônicos de pagamento internamente, ou mesmo que tenha relacionamento estável com outro prestador de serviço (i.e: contrato global de fornecimento de serviços, em caso de multinacionais). Qualquer uma dessas situações poderia nos impactar negativamente. A consolidação contínua no setor financeiro também produz um número cada vez menor de potenciais contratantes, que teriam maior alavancagem para negociar descontos de preços, ou mesmo buscar a internalização de serviços. Desse modo, a consolidação poderia, ainda, levar nossos clientes a renegociar nossos contratos existentes visando a obter termos mais favoráveis. Essa pressão nos preços que cobramos de nossos clientes poderia afetar substancial e negativamente a nossa receita e lucratividade.

### **Parcela significativa de nossas receitas advém de contratos de prestação de serviços concentrados entre poucos clientes.**

Apesar de buscar diversificar a gama de serviços prestados, incluindo aqueles diretos ao consumidor final (B2C), a receita da Companhia ainda advém em grande parte dos serviços prestados à outras empresas (B2B), do que decorre necessariamente a concentração de parte significativa da nossa receita. Os 10 maiores clientes da Companhia

## 4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

concentram parte significativa da receita bruta anual, de forma que a perda de nossos maiores clientes pode impactar de forma adversa os resultados da Companhia.

Além disso, a maioria dos nossos Contratos Comerciais é celebrada por prazos médios de 3 a 5 anos, sem previsão de exclusividade e sem obrigatoriedade de renovação. Mesmo que grande parte dos serviços prestados pela Companhia exijam grandes esforços de migração por ocasião de uma descontinuidade, no vencimento desses contratos, nossos clientes podem reavaliar seu relacionamento conosco, optando eventualmente pelo encerramento do contrato seja para desenvolverem suas próprias soluções (internalização), seja para migrarem para outros prestadores de serviços.

**Se não formos capazes de nos mantermos atualizados com o rápido desenvolvimento tecnológico do nosso setor ou de licenciar ou adquirir de terceiros a tecnologia necessária para nossa operação em termos satisfatórios para nós, o volume de nossos serviços diminuirá, reduzindo nossa receita.**

O mercado de meios eletrônicos de pagamentos está sujeito ao rápido crescimento e desenvolvimento tecnológico, impactando todos os players que nele atuam – emissores, adquirentes, bandeiras, e claro, as processadoras de meios de pagamento. Este mercado apresenta inovações de todas as naturezas, todos os dias e em diversas direções, de tecnologias de grande potencial disruptivo, especialmente àquelas voltadas às experiências mobile e virtuais. Dependemos, em parte, de terceiros para o desenvolvimento e acesso a novas tecnologias. Acreditamos que novos serviços e tecnologias relacionadas ao mercado de meios eletrônicos de pagamentos continuem a surgir e que esses serviços e tecnologias possam ser superiores às tecnologias que atualmente oferecemos a nossos clientes ou torná-las ultrapassadas. Nossa capacidade de nos manter em uma posição de liderança no mercado no futuro dependerá de nossa capacidade de desenvolver novas tecnologias ou de nos adaptar a mudanças tecnológicas e de identificar as tendências e novos padrões de mercado, bem como de melhorar o desempenho de nossos serviços e sua confiabilidade.

Se não formos capazes de nos adaptarmos a essas mudanças, poderemos ser substancial e negativamente afetados. A adoção de novas tecnologias ou de novos padrões de negócios pode exigir dispêndios de gastos substanciais para adaptar nossos sistemas, o que pode ocasionar um efeito adverso sobre nós, nossa situação financeira e resultados operacionais.

Adicionalmente, dependemos, em parte, da tecnologia que licenciamos de terceiros de forma não exclusiva e a qual integramos em nossos *softwares*. Como resultado de nossa estratégia de parceria com outras empresas para o desenvolvimento de produtos e serviços, podemos nos tornar mais dependentes da tecnologia por eles fornecida. Licenças para *softwares* de terceiros que usamos para nossos produtos podem ser revogadas ou não serem renovadas, e podemos não conseguir as licenças necessárias para o desenvolvimento de tais produtos no futuro. Além disso, podemos não conseguir renegociar tais licenças em termos aceitáveis para refletir mudanças em nossa estrutura de preços. Mudanças ou perdas de tais licenças podem aumentar nossos custos com licenças, bem como levar a não operabilidade ou redução de desempenho de nossos *softwares*. Adicionalmente, a tecnologia licenciada de terceiros pode conter erros não detectados que prejudiquem a funcionalidade de nossos *softwares* ou afetem o sucesso de sua integração às nossas atividades. Como resultado de tais mudanças ou perdas, podemos incorrer em custos adicionais para garantir o contínuo desempenho de nossos produtos, bem como sofrer atrasos no licenciamento de *softwares* até que a reposição da tecnologia, se disponível, seja obtida e integrada à nossas atividades.

## 4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

### **A capacidade da Companhia de recrutar, motivar e reter gestores e atendentes qualificados e gerenciar sua produtividade poderá afetar a qualidade dos serviços prestados.**

Devido ao negócio de *contact center* envolver mão de obra intensiva em suas atividades, a capacidade de atrair e reter pessoal é fundamental para o contínuo crescimento da Companhia, assim, atribuímos importância significativa à capacidade de recrutar, treinar e reter pessoal qualificado. Além disso, a lucratividade da Companhia depende da produtividade de seus empregados e do grau de eficiência na utilização da capacidade instalada dos nossos *contact centers*. Nossa incapacidade de ampliar produtividade, minimizar ociosidade e gerir pessoas pode ter impacto negativo na qualidade e rentabilidade dos serviços prestados.

### **A perda de nossos executivos ou colaboradores chave pode nos prejudicar.**

Nosso sucesso depende dos esforços e da capacidade de nossos executivos e de outros colaboradores-chave, bem como de nossa capacidade de oferecer serviços de forma eficaz, de desenvolver novos serviços e de integrar novas atividades com eficiência às nossas operações.

O mercado de tecnologia e inovação pressupõe a valorização e utilização intensiva de capital intelectual, de forma a permitir a contínua diferenciação dos serviços e produtos da Companhia e sua adequada oferta agregada de valor.

Podemos não ser capazes de manter nossos executivos e empregados chave, que sejam necessários para desenvolver e comercializar nossos serviços.

A perda de executivos ou empregados-chave pode nos afetar negativamente.

### **A divulgação não autorizada de dados de clientes e portadores de cartões por meio de violação de nossos sistemas de computador ou por outro modo, e outras situações causadas por falhas na proteção do banco de dados da Companhia, pode nos expor a obrigações de indenizar e a processos judiciais onerosos.**

Levantamos e armazenamos dados confidenciais sobre os nossos clientes e seus Usuários (dentre eles, os portadores), incluindo nomes, endereços, números de identificação nacional (Cédula de Identidade – R.G.), números de cadastros de pessoas físicas (C.P.F./MF), entre outros. Além disso, para processar operações e evitar fraudes, mantemos uma base de dados contendo informações sobre o portador do cartão relativamente a operações específicas. A perda de dados relativos aos portadores poderá nos sujeitar a multas e sanções penosas por parte de nossos clientes, podendo, assim, ocasionar um efeito substancialmente adverso sobre a nossa posição financeira e/ou nossas operações. Além disso, o negócio de *contact center* nos dá acesso a informações confidenciais dos nossos clientes. Não obstante o nosso controle interno e os nossos esforços em proteger estas informações, poderemos ser responsabilizados por atividades fraudulentas por parte dos nossos empregados ou terceiros. Ademais, eventuais ataques externos nos procedimentos de segurança mantidos pela Companhia poderão, por exemplo, resultar na manipulação das informações gerenciadas pela Companhia. Tais práticas fraudulentas poderão provocar um efeito adverso para Companhia, mesmo sendo resguardado o direito de regresso à Companhia que, visando se ressarcir dos danos e prejuízos sofridos, poderá acionar quem deu

## 4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

causa à falha. Apesar dos esforços dispendidos e do *know-how* acumulado na gestão de informações sensíveis, não podemos garantir que nossos sistemas de informática não serão invadidos por hackers.

Se uma violação de nossos sistemas ocorrer, podemos incorrer em penalidades, na medida em que for comprovada a responsabilidade da companhia, incluindo ações por compras não autorizadas ou por uso não autorizado de informações bancárias, dentre outras ações semelhantes. Poderemos também estar sujeitos a reclamações pelo mau uso de informações pessoais, tais como publicidade não autorizada. Essas reclamações também podem resultar em processos judiciais dispendiosos.

De maneira geral, exigimos que nossos contratos com prestadores de serviços que tenham acesso aos dados dos clientes, portadores e usuários, contenham obrigações de confidencialidade, proibindo esses prestadores de serviços de divulgar qualquer dado de nossos clientes, portadores e usuários, exceto na medida necessária para o desempenho dos serviços com eles contratados. Não podemos garantir, entretanto, que essas medidas contratuais impedirão o uso não autorizado ou a divulgação de tais dados pelos prestadores de serviços. Além disso, nossos contratos firmados com instituições financeiras exigem que tomemos certas medidas protetivas para garantir a confidencialidade dos dados dos nossos clientes, portadores e usuários.

Qualquer falha na execução dessas medidas protetivas, poderá prejudicar a nossa reputação perante os nossos clientes, impactando negativamente a necessária credibilidade para a manutenção de relações comerciais estáveis e longevas; expor-nos a possíveis obrigações e até mesmo nos sujeitar ao pagamento de multas e indenizações, o que poderá prejudicar, de forma substancial, o nosso negócio e resultados operacionais, mesmo sendo resguardado o direito de regresso à Companhia que, visando se ressarcir dos danos e prejuízos sofridos, poderá acionar quem deu causa à falha.

**Falhas ou mau funcionamento de sistemas, perda de dados ou interrupções nos serviços da Companhia, interrupções de conexões de telecomunicações, fraudes, vírus de computador ou incapacidade de utilizar o(s) software(s) licenciado para a Companhia podem afetar a capacidade da Companhia de atender às necessidades de seus Clientes.**

A capacidade da Companhia em proteger seus centros de dados e *call centers* contra danos ou inoperância por incêndio, falta de energia, falhas nas telecomunicações, fraudes, vírus de computador e outros desastres é fundamental. A qualidade dos serviços da Companhia depende da sua capacidade de armazenar, recuperar, processar e gerenciar grandes quantidades de dados, 24 horas por dia, sete dias por semana, e periodicamente expandir e melhorar as suas capacidades. Qualquer dano, falha ou mau funcionamento relevante nos centros de dados, *call centers*, sistemas da Companhia, links de telecomunicação, além de limitações na sua capacidade de utilizar os *softwares* licenciados pela Companhia, pode afetar a capacidade da Companhia de atender às necessidades de seus Clientes e sua confiança na utilização dos serviços da Companhia.

Adicionalmente, a bem sucedida e contínua implantação e operação de inovações tecnológicas são fundamentais para a estratégia de negócio e operações da Companhia. Qualquer atraso na implantação de sistemas de informática, incluindo os relacionados, por exemplo, ao software de processamento de meios eletrônicos de pagamento, ao processamento do acúmulo de pontos dos programas de fidelidade gerenciados pela Companhia através da divisão Marketsystem ou na

## 4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

plataforma de resgate destes pontos acumulados nos programas de fidelidade e, a gestão dos *call centers*, poderá prejudicar a prestação dos nossos serviços. A necessidade contínua da Companhia em realizar investimentos suficientes para manter os seus sistemas atualizados pode não ser satisfatoriamente atendida no futuro ou afetar o sucesso das operações da Companhia. Qualquer dos fatores acima pode causar um efeito adverso para a Companhia.

### ***b) ao controlador da Companhia, direto ou indireto, ou grupo de controle***

A CSU é controlada pela *Greenville Delaware LLC*. Esta, por sua vez, é uma companhia controlada indiretamente pelo Diretor-Presidente e fundador da Companhia, Marcos Ribeiro Leite. Ao final de 2018, o Grupo de Controle detinha 58,3% do capital social da CSU. Em decorrência disto, os acionistas controladores conservam o poder de decisão sobre a maioria das questões submetidas à votação dos acionistas da Companhia, inclusive, dentre outras, a eleição da maioria dos membros do Conselho de Administração, controle da administração e políticas internas, aprovação da maioria das deliberações societárias, tais como incorporações, aquisições, alienações e vendas de ativos e nossa política de distribuição de proventos.

Os interesses dos acionistas controladores também poderão ser conflitantes com os interesses dos demais acionistas minoritários. Ademais, qualquer venda ou alienação de um bloco significativo de ações da Companhia por parte dos acionistas controladores pode acarretar em uma mudança do controle da CSU.

### ***c) aos acionistas da Companhia***

**Nossos investidores poderão não ser capazes de vender nossas ações pelo preço ou na ocasião em que desejarem em razão do não desenvolvimento de mercado ativo ou líquido para nossas ações.**

A B3, atual denominação da BM&FBOVESPA é substancialmente menor, menos líquida, mais concentrada e, ainda pode ser mais volátil do que os principais mercados de valores mobiliários dos Estados Unidos. Mercados de negociação ativos e líquidos, de modo geral, resultam em uma menor volatilidade de preços e maior eficiência na execução de ordens de compra e venda de investidores. A liquidez de um mercado de ações é frequentemente determinada pelo volume das ações em circulação. Adicionalmente, os investimentos em títulos negociados em mercados emergentes, tais como o Brasil, frequentemente envolvem maiores riscos e são geralmente considerados mais especulativos do que investimentos em títulos de empresas domiciliadas nos Estados Unidos e outros mercados maduros. Tais fatores poderão limitar significativamente a capacidade dos investidores em vender nossas Ações pelo preço e na ocasião desejados.

**Podemos ter necessidade de capital adicional no futuro, o qual poderá não estar disponível. A captação de capital adicional poderá diluir a participação de nossos investidores.**

Podemos vir a ter que captar recursos adicionais no futuro através de operações de emissões públicas ou privadas de ações ou títulos de dívida. Qualquer captação de recursos através da distribuição pública de valores mobiliários pode afetar negativamente o preço de mercado das nossas ações e diluir a participação percentual de nossos investidores em

## 4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

nosso capital social. Ademais, qualquer financiamento adicional que precisarmos, poderá não estar disponível para nós em termos que nos sejam favoráveis.

### **Os titulares das ações da Companhia podem não receber quaisquer dividendos ou juros sobre o capital próprio.**

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, deve-se pagar aos seus acionistas, no mínimo, 25% do lucro líquido anual da Companhia, calculado e ajustado de acordo com o artigo 202 da Lei nº 6.404/76, para distribuição aos acionistas a título de dividendo obrigatório, sob a forma de dividendos ou juros sobre o capital próprio (JCP). O lucro líquido pode ser capitalizado, utilizado para compensar prejuízo ou retido nos termos previstos na Lei das Sociedades por Ações e pode não ser disponibilizado para o pagamento de dividendos ou juros sobre o capital próprio. Além disso, a Lei das Sociedades por Ações permite que a Companhia suspenda a distribuição obrigatória de dividendos em determinado exercício social, caso o Conselho de Administração informe à Assembleia Geral Ordinária que a distribuição seria incompatível com a situação financeira da Companhia. Ademais, a capacidade da Companhia de cumprir com obrigações financeiras eventualmente contraídas e de distribuir dividendos ou juros sobre o capital próprio aos seus acionistas dependerá de eventual distribuição do fluxo de caixa e da apuração de lucros.

### **Alguns colaboradores podem participar de plano de remuneração baseado em ações, os quais podem fazer com que os mesmos, almejem retornos no curto prazo, o que pode conflitar com os interesses dos acionistas que procuram retornos no longo prazo em seus investimentos em ações da Companhia.**

Em reunião do Conselho de Administração realizada em 26 de maio de 2015, foi aprovada a criação de um Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações, aprovado pela CVM em 20 de julho de 2015, com objetivo de transferir a titularidade das ações disponíveis em tesouraria (limite de 533.977 ações) de forma não remunerada, isto é, sem opção de compra, obedecendo aos prazos de 24 a 36 meses a partir da data de outorga e demais condições estabelecidas no programa.

Até a data de 31 de dezembro de 2018, foram outorgadas 228.925 ações a quatorze funcionários da Companhia. Ainda, nesse programa foram alienadas 66.511 ações retiradas das ações em tesouraria, conforme demonstrado nos itens 19.2 e 19.3.

O fato de os colaboradores da Companhia poderem receber ações da Companhia pode levar tais pessoas a ficar com seus interesses excessivamente vinculados à cotação das ações de emissão da Companhia em detrimento de uma visão de longo prazo, o que pode causar um impacto negativo aos negócios da Companhia, bem como poderá resultar na diluição de seus acionistas.

### **d) às controladas e coligadas da Companhia**

Não se aplica pelo fato de não existirem, até a data de 31 de dezembro de 2018, empresa controladas e coligadas à companhia.

## 4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

### ***e) aos fornecedores da Companhia***

**Se nossos prestadores de serviços rescindirem seus contratos conosco ou deixarem de renová-los, ou de cumpri-los, poderemos incorrer em custos significativos para desenvolver ou substituir sua tecnologia e infraestrutura.**

Nossos negócios dependem de terceiros. Dependemos, por exemplo, de terceiros para provimento de determinadas tecnologias, fornecimento e desenvolvimento de *softwares* e acesso à Internet. Quaisquer erros, atrasos, ou omissões que tivermos com relação à tecnologia, infraestrutura e serviços de terceiros, podem nos impactar negativamente, bem como prejudicar nosso relacionamento comercial com nossos clientes, mesmo sendo resguardado o direito de regresso à Companhia que, visando se ressarcir dos danos e prejuízos sofridos, poderá acionar quem deu causa à falha.

### ***f) aos clientes da Companhia***

**Nossos clientes podem decidir internalizar os serviços de processamento de meios eletrônicos de pagamento, de gestão de programas de fidelidade, de gestão de *call centers* e de cobrança, ou outros serviços que atualmente prestamos, o que pode nos afetar negativamente.**

Se nossos clientes decidirem internalizar, total ou parcialmente, os serviços que atualmente lhes prestamos, ou se decidirem se associar a concorrentes ou a outras empresas, constituindo ou não joint ventures, com a finalidade de prestar quaisquer destes serviços, poderemos perdê-los, ter o aumento de concorrência, bem como sermos forçados a reduzir nossos preços. Caso isso ocorra, nossa situação financeira e nossos resultados operacionais, bem como o preço de nossas ações (CARD3) poderão ser substancialmente afetados.

**Podemos não ser capazes de repassar integralmente aos nossos clientes os aumentos de custos em que incorreremos, incluindo os aumentos de preço de nossos fornecedores.**

Nossos custos são afetados pelo preço que pagamos pelas mercadorias e serviços oferecidos por nossos fornecedores, dentre entre outros custos. Além disso, o negócio de *Contact Center* é muito intensivo em mão de obra e os gastos com Pessoal são significativos na composição de nossos custos. Por outro lado, nossas receitas são oriundas dos contratos comerciais firmados com nossos clientes. Como forma de proteção, a maior parte de nossos contratos possui cláusulas de reajuste anual. Porém, geralmente não dispõem sobre a elevação de nossos preços para compensar aumentos inesperados de custos, como por exemplo, custos de telecomunicação, energia ou aluguel, que não necessariamente são ajustados pelos mesmos índices pelos quais são ajustados os contratos com nossos clientes. Podemos ainda optar por não exercer o direito de reajustar integralmente os preços por razões competitivas ou de relacionamento com o cliente. Assim, se nossos custos aumentarem e não formos capazes de repassar esses acréscimos para nossos clientes, teremos de absorver tais acréscimos, o que poderá nos afetar negativamente.

### ***g) aos setores da economia nos quais a Companhia atue***

## 4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

**O Governo Federal e outras entidades da administração pública têm exercido significativa influência sobre a economia brasileira. As condições políticas e econômicas no Brasil podem nos influenciar adversamente, bem como o preço de mercado de nossas Ações.**

O Governo Federal intervém frequentemente na economia brasileira e ocasionalmente pode implementar mudanças significativas na política e regulamentação econômica, bem como outras medidas governamentais.

As experiências heterodoxas observadas ao longo da história macro-econômica brasileira demonstram que as medidas do Governo Federal para controlar a inflação e influenciar outras políticas podem ser implementadas mediante controle de preços e salários, racionamento de energia, depreciação do real, controles sobre a remessa de recursos ao exterior, limitações a importações e congelamento de conta corrente.

Nossos negócios, nossa situação financeira e nossos resultados operacionais, bem como o preço de nossas ações podem ser adversamente afetados por mudanças de políticas públicas, sejam elas implementadas em âmbito federal, estadual ou municipal, referentes a tarifas públicas e controles sobre o câmbio, bem como por outros fatores, tais como:

- taxas cambiais e políticas de controle cambial, a exemplo do ocorrido no final de 1989 e início de 1990;
- inflação;
- taxas de juros;
- liquidez dos mercados de capitais e de empréstimos locais;
- política fiscal;
- instabilidade social e política;
- crescimento da economia doméstica;
- alterações nas leis fiscais e tributárias, particularmente aquelas aplicáveis a setores específicos; e
- outros acontecimentos políticos, sociais e econômicos no Brasil ou que afetem o País.

### ***h) à regulação dos setores em que a Companhia atue***

Os mercados de atuação da Companhia estão sujeitos a novas regulamentações ou alterações nas regulamentações vigentes que podem impactar consideravelmente as receitas e custos do negócio. Aparentemente não há mudanças com impacto negativo que atinjam diretamente a Companhia, no entanto, estamos sujeitos a mudanças regulatórias que criem entraves ao crescimento de nossos segmentos de atuação no mercado, podendo impactar negativamente o crescimento da Companhia.

### ***i) aos países estrangeiros onde a Companhia atue***

Não aplicável à Companhia.

## **4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco**

### ***j) riscos relativos a questões socioambientais.***

A Companhia não está sujeita a extensa regulamentação ambiental.

## 4.2 - Descrição Dos Principais Riscos de Mercado

A Companhia está sujeita a riscos de mercado no curso normal de suas atividades. Tais riscos estão relacionados principalmente às alterações adversas em taxas de juros, à indústria em geral, às atividades e à regulamentação dos setores em que atua.

**O governo brasileiro exerceu e continua a exercer influência significativa sobre a economia brasileira. Essa influência, bem como a conjuntura econômica diretamente afetada pelos recentes acontecimentos da política brasileira, pode nos afetar adversamente.**

O governo brasileiro poderá intervir na economia nacional e realizar modificações significativas em suas políticas e normas monetárias, fiscais, creditícias e tarifárias. As eventuais medidas tomadas pelo governo brasileiro com o objetivo de controlar o crescente déficit fiscal, associado tanto às dificuldades de redução do gasto público, quanto às dificuldades na aprovação de reformas, bem como à persistente redução dos níveis de atividade econômica, além de outras políticas e normas, podem implicar em alterações das taxas de juros, mudança das políticas fiscais, alterações nas leis tributárias, controle de salários e preços, desvalorização cambial, controle de capital e limitação às importações, entre outras medidas. Não se tem controle sobre quais medidas ou políticas o governo brasileiro poderá adotar no futuro, e não há como prevê-las. Os negócios da Companhia, a sua situação financeira, o resultado das operações e as perspectivas poderão ser impactadas negativamente de maneira significativa por modificações relevantes em tais políticas ou normas.

**A inflação e os esforços do Governo Federal para o seu combate poderão contribuir significativamente para a incerteza econômica no Brasil, podendo nos prejudicar, bem como afetar o valor de mercado das nossas Ações.**

A inflação e algumas medidas tomadas pelo Governo Federal no intuito de controlá-la, combinada com a especulação sobre eventuais medidas governamentais a serem adotadas, tiveram efeito negativo significativo sobre a economia brasileira, contribuindo para a incerteza econômica existente no Brasil e para o aumento da volatilidade do mercado de capitais brasileiro. Na história recente, as medidas tomadas pelo Governo Federal para controle da inflação frequentemente têm incluído a manutenção de política monetária restritiva com altas taxas de juros, restringindo assim a disponibilidade de crédito e reduzindo o crescimento econômico. Enquanto não forem adotadas medidas efetivas de redução do déficit público, com aprovação de reformas com efeito no médio e longo prazo, o controle da inflação ficará necessariamente circunscrito à políticas restritivas, resultando em taxas de juros reais potencialmente elevadas, com impacto negativo no ambiente de negócios nos mercados em que a companhia atua.

Volatilidade inflacionária poderá impactar os negócios da Companhia uma vez que talvez não sejamos capazes de reajustar os preços que cobramos de nossos clientes para compensar os efeitos da variação da inflação sobre os nossos custos, além de afetar nossa habilidade de acessar o mercado internacional, bem como antecipar medidas governamentais para combater a inflação, o que também poderá impactar adversamente a economia do País, bem como nossos resultados operacionais, ou o preço de mercado de nossas ações.

Por sua vez, aumentos nas taxas de juros ou controle cambial podem vir a impactar adversamente a economia do País, bem como nossos negócios e resultados operacionais, ou ainda, o preço de mercado de nossas ações CARD3.

## 4.2 - Descrição Dos Principais Riscos de Mercado

### **A volatilidade no valor do Real em relação ao Dólar e outras moedas podem nos afetar negativamente.**

Historicamente, a moeda brasileira sofreu frequentes desvalorizações em relação ao dólar e outras moedas nas últimas quatro décadas. Durante esse período, o Governo Federal implementou diversos planos econômicos e utilizou diversas políticas cambiais, incluindo desvalorizações repentinas, mini desvalorizações periódicas (durante as quais a frequência dos ajustes variou de diária a mensal), medidas de flutuação cambial, controle cambial e mercado de câmbio duplo.

Instabilidade política tanto local quanto internacional podem levar à variações significativas na taxa de câmbio em curtos espaços de tempo, com desdobramentos e consequências diversas na economia, tanto nas taxas de juros como na forma de pressão inflacionária, o que afetaria indiretamente os negócios da companhia.

Desvalorizações do real em relação ao dólar norte-americano poderiam criar pressão inflacionária no Brasil, levar a aumentos das taxas de juros, limitando o acesso da Companhia a mercados financeiros estrangeiros e provocando a adoção de políticas recessivas pelo Governo Federal. Por outro lado, a apreciação do real em relação ao dólar norte-americano pode levar a uma deterioração da conta corrente e do balanço de pagamentos do Brasil e provocar uma redução das exportações do País.

Não há como garantir que o real não se desvalorizará/apreciará frente ao dólar, e que tais movimentos poderiam prejudicar a economia brasileira como um todo e, portanto a Companhia.

### **A percepção de risco em outros países, principalmente em países emergentes, pode afetar adversamente a economia do País, bem como a Companhia e o valor de mercado de suas Ações CARD3.**

A economia do País, seu mercado de capitais e os valores mobiliários de emissão de companhias brasileiras são influenciados, em diferentes graus, pelas condições econômicas e de mercado de outros países, particularmente da América Latina e dos demais países 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, inclusive nossas ações. Acontecimentos significativos nos mercados de capitais de outros países emergentes afetaram, no passado, a capitalização do mercado brasileiro, bem como resultaram na saída de capitais estrangeiros do País. Nós não podemos garantir que eventos futuros no mercado de países emergentes, bem como as medidas adotadas por esses países, não afetarão nosso acesso aos mercados de capitais nacional e internacional.

### **Alterações na legislação tributária do Brasil poderão afetar adversamente os resultados operacionais da Companhia.**

O Governo Federal regularmente implementa alterações na legislação tributária que afetam a Companhia. Tais alterações incluem mudanças nas alíquotas e, ocasionalmente, a cobrança de tributos temporários, cuja arrecadação é associada a determinados propósitos governamentais específicos. Algumas dessas medidas poderão resultar em aumento da carga tributária, o que poderá, por sua vez, influenciar a lucratividade e afetar adversamente os preços de insumos, podendo impactar, conseqüentemente, o resultado financeiro da Companhia. Não há garantias de que a Companhia será capaz de

## 4.2 - Descrição Dos Principais Riscos de Mercado

manter seus preços ou sua lucratividade se ocorrerem aumentos significativos nos tributos aplicáveis às suas operações e atividades.

### Risco de crédito

A política de vendas da Companhia considera o nível de risco de crédito a que está disposta a se sujeitar no curso de seus negócios. O perfil de sua carteira de recebíveis, a seletividade de seus clientes, assim como o acompanhamento dos prazos de financiamento de vendas por segmento de negócios e limites individuais de posição são procedimentos adotados a fim de minimizar eventuais problemas de inadimplência em suas contas a receber.

### Riscos financeiros

A Companhia poderá não dispor de recursos líquidos suficientes para honrar seus compromissos financeiros, em decorrência de descasamento de prazo ou de volume entre os recebimentos e pagamentos previstos. Para administrar a liquidez do caixa, são estabelecidas premissas de desembolsos e recebimentos futuros, sendo monitoradas diariamente pela área de Tesouraria, em adição a uma política de negociação ativa de limites operacionais disponíveis junto a instituições financeiras de pelo menos 1,2 vezes o faturamento mensal médio.

A exposição da Companhia a riscos das taxas de juros está relacionada principalmente à variação do CDI sobre seus empréstimos e financiamentos e contratos de arrendamento mercantil. O detalhamento sobre esses contratos estão apresentadas no item 10 deste formulário.

Durante os últimos três exercícios, a Companhia não celebrou contratos que possam ser considerados como instrumentos financeiros derivativos.

### Risco de aceleração de dívidas

Parte dos contratos de empréstimos e financiamentos firmados pela Companhia, que representam na data de fechamento deste formulário aproximadamente 50% do saldo devedor, apresenta cláusulas restritivas (“*covenants*”) normalmente aplicáveis a esses tipos de operações, relacionadas ao atendimento de índices econômico-financeiros, geração de caixa e outros. Estes índices estão listados no item 10.1 – F (iv) deste formulário.

### 4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes

- a) *juízo*
- b) *instância*
- c) *data de instauração*
- d) *partes no processo*
- e) *valores, bens ou direitos envolvidos*
- f) *principais fatos*
- g) *se a chance de perda é: provável, possível ou remota*
- h) *análise do impacto em caso de perda do processo*

#### **Trabalhista:**

A Companhia registrou em dezembro de 2018, a existência de 1.375 processos judiciais, sendo que, os processos classificados com chance de perda possível para a Companhia somam o montante de R\$ 6,2 milhões, e, como provável, o montante de R\$ 5,6 milhões. A Companhia não identificou processos que, de forma individual, possa ser classificado como relevante.

#### **Tributários:**

A Companhia registrou em dezembro de 2018, a existência de 17 processos judiciais e administrativos, devidamente garantidos e com exigibilidade suspensa, sendo que, os processos classificados com chance de perda possível para companhia, somam o montante de R\$ 3,9 milhões e, como provável, o montante de R\$ 2,9 milhões.

A Companhia não identificou processos que, de forma individual, possa ser classificado como relevante.

### 4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes

#### Cíveis:

A Companhia registrou em dezembro de 2018, a existência de 43 processos judiciais e administrativos, sendo que, os processos classificados com chance de perda possível para a Companhia, somam o montante de R\$ 36 mil e, como provável, o montante de R\$ 513 mil.

- A Companhia identifica 1 (um) processo ativo como relevante:

<b>CÍVEL JUDICIAL</b>	
a. juízo	Autos nº 0043463-65.2007.4.01.3400, e, 0029846-38.2007.4.01.3400  15ª Vara Federal da Comarca de Brasília – DF
b. instância	2ª instância.
c. data de instauração	26.12.2007.
d. partes no processo	Autor: Caixa Econômica Federal S/A Réu: CSU Cardsystem S/A
e. valores, bens ou direitos envolvidos	R\$ 53,7 milhões (estimado), podendo atingir até R\$ 559,2 milhões
f. principais fatos	Houve sentença parcialmente procedente para a CSU. Atualmente o processo aguarda julgamento de recurso interposto pelas Partes.
g. se a chance de perda é:	Possível.
h. análise do impacto em caso de perda do processo	Não recebimento dos valores pleiteados e eventual pagamento de honorários de sucumbência.
i. valor provisionado, se houver provisão	Não há provisão em razão de a Companhia ser Autora e o risco de perda ser classificado como possível.

**4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes**

- 08 (oito) processos passivos como relevantes:

<b>CÍVEL JUDICIAL</b>	
a. juízo	Autos nº 2008.34.00.012046-0; 2008.34.00.013647-6; 2008.34.00.014393-0; 2008.34.00.014544-4; 2009.34.00.026840-0; 2009.34.00.042419-1; 26959.76.2010.4.01.3400 e 48608-97.2010.4.01.3400.  15ª Vara Federal da Comarca de Brasília - DF
b. instância	1ª instância.
c. data de instauração	29.07.2008; 02.05.2008; 14.05.2008; 16.05.2008; 24.08.2009; 17.05.2010; 24.06.2010 e 20.10.2010.
d. partes no processo	Autor: Caixa Econômica Federal S/A Réu: CSU Cardsystem S/A
e. valores, bens ou direitos envolvidos	R\$ 91,6 milhões
f. principais fatos	Processo encontra-se suspenso até que a Ação movida pela CSU contra a CAIXA seja julgada.
g. se a chance de perda é:	Remota.
h. análise do impacto em caso de perda do processo	Pagamento do valor descrito no item "e".
i. valor provisionado, se houver provisão	Não há.

**4.4 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos Cujas Partes Contrárias Sejam Administradores, Ex-administradores, Controladores, Ex-controladores ou Investidores**

- a) *juízo*
- b) *instância*
- c) *data de instauração* d) *partes no processo*
- e) *valores, bens ou direitos envolvidos* f) *principais fatos*
- g) *se a chance de perda é: i. provável; ii. possível; e iii. remota*
- h) *análise do impacto em caso de perda do processo*
- i) *valor provisionado, se houver provisão*

Não há processos judiciais, administrativos ou arbitrais, não sigilosos, em que o emissor ou suas controladas sejam parte e cujas partes contrárias sejam administradores ou ex-administradores, controladores ou ex-controladores ou investidores do emissor ou de suas controladas.

## **4.5 - Processos Sigilosos Relevantes**

Não há processos sigilosos relevantes em que o emissor ou suas controladas sejam parte e que não tenham sido divulgados nos itens 4.3 e 4.4 acima.

#### **4.6 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Repetitivos ou Conexos, Não Sigilosos E Relevantes em Conjunto**

- a) **valores envolvidos**
- b) **valor provisionado, se houver**
- c) **prática do emissor ou de sua controlada que causou tal contingência**

Não há processos judiciais, administrativos ou arbitrais, além dos já anteriormente informados, baseados em fatos e causas jurídicas semelhantes que, em conjunto, sejam relevantes.

## **4.7 - Outras Contingências Relevantes**

Não há outras contingências relevantes que não tenham sido abrangidas pelos itens anteriores deste capítulo.

#### **4.8 - Regras do País de Origem e do País em Que os Valores Mobiliários Estão Custodiados**

- a) restrições impostas ao exercício de direitos políticos e econômicos**
- b) restrições à circulação e transferência dos valores mobiliários**
- c) hipóteses de cancelamento de registro**
- d) outras questões do interesse dos investidores**

Não aplicável, pois o emissor é brasileiro e seus valores mobiliários estão custodiados no país.

## **5.1 - Política de Gerenciamento de Riscos**

### ***a) Política Formalizada de Gerenciamento de Riscos***

A Companhia possui uma política específica de gerenciamento de riscos, revisada e aprovada pelo Diretor Financeiro e Superintendente Corporativo de Controladoria em novembro de 2018.

### ***b) Objetivos e Estratégias da Política de Gerenciamento de Riscos***

#### **(i) Riscos para os quais se busca proteção:**

Busca-se proteção para todo e qualquer tipo de risco que possa, de forma negativa, impactar o atingimento de objetivos traçados pela alta administração. Exemplos: (i) Risco Operacional; (ii) Risco de Mercado; (iii) Risco de Crédito; (iv) Riscos Liquidez; (v) Risco de Compliance; (vi) Risco de Imagem.

#### **(ii) Instrumentos utilizados para proteção:**

A Companhia utiliza como instrumento para a proteção, a autoavaliação de riscos junto aos processos da companhia por meio de um documento formalizado chamado Cartografia de Riscos e de Controles Internos. Neste documento, estão registrados e acompanhados todos os riscos identificados nos respectivos mapeamentos dos processos, bem como, os controles que mitigam esses riscos.

Também são acompanhados periodicamente os planos de ação para a implantação de controles necessários a mitigação dos riscos.

#### **(iii) Estrutura organizacional de gerenciamento de riscos:**

A estrutura organizacional é formada pela Diretoria Executiva, que responde ao Conselho de Administração, e é responsável por dar as diretrizes relacionadas aos Riscos e Controles Internos, pela Superintendência de Controladoria que tem como responsabilidade atender as diretrizes por meio da área de Riscos e Controles Internos, e que por sua vez tem o papel operacional na condução de: (a) Aculturar a Cia sobre o tema Controles Internos; (b) criar e executar Plano de Auditoria Interna com foco em controles internos e adequação às leis e políticas internas da Companhia; (c) acompanhar os planos de ação dos relatórios de Auditoria Interna e Externa; (d) revisar e publicar as Políticas e Procedimentos; (e), implantar e gerir o Canal de Denúncias da companhia e investigações de fraudes; (f) atuar como facilitadores e auxiliar na implantação/correção de processos; (g) mapear os riscos do negócio; (h) auxiliar na implantação de planos de ação e (i) reportar tempestivamente à administração os resultados da gestão de riscos.

### ***c) Adequação da estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade da política de gerenciamento de riscos***

A estrutura utilizada para a verificação da eficiência e eficácia dos controles tem como responsável a área de Auditoria Interna que efetuará trabalhos periódicos de Auditoria Interna ou gestão de Auditoria Externa, definidos a partir da criticidade dos riscos existentes na companhia. Os resultados serão enviados à Alta Administração para ciência e tomada de ações para correções que se fizerem necessárias.

## 5.2 - Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado

### **a) Política Formalizada de Gerenciamento de Riscos**

A CSU possui uma Política Formalizada de Gerenciamento de Riscos de Mercado, a qual foi revisada e aprovada em maio de 2016 pela Diretoria Executiva e Superintendência Financeira.

A política de gerenciamento de riscos de mercado adotada pela Companhia tem por objetivo estabelecer medidas que busquem mitigar riscos decorrentes do mercado, em constante evolução, através de ações múltiplas, envolvendo o faturamento, custeio, índices econômicos, prazos, fontes de recursos, etc. Neste quesito, o estabelecimento de controles eficientes é fundamental para a exatidão de informações e obtenção de dados de forma imediata.

A Companhia adota como política de gerenciamento de risco de mercado: (i) a manutenção e controle do nível de caixa, assim como limites operacionais disponíveis e previamente negociados com parceiros financeiros, como forma de assegurar a disponibilidade de recursos financeiros, tendo em vista a mitigação dos riscos que se materializam como perda de liquidez em diversos níveis; (ii) o estabelecimento, quando identificado iminente impacto de natureza de mercado e seus desdobramentos, de diretrizes para contratação de operações de hedge, fomentando estruturas de proteção para mitigação dos riscos financeiros da Companhia, bem como a operacionalização e controle destas posições ativas; (iii) medições de risco na avaliação de aderência dos processos às políticas, normas e metas definidas pela Companhia; (iv) implantação do processo de gestão de riscos definido pela política de Risco Corporativa; e (v) execução de auditoria focado nos processos de maior risco para a Companhia.

As estratégias e instrumentos utilizados estão especificados nos itens abaixo.

### **b) Objetivos e Estratégias da Política de Gerenciamento de Riscos**

#### **(i) Riscos para os quais se busca proteção**

Das mutações econômicas que afetam a Companhia no prisma de mercado, o principal risco compreendido e que conseqüentemente a Companhia emprega esforços para mitigação do mesmo, é o risco de crédito, avaliado a partir de componentes que podem resultar em perda e aumento da probabilidade de que o evento venha a ocorrer.

A Companhia monitora possíveis necessidades de contratação de instrumentos para mitigação de riscos em termos de liquidez, taxa de juros e risco cambial, referente a eventuais obrigações da Companhia, inclusive aquelas que estejam atreladas à moeda estrangeira, se houver.

Dada a atual situação política e econômica do país, mecanismos de proteção contra os riscos de alterações que provoquem perdas financeiras são adotados previamente a partir da caracterização do risco efetivo. Quanto ao abrandamento da exposição ao risco de crédito presente em instrumentos financeiros, a Companhia aprova instituições financeiras por critérios de mercado (instituições sólidas, seguras e de boa reputação) e, pelo fato de poderem ou não prover um tratamento diferenciado nas operações, seja em custos, qualidade de serviços, termos, prazos e inovação.

#### **(ii) Estratégia de proteção patrimonial (hedge)**

Uma vez identificados os riscos e devidamente dimensionados, a Companhia emprega ferramentas estratégicas adequadas para a composição de hedge.

Os principais fatores que deverão fundamentar e direcionar a decisão sobre a alocação de medidas de minimização dos riscos a serem utilizadas estão listados a seguir:

## 5.2 - Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado

- Situação de liquidez da Companhia;
- Condição de crédito junto ao mercado financeiro;
- Cenário de mercado;
- Necessidades específicas.

Definido o objeto do hedge e as ações mitigatórias a serem utilizadas, de acordo com princípios pré-determinados, a Companhia precifica tais operações orientada pelos instrumentos de mercado vigentes.

### (iii) Instrumentos utilizados para proteção patrimonial (hedge)

A Companhia não possui nenhuma operação de derivativo contratada neste momento. Vale registrar que a CSU mantém junto a seus executivos um programa de remuneração em ações como instrumento alternativo de remuneração e retenção. Com o objetivo explícito de proteção frente a flutuações no valor de mercado das ações, a Companhia mantém em carteira na tesouraria volume de ações (CARD3) suficiente para honrar os benefícios outorgados neste programa.

Não restrito aos instrumentos específicos de proteção mencionados, a Companhia conta com um conjunto de políticas e normas plenamente formalizado, complementares ao Estatuto Social, definidas e disseminadas em canais de divulgação na promoção da conformidade dos processos aos objetivos traçados e legislações vigentes, na obtenção da eficiência e eficácia e como fonte de recursos. Estes documentos estabelecem princípios que delimitam os critérios aceitos na administração de recursos, assunção de obrigações, definições de quais ações de gestão são permitidas e como procedê-las e, fluxos adequados de processos suscetíveis a falhas e fraudes, firmados termos de consistência das informações pelos gestores e aferidos pela Auditoria Interna.

### (iv) Parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos

Existem parâmetros quantitativos e qualitativos, variando de acordo com o tipo de risco.

### (v) Se o emissor opera instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (hedge) e quais são esses objetivos

A CSU não opera instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (*hedge*).

### (vi) Estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos

O gerenciamento de riscos de mercado é realizado de maneira descentralizada pelas áreas nas quais estes são mais sensíveis à sua identificação. Como exemplo, citamos as áreas de Tesouraria e Gestão Financeira, Controladoria e Relações com Investidores, onde determinados controles são definidos.

Além disso, a Cartografia de Risco é um elemento importante para o dimensionamento dos níveis de riscos existentes nos processos organizacionais bem como a determinação da qualidade atual do ambiente de controle de mitigação. Este sistema de gestão de risco é conduzido pela área de Riscos e Controles Internos com o apoio dos gestores dos processos organizacionais.

### c) Adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política adotada

A estrutura utilizada para a verificação da eficiência e eficácia dos controles tem como responsável a área de Auditoria Interna a qual efetuará trabalhos periódicos de auditoria, definidos a partir da criticidade dos riscos existentes na

## 5.2 - Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado

companhia. Os resultados serão enviados à Alta Administração para ciência e tomada de ações para correções que se fizerem necessárias nos processos, sistemas e no estabelecimento e atualização de Políticas da companhia.

Como mencionamos no item 5.1b (iii), a estrutura organizacional de Riscos e Controles Internos é formada pela Diretoria Executiva, que responde ao Conselho de Administração, e é responsável por dar as diretrizes relacionadas aos Riscos e Controles Internos, pela Superintendência de Controladoria que tem como responsabilidade atender as diretrizes por meio da área de Riscos e Controles Internos, e que por sua vez tem o papel operacional na condução de: (a) Aculturar a Cia sobre o tema Controles Internos; (b) criar e executar Plano de Auditoria Interna com foco em controles internos e adequação às leis e políticas internas da Companhia; (c) acompanhar os planos de ação dos relatórios de Auditoria Interna e Externa; (d) revisar e publicar as Políticas e Procedimentos; (e) implantar e gerir o Canal de Denúncias da companhia e investigações de fraudes; (f) atuar como facilitadores e auxiliar na implantação/correção de processos; (g) mapear os riscos do negócio; (h) auxiliar na implantação de planos de ação e (i) reportar tempestivamente à administração os resultados da gestão de riscos.

### **5.3 - Descrição Dos Controles Internos**

#### ***a) as principais práticas de controles internos e o grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e as providências adotadas para corrigi-las***

A Administração tem como responsabilidade estabelecer e manter os controles internos adequados relativos aos relatórios financeiros da Companhia.

A Companhia utiliza como instrumento para a sua proteção, a auto avaliação de riscos junto aos processos da companhia em um documento formalizado chamado Cartografia de Riscos e de Controles Internos.

Neste documento ficam registrados os riscos e controles identificados, bem como, os planos de ação que se fizerem necessários para mitigação dos riscos.

Esse instrumento procura garantir de forma razoável e em todos os aspectos relevantes a confiabilidade dos relatórios financeiros e a preparação das demonstrações financeiras para divulgação externa, conforme princípios contábeis geralmente aceitos.

Caso seja identificado com o passar do tempo alguma necessidade de inclusão de novos controles devidos à existência de novos riscos, a Cartografia de Riscos e de Controles Internos é atualizada, para que a efetividade desses controles esteja aderente, e nos dê a razoável confiabilidade nos mesmos.

Na conclusão do último exercício não foi identificada nenhuma apuração de deficiência material, relacionada à estrutura de controles internos e ao seu funcionamento que viessem a não assegurar a elaboração de demonstrações financeiras confiáveis.

#### ***b) estruturas organizacionais envolvidas***

A Diretoria Financeira – principal área responsável pelas demonstrações financeiras – conta com o suporte da Superintendência de Controladoria, Superintendência Jurídica, Superintendência de Tesouraria e Faturamento, Gerência de Contabilidade e Gerência Fiscal para a elaboração das mesmas, garantindo a adoção das boas práticas de controle interno e observação das normas contábeis aplicáveis. A área de Riscos, Auditoria Interna e *Compliance* são responsáveis pelo estabelecimento, revisão e manutenção das políticas e controles internos da Companhia, bem como pelo gerenciamento de riscos relevantes e execução do plano de auditoria.

#### ***c) se e como a eficiência dos controles internos é supervisionada pela administração do emissor, indicando o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento***

Os resultados de todos os trabalhos de auditoria interna e externa são reportados à Alta Administração (Conselho, Presidência e Diretorias). Planos de ação são elaborados para as deficiências identificadas, sendo atribuído um responsável para a execução tempestiva dos mesmos e a também a atribuição de uma respectiva data para a sua efetiva implantação. Esses planos de ação são acompanhados periodicamente pela área de Auditoria Interna. Adicionalmente, qualquer exceção observada nas atividades de monitoramento da Companhia, que possam impactar as demonstrações financeiras, é reportada tempestivamente para adoção das ações corretivas.

#### ***d) deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório do auditor independente***

Os auditores externos conduziram um estudo e avaliação do sistema contábil e de controles internos da Companhia em conexão com a auditoria das Demonstrações Financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2018 com o objetivo

### 5.3 - Descrição Dos Controles Internos

de determinar a natureza, época e extensão da aplicação dos procedimentos de auditoria, mas não para fins de expressar uma opinião específica e garantia sobre esses controles internos. Como resultado desse estudo e avaliação para o exercício findo em 31 de dezembro 2018, auditados pela PWC, foram apontadas quatro deficiências significativas, mas sem materialidade na estrutura de controles internos e ao seu funcionamento.

#### e) comentários dos Diretores sobre as deficiências apontadas no relatório do auditor independente

A Administração analisou o relatório de recomendações do auditor independente sobre os controles internos da Companhia relacionados ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

De acordo com a avaliação e julgamento da Administração e da Auditoria Independente, as deficiências reportadas pelos auditores não apresentam probabilidade ou magnitude com relação a distorções materiais que possam surgir nas Demonstrações Financeiras.

Historicamente a companhia vem promovendo as melhorias em seus processos e os aprimoramentos em seus controles internos com base nas recomendações presentes no relatório de recomendações dos auditores independentes.

Abaixo se encontram as 4 deficiências e os comentários da administração:

	Observação	Possível Impacto	Recomendação	Benefício da recomendação	Comentário e Plano de ação da administração
1	Identificamos que o cliente não possui política que estabeleça critérios objetivos para o cálculo da provisão de perdas estimadas para crédito de liquidação duvidosa (impairment), além de não existir um critério adequado para o write-off de créditos não recuperáveis. Verificamos recebíveis vencidos a mais de 720 dias sem provisão.	Devido à falta de política formalizada para PECLD os procedimentos adotados pela Companhia podem não seguir um critério uniforme e apropriado ao negócio.	Recomendamos que a companhia formalize uma política para as PECLD que esteja de acordo com as normas contábeis vigentes (excepcionalmente com os novos impactos do IFRS 9) com critérios claros para o cálculo bem como para o controle da cobrança e recuperabilidade desses saldos.	Maior confiança na apresentação dos saldos.	A companhia é uma empresa B2B com uma carteira de clientes de primeira linha e com baixo histórico de inadimplência dos seus recebíveis. Muitas vezes os valores ficam pendentes por um tempo maior em virtude de negociações em andamento. Todavia a companhia criou a política de PECLD no 2º semestre de 2019 para estabelecer critérios objetivos para o cálculo de provisões de crédito de liquidação duvidosa.

	Observação	Possível Impacto	Recomendação	Benefício da recomendação	Comentário e Plano de ação da administração
2	Verificamos que a companhia efetua a provisão das contingências de seus processos trabalhistas através do cálculo de uma média de pagamentos dos últimos 12 meses utilizando percentuais diferentes para cada tipo de processo e fase em que se encontra. Todavia a companhia não possui uma política formalizada que demonstre os critérios utilizados para cálculo bem como as justificativas para as premissas utilizadas.	Devido à ausência de política para o cálculo das médias e provisões de contingências trabalhistas, pode haver ausência consistência nos critérios adotados.	Recomendamos que a administração formalize política com os critérios claros a fim de assegurar que os saldos provisionados transmitam a veracidade dos processos com os quais a companhia apresenta envolvimento, além de estarem em conformidade com as práticas contábeis vigentes.	Acreditamos que a formalização da política assegura que os cálculos obedecem aos critérios iniciais definidos pela companhia além de transmitir maior confiança da apresentação dos saldos contábeis.	A Companhia a partir de Dez/2018 passou a adotar como prática para provisionamento de processos de natureza trabalhista massivos, a média histórica de pagamentos dos processos encerrados no período de 12 meses. Trimestralmente a Companhia revisa sua média histórica de pagamento, com base nos 12 meses antecedentes, de modo a refletir a melhor estimativa no momento da provisão. As provisões para passivos judiciais trabalhistas dos temas considerados estratégicos e passivos judiciais das demais naturezas são calculadas individualmente com base no julgamento para cada matéria. Essas determinações são feitas pela Administração com base na avaliação dos assessores jurídicos externos da Companhia, de forma que as provisões para passivos judiciais estejam adequadamente reconhecidas nas demonstrações financeiras.

	Observação	Possível Impacto	Recomendação	Benefício da recomendação	Comentário e Plano de ação da administração
3	Em decorrência de nossas análises, pudemos observar que o Saldo Negativo relativo ao ano de 2016 reconhecido contabilmente pela empresa era superior ao demonstrado na ECF correspondente.	Possíveis questionamentos do fisco em fiscalizações futuras, tendo como consequência autuações e multas.	Recomendamos que a empresa concilie os saldos, efetuando as retificações necessárias.	Evitar que existam questionamentos futuros pelas autoridades fiscais quanto à compensação dos saldos negativos.	Esse problema já foi corrigido, pois tratava-se apenas de mera reclassificação entre contas dentro do mesmo grupo de contas no Ativo sem qualquer impacto em termos de desequilíbrio para a companhia.

### 5.3 - Descrição Dos Controles Internos

	Observação	Possível Impacto	Recomendação	Benefício da recomendação	Comentário e Plano de ação da administração
4	Verificamos que a Sociedade apresenta valores divergentes entre seus saldos controlados em parte B e os informados na ECF relativa ao ano-calendário de 2017 (Registro M500)	Possíveis questionamentos do fisco em fiscalizações futuras, tendo como consequência autuações e multas.	Sugerimos que a Sociedade ajuste sua ECF de modo que demonstre todos os ajustes calculados no exercício.	Minimizar riscos de questionamentos fiscais.	Tratava-se apenas de retificação das demonstrações acessórias (ECF) para que não haja mais divergência entre os saldos apresentados.

Não obstante, anexamos também a apresentação feita ao Conselho Fiscal pelos Auditores Independentes, no dia 7 de maio de 2019, circunscrevendo os ajustes nos Controles Internos à confecção de políticas internas e de divergências sem materialidade:

#### Controles internos – 2018

##### Pontos reportados – Controles internos

- Ausência de formalização de políticas para provisões.

##### Deficiência encontrada:

- Ausência da formalização de políticas contábeis para provisões de *Impairment* de contas a receber e Contingências.

##### Recomendação:

- Recomendamos que a administração formalize política com os critérios utilizados a fim de assegurar que os saldos provisionados transmitam a veracidade dos processos com as quais a companhia apresenta envolvimento.

##### Pontos reportados – Obrigações acessórias

- Divergências imateriais entre obrigações acessórias e registros contábeis identificadas em exercícios anteriores.

##### Recomendação:

- Sugerimos que a Companhia mantenha as obrigações acessórias de acordo com os registros contábeis.

## 5.4 - Programa de Integridade

**a) se o emissor possui regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo:**

A Companhia estruturou a Política Anticorrupção que será aprovada em reunião do Conselho de Administração e passará a ser uma diretriz homologada no ano de 2019. Adicionalmente está em execução um trabalho de estruturação de políticas detalhadas dos temas que compõe o pacote anticorrupção (Política de Relacionamento com Agentes Públicos, Política de Brindes, Presentes e Entretenimento, Política de Doações e Patrocínios, entre outras). A Companhia também realiza um trabalho de identificação e avaliação de riscos relacionados à fraude e corrupção para os processos que possuem interface com agentes públicos. Estas frentes de trabalho foram desenvolvidas com base nas práticas da Lei Anticorrupção 12.846/2013 e se tornarão procedimentos homologados pela Companhia ainda em 2019.

**(i) os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pelo emissor, informando com que frequência os riscos são reavaliados e as políticas, procedimentos e as práticas são adaptadas.**

### **A. Códigos, Políticas e Regimentos de Integridade.**

Código de Ética: Aprovado na reunião do Conselho de Administração, aplicável a toda CSU, representa um marco de referência, que procura materializar a filosofia e os valores corporativos da organização, por meio de critérios orientadores para atuação de todos os colaboradores, clientes e parceiros. O Código de Ética e Conduta está em fase de revisão, em linha com as novas diretrizes estabelecidas pela Política Anticorrupção para atender aos critérios da Lei Anticorrupção 12.846/2013.

### **B. Mecanismos e Procedimentos de Integridade.**

A Companhia estruturou a área de Auditoria Interna e Compliance que atuará na avaliação da efetividade e eficiência dos Controles Internos dos processos das áreas. A priorização das Auditorias é realizada com base na avaliação dos riscos, que são revisitados anualmente, dependendo de sua criticidade.

**(ii) as estruturas organizacionais envolvidas no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade, indicando suas atribuições, se sua criação foi formalmente aprovada, órgãos do emissor a que se reportam, e os mecanismos de garantia da independência de seus dirigentes, se existentes.**

Atualmente, o acompanhamento do cumprimento das normas está sob a responsabilidade da Gerência de Auditoria Interna e Compliance. Há uma previsão de implantação do Comitê de Auditoria e Ética no ano de 2019 (conforme previsto no Regulamento do Novo Mercado). A Gerência de Auditoria Interna e Compliance é responsável por suportar os objetivos e estratégias, definidas pela Alta Administração, bem como desenvolver mecanismos, campanhas e/ou programas para promover o conhecimento do Código de Ética e Conduta e da Política Anticorrupção, servir de órgão consultivo para dirimir dúvidas de colaboradores ou terceiros sobre atos ou circunstâncias que possam afetar a Ética, analisar livre e objetivamente cada uma das denúncias que sejam formuladas através do Canal de Denúncias, conduzir, orientar e apoiar as investigações internas ou externas que sejam necessárias para o esclarecimento de denúncias.

**(iii) se o emissor possui código de ética ou de conduta formalmente aprovado, indicando:**

## 5.4 - Programa de Integridade

A Companhia deve observar o Código de Ética e Conduta, conforme descrição constante do item i.A acima.

**· se ele se aplica a todos os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados e se abrange também terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados.**

O Código de Ética e Conduta da Companhia se aplica a toda a CSU, inclusive diretores e conselheiros, e expressa formalmente os atributos éticos da Companhia, bem como é o principal norteador para o relacionamento com seu público, estabelecendo diretrizes claras para uma interação transparente, coerente e idônea com acionistas e investidores, colaboradores, clientes, fornecedores, o Estado e a sociedade.

**· se e com que frequência os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados são treinados em relação ao código de ética ou de conduta e às demais normas relacionadas ao tema.**

Em 2019 será implementado um programa de treinamento de integridade aos administradores e colaboradores. O foco do treinamento será sobre os conteúdos da Lei Anticorrupção e do Código de Ética da CSU.

**· as sanções aplicáveis na hipótese de violação ao código ou a normas relativas ao assunto, identificando o documento onde essas sanções estão previstas.**

Esta em desenvolvimento um regulamento (documento que estabelece conceitos, critérios e responsabilidades) para o assunto Gestão de Consequências e Medidas Disciplinares. Há no Código de Ética da CSU um adendo sobre as aplicações e sanções em caso de não cumprimento do mesmo.

**· órgão que aprovou o código, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o código de conduta, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado.**

Em 2016 o Conselho de Administração aprovou o Código de Ética para a Companhia. Tal Código de Ética está disponível na rede intranet da CSU para todos os colaboradores e também no site de RI da Companhia, no endereço <https://ri.csu.com.br/governanca/codigo-de-etica/>

**b) se o emissor possui canal de denúncia, indicando, em caso positivo:**

A Companhia possui um canal de denúncias, conforme disposto em seu Código de Ética.

**· se o canal de denúncias é interno ou se está a cargo de terceiros**

O canal de denúncias da Companhia é fornecido e administrado por uma empresa externa contratada, bem como vinculado ao site da CSU (Institucional e Relação com Investidores).

**· se o canal está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros ou se recebe denúncias somente de empregados**

O canal de denúncias da Companhia está disponível para denúncias internas e externas e pode ser acessado no endereço <https://www.canalintegro.com.br/csu>

**· se há mecanismos de anonimato e de proteção a denunciante de boa-fé**

## 5.4 - Programa de Integridade

Os colaboradores podem ou não se identificar na abertura da denúncia. As denúncias relacionadas a violação do código de conduta não implicarão retaliação nem serão objeto de valorização ou reconhecimento dos profissionais que realizaram a denúncia.

### **- órgão do emissor responsável pela apuração de denúncias**

Todas as denúncias registradas no Canal são devidamente apuradas pela área de Auditoria Interna e Compliance e apresentadas periodicamente à Alta Administração.

### **c) se o emissor adota procedimentos em processos de fusão, aquisição e reestruturações societárias visando à identificação de vulnerabilidades e de risco de práticas irregulares nas pessoas jurídicas envolvidas.**

Está em execução a elaboração de uma Norma de Estabelecimento de Associações e Parcerias. Este trabalho está sendo desenvolvido com base nas práticas da Lei Anticorrupção 12.846/2013 e se tornará um procedimento homologado pela Companhia ainda em 2019.

### **d) caso o emissor não possua regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificar as razões pelas quais o emissor não adotou controles nesse sentido.**

Está em execução a elaboração de uma Norma de Relacionamento com Agentes Públicos. Este trabalho está sendo desenvolvido com base nas práticas da Lei Anticorrupção 12.846/2013 e se tornará um procedimento homologado pela Companhia ainda em 2019.

## 5.5 - Alterações significativas

A Companhia procura realizar a análise constante dos riscos aos quais está exposta e que podem afetar os seus negócios, sua situação financeira e os resultados de suas operações de forma adversa. A Companhia está constantemente monitorando mudanças no cenário macroeconômico e setorial que possam influenciar suas atividades, por meio do acompanhamento dos principais indicadores. A Companhia busca também desenvolver e manter um estreito relacionamento com seus fornecedores, colaboradores, parceiros e clientes, visando a evitar qualquer tipo de efeito adverso em suas atividades.

Na data deste Formulário de Referência, não existe expectativa de alteração dos riscos em relação ao último exercício social, relacionados à Companhia (item 4.1(a)), ou aos riscos relacionados ao grupo de controle da Companhia (item 4.1(b)) aos acionistas da Companhia (item 4.1(c)), às controladas, coligadas e fornecedores da Companhia (item 4.1(d) e (e)), aos clientes da Companhia (item 4.1(f)), aos setores da economia nos quais a Companhia atua (item 4.1(g)), à regulação dos setores em que a Companhia atua (item 4.1(h)), aos países estrangeiros (item 4.1(i)), ou as questões socioambientais (item 4.1(j)).

## **5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos**

Todas as informações relevantes e pertinentes a este tópico foram divulgadas nos itens acima.

**6.1 / 6.2 / 6.4 - Constituição do Emissor, Prazo de Duração E Data de Registro na Cvm**

<b>Data de Constituição do Emissor</b>	18/04/1997
<b>Forma de Constituição do Emissor</b>	CardSystem Ltda foi criada em 1992 e, posteriormente, foi convertida na CSU CardSystem S.A. - Sociedade por ações
<b>País de Constituição</b>	Brasil
<b>Prazo de Duração</b>	Prazo de Duração Indeterminado
<b>Data de Registro CVM</b>	25/04/2006

### 6.3 - Breve Histórico

Em **1992**, Marcos Ribeiro Leite fundou a CardSystem LTDA., uma processadora e administradora independente de meios eletrônicos de pagamento. Na época, o mercado de meios de pagamento era incipiente e restrito a poucos emissores capazes a administrar todo o ciclo do cartão de crédito. A CardSystem, aproveitando seu conhecimento diferenciado acerca desse segmento, passou a oferecer, inicialmente, serviços aos bancos comerciais para a emissão e processamento de cartões. Naquela ocasião, apenas 120 mil estabelecimentos comerciais brasileiros trabalhavam com cartões e o mercado era restrito a cinco milhões de Unidades.

Em **1993**, a empresa revoluciona o mercado de cartões com a criação do modelo *full service*. Passamos a prestar serviços de administração de cartões de crédito e outros meios eletrônicos de pagamento por meio do modelo *full service*, o qual consiste em oferecer um leque completo de serviços e soluções de negócios em relação a todo o ciclo operacional do cartão de crédito e outros meios eletrônicos de pagamento, englobando a autorização de operações, a administração de faturas, o suporte técnico e operacional, a cobrança, a prevenção de fraudes, o controle operacional e contábil, o desenvolvimento e a manutenção de sistemas e o atendimento aos portadores de cartão via *contact center* próprio, entre outros. Tal modelo possibilitou aos bancos comerciais e outros agentes a emitirem cartões de crédito, com toda a atividade operacional em regime de terceirização.

Em **1995**, a CardSystem conquista o seu primeiro prêmio Marketing Best.

Em **1996**, a Companhia inova, sendo a primeira empresa a trabalhar com as três bandeiras simultaneamente no País (Visa, MasterCard e American Express).

Em **1997**, a CardSystem Ltda transforma-se em S.A. com a entrada de investidores de *private equity* e lança os primeiros *private labels*. No mesmo ano, a Companhia adquire a UPSI Informática Ltda, passando a se denominar CSU CardSystem S.A.

Em **2000**, aproveitando-nos de nossa vasta experiência nos vários serviços de nosso modelo *full service* e da tendência de terceirização de atividades operacionais acessórias por parte de empresas de diversos setores da economia, expandimos nossas atividades para prestar outros serviços a clientes e mercados distintos. Com isso, além dos serviços de administração de cartões prestados pela Divisão CardSystem, passamos a prestar serviços especializados relacionados ao (i) processamento para adquirentes, responsáveis pela afiliação de estabelecimentos comerciais para a rede de aceitação e captura de transações eletrônicas de pagamento (*acquirer*); (ii) *contact center*, serviços de atendimento a clientes, televendas, SAC, ativação, cobrança, engajamento, *back office*, suporte para análise e aprovação de crédito e cobrança e BPO de atendimento (CSU Contact); (iii) desenvolvimento e gestão de programas de marketing de relacionamento com consumidores e de fidelização para diferentes clientes dos mais diversos setores (MarketSystem).

Em **2002**, Marcos Ribeiro Leite é eleito Empreendedor do Ano pela Ernst&Young.

Em **2003**, a Companhia atinge recorde de contratações: mais de 3 mil funcionários. No mesmo ano é criado o Instituto CSU, responsável pela gestão dos projetos sociais da empresa.

Em **2005**, a CSU.CardSystem se consolida como a maior processadora independente de cartões da América Latina. No mesmo ano, a linha de serviços de programas de relacionamento ganhou maior relevância estratégica e incorporou a CSU.MarketSystem.

Em **2006**, a Companhia é a primeira empresa de cartões de crédito a abrir capital na BM&FBovespa (atualmente B3). Com

### 6.3 - Breve Histórico

a sigla CARD3, é listada no Novo Mercado, que reúne um seleto grupo de empresas com o mais alto grau de Governança Corporativa.

Em **2007**, a Companhia completa 15 anos com 15 milhões de cartões administrados e lidera a criação dos cartões híbridos (*private labels* bandeirados) para o varejo.

Em **2009**, a empresa atinge 54,3% do *market share* entre as processadoras independentes de cartões no Brasil. No mesmo ano, foi relançada a CSU.Contact, a empresa de *contact center* da era da portabilidade, e inaugurado o novo site Alphaview, a cidade do *contact center*, com investimentos de cerca de R\$ 11 milhões. Também em 2009, a base de cartões da Companhia cresce 21,2%, quase o dobro do mercado.

Em **2010**, antecipando-se a uma oportunidade de mercado, a CSU foi a primeira empresa a se lançar como processadora independente também para adquirente, ampliando a prestação de serviços para clientes que credenciam estabelecimentos comerciais na rede de aceitação de meios eletrônicos de pagamento. Trata-se da primeira processadora independente homologada pela bandeira MasterCard para prestar serviços de aquisição.

Em **2011**, a CSU.CardSystem atinge volumes recordes de novos cartões na base: 8,8 milhões. Novos produtos são lançados, como o Pré-pago flex e o cartão consignado. Sua Divisão de negócios CSU.MarketSystem lança uma nova geração de programas de relacionamento voltado para torcedores de times de futebol do mercado brasileiro: o *fans engagement*.

Em **2012**, a CSU trabalhou diligentemente na diversificação de suas fontes de receitas, com foco especial no fortalecimento de sua competitividade com a oferta de soluções e serviços para novos mercados endereçáveis, visando novos segmentos de atuação e a potencialização de ativos existentes. Foram desenvolvidos o OPTe + e o C360, o primeiro é um verdadeiro *e-marketplace* multiâncora, com ampla diversidade de fornecedores (produtos, viagens, compras coletivas, entretenimento, leilões e serviços) integrados em uma única plataforma que possibilita às empresas clientes desenvolver programas de relacionamento, premiações, promoções e shopping virtual, customizados às suas necessidades; o segundo é uma plataforma que integra base de dados (BI, *analytics* e modelagem estatística), gerenciador de campanhas e múltiplos canais de acionamento online e *offline*, possibilitando o desenvolvimento de programas de aquisição, recuperação, cobrança e relacionamento com clientes com maior eficiência e redução de custos.

Ao longo do ano de **2013**, a CSU diversificou e expandiu novamente suas operações, adentrando em três novos mercados com alto potencial de crescimento, como (i) o mercado de fidelidade, através do lançamento da plataforma OPTe+, (ii) o mercado de vendas e cobrança e inteligência de negócios, com o produto C360, e (iii) o mercado de ITO (terceirização de TI e data center), onde está alocada a Divisão CSU ITS. O portfólio de serviços foi ampliado para oferecer soluções mais completas para os clientes da Companhia. Apesar de serviços distintos, todas as frentes de negócios da CSU são complementares e a posicionam como uma empresa única de tecnologia, que suporta todo o ciclo de vida de clientes de diferentes segmentos.

O ano de **2014** foi marcado por novas conquistas em todas as frentes de negócios. A CardSystem conquistou um novo contrato com o Banco BMG e trabalhou ao longo do ano para a implantar os cartões consignados deste cliente. Devido à complexidade dessa implantação, a primeira fase de migração dos cartões do BMG ocorreu em fevereiro de 2015. A Contact conquistou clientes como Etna, Natura, GVT e Europ Assistance, além de expandir o contrato com a NET para

### 6.3 - Breve Histórico

atendimento via canais digitais (NET SAC 2.0). A MarketSystem, através da plataforma OPTe+, lançou o Shopping Corporativo e entrou no mercado B2C com o Shopping Online OPTe+. Já o C360 e a Divisão ITS potencializam contratos existentes em outras frentes da Companhia. Os mais de 15 anos de experiência na gestão e implantação de programas de fidelização possibilitou à CSU integrar ao seu *marketplace* B2C um programa de fidelidade próprio, que permite aos usuários acumular pontos que podem ser utilizados como forma de pagamento.

O ano de **2015** foi um período de evolução e diversificação para a CSU. A Divisão CardSystem encerrou o ano com 21,6 milhões de cartões cadastrados, crescimento anual de 22,7%. Além da contínua expansão da base de cartões, o período foi marcado pelo avanço da Unidade no segmento de processamento de cartões de crédito consignado. Com relação à MarketSystem, a Companhia dobrou a quantidade de parceiros integrados à plataforma, sendo, inclusive, pioneira na disponibilização do segmento de moda, não só em seu *marketplace*, mas também em programas de *loyalty*. Após três anos de seu lançamento, o OPTe+ já contava com 12 clientes e milhares de produtos ofertados em cerca de 30 categorias diferentes. A CSU.Contact, especializada em BPO de atendimento, seguiu a estratégia de crescimento seletivo, priorizando operações de maior valor agregado. Apesar da necessidade de readequação de algumas operações, a Unidade apresentou expansão da sua base de clientes em 2015, encerrando o ano de 2015 com 2.524 posições de atendimento médias faturadas, crescimento de 10,9% em relação ao ano de 2014.

Como continuidade ao seu reposicionamento e diversificação de suas operações, a Companhia direcionou seus esforços ao longo de 2015 para entregas consistentes de resultado, o que permitiu que fosse superado o patamar de meio bilhão de reais de faturamento anual, recorde histórico da Companhia até então.

O ano de **2016** concretizou a consistência dos resultados entregues ao longo dos últimos doze trimestres, decorrência da evolução e diversificação do modelo de negócios da CSU. Houve expansão dos principais indicadores financeiros, com destaque não apenas para o crescimento da receita, que superou novamente o patamar de meio bilhão de reais, como também pelos desempenhos do EBITDA e lucro líquido, beneficiados pelo ganho de eficiência através do plano de corte de custos e despesas da Companhia. Do ponto de vista operacional, em 2016, houve a conquista de novos clientes em todas as divisões de negócios, crescimento orgânico da base de cartões e expansão de operações já existentes na CSU.Contact, compensando a diminuição do volume de ligações percebida na Unidade de *contact center*. Contudo, na Divisão de serviços prestados para empresas de aquisição, com o término do contrato em 30/06/16, houve a finalização da prestação de serviços ao Banco Banrisul. Os demais serviços prestados, através da CardSystem, da MarketSystem e da Contact permanecem ativos.

O ano de **2017** foi marcado pelo recorde dos principais indicadores financeiros, além da conquista de novos contratos em todas as frentes de negócio da Companhia. A Divisão CardSystem encerrou o período com 21,7 milhões de cartões cadastrados, representando uma queda anual de 5,2%, reflexo do encerramento do contrato de processamento de cartões do Banco BMG, somado ainda às limpezas de base de alguns clientes – intrínseco ao negócio. Em meados de 2017, a Divisão CardSystem lançou a plataforma CSU.Digital, passando a ofertar aos emissores as mais completas soluções digitais em uma única plataforma. Ainda, a Companhia celebrou novo contrato para o processamento de transações de aquisição, com lançamento previsto para o 2S18. Na Divisão MarketSystem, firmamos contrato com o Tribanco – braço financeiro do Grupo Martins – para gerenciar seu novo programa de fidelidade, o Enlace, com início das operações em outubro de 2017. Através de sua plataforma de *loyalty*, o OPTe+, a Divisão expandiu o seu escopo de atuação para os

### 6.3 - Breve Histórico

seus clientes, com destaque para os programas da Porto Seguro e BR Premmia. Para este último, passamos a oferecer, além de uma atuação mais intensa no gateway de viagens, o vale combustível como opção de resgate para programas de fidelidade que utilizam o OPTe+ como plataforma. Na Divisão ITS, o foco foi na revisão da linha de produtos e serviços ofertados, com destaque para os investimentos em *cloud computing* e a realização de parcerias com importantes players de plataforma de Nuvem Pública. Além disso, no ano implantamos contratos para a prestação de serviços de *cloud computing* para os clientes: Hiperstream, Granel Química – empresa brasileira associada ao grupo Odfjell SE no mercado de transporte marítimo; e BMK Pró Indústria Gráfica, uma das líderes nacionais em impressão, desenvolvimento de documentos e gestão de dados variáveis. A Divisão CSU.Contact apresentou média de 2.135 posições de atendimento faturadas no período, menor em 6,9% em relação ao ano anterior, redução explicada pela queda no volume de ligações nas operações de nossos clientes devido ao cenário de retração econômica, somada ao encerramento da operação do Banco BMG. Sob o aspecto comercial, ao longo do ano, essa Divisão firmou contratos com 11 novos clientes, dentre eles: Alelo, Atlas Schindler, Banco Mercantil do Brasil, Drogarias São Paulo e Pacheco, EF English Live, Hyundai e Volkswagen Financial Services.

No ano de **2018**, novos contratos comerciais foram firmados nas quatro frentes de atuação da Companhia, além de contratos que foram renovados no período. O ano de 2018 marcou o ingresso da Divisão CardSystem no segmento de bancos digitais, com projetos voltados aos cartões digitais e virtuais e wallets de pagamento. Também, foram lançadas as soluções *wearables* – dispositivos vestíveis inteligentes para meios de pagamento – fornecendo ao usuário uma experiência de pagamento moderna, segura e totalmente digital. O ano de 2018 também foi marcado pela sua retomada da Divisão no segmento de adquirência, por meio da prestação do serviço de processamento das transações da adquirente ÚNICA – empresa do Grupo Martins – por meio da plataforma CSU.Acquirer. Na Divisão MarketSystem, a plataforma OPTe+ recebeu a adição de 24 novos parceiros comerciais, aumentando as opções de resgates de produtos e serviços, e novos contratos comerciais foram firmados, potencializando os resultados da Divisão para os próximos períodos. A Divisão ITS seguiu focada em consolidação no mercado de terceirização de TI e *cloud computing* e, ao longo de 2018, três novos contratos comerciais foram firmados, com clientes de diferentes setores da economia. Já na Contact, 2018 foi um ano de evolução do modelo de negócios da Unidade, com aceleração da utilização de tecnologias emergentes em suas operações, de forma a agregar valor aos clientes e a consolidar a CSU.Contact como referência na oferta de soluções completas em operações com alto grau de inovação. Ao longo do ano e em parceria com seus clientes, diversos prêmios foram conquistados, comprovando a eficiência e qualidade do nosso atendimento no setor de *contact center*.

## **6.5 - Informações de Pedido de Falência Fundado em Valor Relevante ou de Recuperação Judicial ou Extrajudicial**

Não houve para o emissor pedido de falência, desde que fundado, ou de recuperação judicial ou extrajudicial.

## **6.6 - Outras Informações Relevantes**

Não há outras informações relacionadas ao capítulo atual que a Companhia julgue como relevante.

## 7.1 - Descrição Das Principais Atividades do Emissor E Suas Controladas

A Companhia iniciou suas atividades atuando como administradora e processadora para emissores de cartões, sendo a maior processadora independente de meios eletrônicos de pagamento do Brasil.

Em **2010**, a Companhia lançou uma plataforma para prestar serviços de processamento, operacionalização e gestão operacional para empresas adquirentes (CSU Acquirer). Adicionalmente, a CSU expandiu suas operações e passou a estar posicionada nos segmentos de *contact center* por meio da CSU Contact e de *marketing* de relacionamento e fidelidade, através da MarketSystem.

Ao longo de **2012**, a Companhia deu um novo olhar à MarketSystem por meio do desenvolvimento do OPTe+, uma completa plataforma de fidelidade *online*. Neste ano também foi estruturado o C360, uma plataforma integrada multicanal para relacionamento com os consumidores, que aumenta a eficiência de contatos, gerando economia de custos.

Visando fortalecer o posicionamento estratégico de expansão da CSU para novas linhas de negócios e novas fontes de receita, o ano de **2013** foi marcado como um período de inovação com o lançamento efetivo do OPTe+ como a nova geração de soluções de premiações e benefícios para programas de relacionamento, incentivo e fidelidade, e do C360, plataforma tecnológica de relacionamento com cliente. Para complementar sua estratégia de inovação, a Companhia expandiu suas atividades para o mercado de ITO (terceirização de TI), através da Divisão CSU.ITS, impulsionando os mais de 25 anos de *expertise* em gestão de *data center* da Companhia, oferecendo aos clientes serviços consultivos, *Hosting Gerenciado*, *Colocation* e *Cloud Computing*.

Em **2016**, a Unidade CSU.Contact desenvolveu novos produtos, posicionando a Companhia no mercado de *call center* como uma prestadora de serviços reconhecidamente especializada em operações de alta complexidade e valor agregado, ao prover soluções cada vez mais inovadoras e em linha com as novas tendências de mercado, em automação, robotização e atendimento ao cliente de forma digital.

Como continuidade à estratégia do maior uso de tecnologia, a CSU.Contact reformulou seu portfólio para prestação de serviços de *contact center* com a oferta de quatro novos produtos lançados em 2016 – Insights, CSU.Contact 3.0, Bots e Proactive; e mais um novo lançamento em 2017 – CSU.Collections - unindo tecnologia e o *know-how* da Companhia:

- **Insights:** solução criada para análise de toda a experiência do consumidor. Por meio do produto, a CSU.Contact realiza um diagnóstico de marca e recomenda oportunidades de aperfeiçoamento relacionadas ao atendimento e à operação.
- **CSU.Contact 3.0:** voltado ao atendimento do cliente digital, a Unidade apresenta uma evolução do relacionamento 2.0, apostando fortemente nas redes sociais como canais para o desenvolvimento do atendimento aos consumidores. Com um perfil diferenciado de equipe e processos, a Companhia consegue oferecer um suporte personalizado com integração *omnichannel* aos demais canais de relacionamento.
- **Bots:** utiliza automação e robotização para aprimorar o relacionamento entre empresa e cliente. Com uso de inteligência artificial, a Companhia viabiliza ganhos de produtividade e eficiência.
- **Proactive:** para o acionamento de clientes, foi desenvolvida esta ferramenta multicanal com aplicação em

## 7.1 - Descrição Das Principais Atividades do Emissor E Suas Controladas

diversas operações como cobrança, televendas, pesquisas, entre outras. O Proactive funciona em conjunto com o C360. O diferencial deste produto está na intensa utilização de modelos de propensão, 'scoring' e inteligência de acionamento multicanal, que resultam em um acionamento muito mais estratégico e eficiente.

- **CSU.Collections:** criada para a fornecer a gestão integrada da Jornada de Crédito e Cobrança do cliente. Dentre seus recursos, destacam-se a disponibilização de ferramenta de *analytics* para definir a melhor argumentação para negociação, serviços de cobrança digital, réguas de acionamento específicas, automatização das interações. A estratégia a partir desta solução é de prevenir a inadimplência, ter menores investimentos em cobrança e realizar uma atuação proativa na base.

Já no ano de **2017**, a Divisão CardSystem lançou a plataforma CSU.Digital, passando a ofertar as mais completas soluções digitais em uma única plataforma. Além de acompanhar tendências de mercado, a plataforma CSU.Digital viabiliza redução de custos, pagamentos seguros através da internet, transação por aproximação via telefone celular, dentre outras soluções digitais. Caberá ao emissor definir de forma totalmente flexível as funcionalidades digitais que deseja implementar e ofertar aos seus clientes, de acordo com suas estratégias e modelos de negócios. A plataforma foi desenvolvida para instituições financeiras e varejistas de todos os portes que tenham como meta o fornecimento de produtos e soluções digitais voltados às necessidades que o consumidor demanda.

No ano de **2018**, a Divisão CardSystem lançou as soluções *wearables* – dispositivos vestíveis para pagamento – em linha com o que há de mais inovador no mercado de meios de pagamentos e fornecendo aos seus clientes – e ao consumidor final – uma experiência de pagamento totalmente digital. Sem bandeira, cor, marca ou assinatura, a solução permite a customização e personalização de acordo com o perfil de cada emissor. Inicialmente disponibilizada nas versões pulseira, sticker e relógio, o *wearable* é integrado e 100% gerenciável pelo aplicativo mobile da CSU.Digital. ainda, a plataforma de soluções *wearables* da CSU proporciona uma experiência de consumo inovadora, totalmente digital, concebida desde a originação da conta e empoderando o consumidor final que gerencia todos os recursos através de um aplicativo completo e intuitivo. Para os emissores, o caminho mais rápido para lançamento de suas contas digitais.

Na Contact, o ano de 2018 foi marcado pela evolução no modelo de negócios da Unidade, acelerando a utilização de tecnologias emergentes em suas operações de forma a agregar valor aos clientes e a consolidar a CSU.Contact como referência na oferta de soluções completas em operações com alto grau de inovação. Dentre as novidades, estão *Learn Digital*, plataforma de gerenciamento de aprendizagem que reúne diversos conceitos e metodologias de ensino, o *Easy Flow*, plataforma de gerenciamento, distribuição e priorização de atividades com recursos de inteligência artificial, e o *Dash Online*, ferramenta de visualização, exploração e análise de dados para tomada de decisão em tempo real. De maneira geral, as ferramentas trarão ganhos em eficiência operacional e otimização dos processos da Unidade.

Abaixo, mais informações sobre cada Divisão de Negócio da Companhia:

## 7.1 - Descrição Das Principais Atividades do Emissor E Suas Controladas



### **7.1.a - Informações específicas de sociedades de economia mista**

Não se aplica já que a Companhia é uma empresa privada.

## 7.2 - Informações Sobre Segmentos Operacionais

### **a) Produtos e serviços comercializados**

A Companhia opera no mercado com duas macro Unidades de Negócios: (i) a **CSU.CardSystem**, especializada em processamento de meios eletrônicos de pagamento (CardSystem), em programas de fidelidade, *marketing* de relacionamento e incentivos (MarketSystem), e terceirização de TI (ITS); e (ii) **CSU.Contact**, especializada no atendimento ao cliente em operações de alta complexidade, com emprego de inovação, robotização e canais digitais, e oferta de serviços de SAC, cobrança, vendas, back office, retenção, engajamento e relacionamento com o cliente.

### **b) Receita proveniente do segmento e sua participação na receita líquida da Companhia**

Em 2018, a Receita Bruta total da Companhia somou R\$ 466,2 milhões, 13,7% inferior em relação ano de 2017. A Receita Bruta da Unidade CSU.CardSystem totalizou R\$238,0 milhões, retração de 23,0% quando comparado ao período anterior. A variação registrada decorre da redução do número de cartões processados pela Divisão CardSystem, como consequência das limpezas na base de cartões demandadas por clientes da Companhia de acordo com suas estratégias de atuação. A Receita Bruta da Unidade também foi impactada pela revisão na dinâmica de determinados contratos da Divisão MarketSystem, visando otimizar seus modelos tributários. Na Unidade CSU.Contact a Receita Bruta somou R\$ 228,2 milhões em 2018, 1,3% inferior a 2017. A queda registrada decorre principalmente de renegociações contratuais ocorridas no período.

### **c) Lucro ou prejuízo resultante do segmento e sua participação no lucro líquido da Companhia**

A CSU não apura lucro líquido por Unidade de Negócio. Em 2018, o EBITDA da Companhia atingiu R\$ 81,5 milhões, sendo a Unidade CSU.CardSystem responsável por R\$ 73,7 milhões ou 90,4% do EBITDA total, retração de 22,3% em relação 2017. A Unidade CSU.Contact registrou EBITDA de R\$ 7,8 milhões em 2018, 9,6% do EBITDA total, aumento de 40,7% em relação ao período anterior.

### 7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

#### a) *características do processo de produção*

##### **Serviços no segmento de meios eletrônicos de pagamento:**

**CSU.CardSystem:** é a Unidade que engloba as Divisões CardSystem, MarketSystem e ITS.

A Divisão CardSystem é responsável pela terceirização de administração e processamento de meios eletrônicos de pagamento tanto para emissores como para adquirentes. Oferece a seus clientes o modelo *full service*, que permite a realização de todas as tarefas exigidas, desde a autorização de transações do usuário do cartão até a gestão contábil final. O *software* Vision Plus, atualizado por mais de 20 anos, é a base de toda a inteligência processual da Companhia e se adequa à necessidade de cada cliente. Portanto, dentre os serviços prestados, a Companhia realiza em nome de seus clientes: autorização de transações, faturamento e gerenciamento do ciclo de crédito, cobrança, emissão e envio de cartões, programas de fidelidade/CRM, gestão de faturas, desbloqueios de cartões, informações financeiras, intercâmbio, processamento, relacionamento com as bandeiras, contabilidade, *back-office*, prevenção à fraude, MIS (sistema de inteligência), estrutura operacional, controle e gestão operacional, prestação de serviços aos adquirentes, entre outros. Além disso, desenvolve e gerencia operacionalmente programas de *marketing* de aquisição, relacionamento, fidelização, *business intelligence*, *advisoring* e gestão de bases de dados. Portanto, é *full BPO (Business Processing Outsourcing)*, realizando desde o desenho da estrutura processual dos clientes até a entrega final.

As outras duas Divisões são: a MarketSystem, provedora de soluções de *marketing* de relacionamento, *e-commerce* e programas de fidelidade e incentivo através da plataforma OPTe+, e a Divisão ITS, soluções de infraestrutura de TI e serviços de gestão e terceirização de *data centers* através de seu *data center* com certificação TIER III (*Uptime Professional Institute*).

**CSU.Contact:** é a Unidade especializada na prestação de serviços de infraestrutura e gestão em terceirização de *contact center* em operações de alta complexidade, com emprego de inovação, robotização e canais digitais, e oferta de serviços de SAC, vendas, *back office*, retenção, engajamento e relacionamento com o cliente. Além disso, realiza gestão do ciclo de crédito e cobrança, com soluções para maximizar resultados por meio de processos e módulos avançados de gerenciamento da carteira de clientes. Elabora e desenvolve as melhores soluções para implantação de suas operações, customizando seus sistemas e processos de acordo com as necessidades de cada cliente. Para cada cliente são disponibilizados recursos específicos, como instalações modernas distribuídas em várias localidades no Brasil, suporte tecnológico e soluções específicas para cada projeto, que são suportados por profissionais especializados em cada negócio.

#### b) *características do processo de distribuição*

Por ser uma empresa de serviços de tecnologia, não há distribuição de produtos. Os serviços são prestados diretamente nas Unidades da Companhia. As equipes comerciais prospectam clientes via canal direto.

#### c) *características dos mercados de atuação, em especial:*

## 7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

### *i. participação em cada um dos mercados*

*Market Share* em 2017:

**CSU.Contact:** Essa Divisão está focada em operações de nicho, maior complexidade e emprego de soluções tecnológicas. A Companhia possui 1,4% do total de posições de atendimento (PA's) do mercado de *call center* brasileiro, segundo dados de 2017 do *ranking* da *callcenter.inf.br*.

**CSU.CardSystem:** A CSU considera como seu mercado endereçável os cartões de crédito e *private labels* em circulação no mercado, excluídos dos grandes bancos emissores do país, os quais processam suas operações internamente. Estimamos nosso *market share* com base no mercado potencial de processamento de cartões de crédito (apenas) – mercado endereçável, que totaliza 27,5% do total do mercado, ou 43,9 milhões de cartões. O *market share* da CSU dentro deste mercado é de cerca de 50,0%, considerando dados de 2017. Em dezembro de 2017, a CSU possuía uma base total (cartões de crédito, cartões de débito, cartões múltiplos, *private labels* e pré-pagos) de 21,7 milhões de cartões cadastrados.

A Companhia não possui informações relacionadas ao *market share* das Divisões MarketSystem e ITS.

### *ii. condições de competição nos mercados*

- 1. Mercado de processamento de meios de pagamento:** trata-se de um mercado concentrado e com importantes barreiras de entrada. Neste mercado, existem outros 5 competidores relevantes instalados: Conductor, TSYS, Fidelity, HP e Stefanini, além de diversos outros concorrentes de menor porte ou com escopo regional. Existem ainda os *players* com forte participação global, como por exemplo, First Data, Global Payments e Elavon, que estão em processo de entrada neste segmento no Brasil.
- 2. Mercado de fidelidade:** esse é um mercado ainda incipiente e pouco explorado no Brasil. Atualmente, os grandes *players* desse **mercado** são a Smiles e a Multiplus, porém com um modelo completamente distinto da plataforma de fidelidade operacionalizada pela CSU, através da MarketSystem e do OPTe+, que disponibilizam soluções de premiação e benefícios para outras empresas de diversos segmentos, de forma terceirizada. Além desses *players*, outros novos entrantes como Go Points e Grupo LTM apresentam soluções semelhantes aos programas ofertados pela plataforma de fidelidade da CSU.
- 3. Mercado de *data center*:** mercado que vem apresentando altas taxas de crescimento, impulsionado pelo atual processo de transformação digital das organizações, que se traduzem em investimentos, pelas companhias, em projetos de infraestrutura digital. Os principais competidores IBM, HP, Tivit, Oracle, entre outros. A CSU.ITS também foca seus investimentos no aumento de sua capacidade de processamento e armazenamento, bem como em novas certificações de segurança e governança, com o objetivo de estar ainda mais alinhada às necessidades desse mercado.
- 4. Mercado de *contact center*:** é um mercado bastante pulverizado, com *players* de portes muito distintos entre si. Os principais competidores são Contax, Atento, AeC, Almaviva, Tivit e Teleperformance, que juntos possuem cerca de metade do mercado brasileiro. O setor possui poucas barreiras à entrada e saída de participantes,

### 7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

propiciando a presença de centenas de *players*.

**d) eventual sazonalidade**

Devido à diversificação dos clientes da Companhia e pela sua atuação em segmentos distintos, não há sazonalidade relevante nos segmentos de atuação da CSU.

**e) principais insumos e matérias primas, informando:**

***i. descrição das relações mantidas com fornecedores, inclusive se estão sujeitas a controle ou regulamentação governamental, com indicação dos órgãos e da respectiva legislação aplicável***

Os principais insumos e matérias primas de nosso negócio são plásticos (ex.: cartões de crédito), papel (ex.: cartas e faturas enviadas), *softwares*, equipamentos de informática e mão de obra. A Companhia tem a prática de manter um mínimo de 3 fornecedores para cada insumo e nenhum deles está sujeito a controle governamental.

***ii. eventual dependência de poucos fornecedores***

A Companhia tem a prática de manter um mínimo de 3 fornecedores para cada insumo a fim de evitar dependência, sendo que os produtos são "*commodities*" e de fácil aquisição no mercado.

***iii. eventual volatilidade em seus preços***

Nenhum dos insumos está sujeito à volatilidade sazonal, entretanto, os equipamentos de informática podem estar sujeitos a variações de preços devido à variação cambial.

## 7.4 - Clientes Responsáveis Por Mais de 10% da Receita Líquida Total

A Companhia apresenta em seu portfólio clientes que representam mais de 10% da Receita Líquida total.

### **a) montante total de receitas provenientes do cliente**

O montante total de receitas provenientes dos clientes que representam mais de 10% da receita total da Companhia foi de R\$ 209 milhões em 2014, R\$ 246 milhões em 2015, R\$ 218 milhões em 2016, R\$ 302 milhões em 2017 e R\$ 267 milhões em 2018.

### **b) segmentos operacionais afetados pelas receitas provenientes do cliente.**

Ambas as unidades de negócio da Companhia, seja ela voltada ao processamento de meios eletrônicos de pagamento ou à atividade de *contact center*, apresentam receitas provenientes destes clientes.

## 7.5 - Efeitos Relevantes da Regulação Estatal Nas Atividades

**a) *necessidade de autorizações governamentais para o exercício das atividades e histórico de relação com a administração pública para obtenção de tais autorizações***

Não se aplica. A Companhia não é uma prestadora de serviço regulado.

**b) *política ambiental do emissor e custos incorridos para o cumprimento da regulação ambiental e, se for o caso, de outras práticas ambientais, inclusive a adesão a padrões internacionais de proteção ambiental***

As atividades prestadas pela Companhia não estão sujeitas à regulação ambiental. Com foco em responsabilidade ambiental, a CSU busca por meio de seu Programa de Sustentabilidade conscientizar todos os seus colaboradores sobre a importância da reciclagem. De papéis descartáveis e rascunhos inutilizados a copos de plástico, latas de refrigerante e embalagens de lanches ou biscoitos, todos os resíduos sólidos são recolhidos pela Companhia por meio de contêineres instalados nos seus sites. Os materiais coletados são doados à ONG Reciclar, o que contribui para a melhoria do contexto social, ambiental e o desenvolvimento de toda a sociedade.

**c) *dependência de patentes, marcas, licenças, concessões, franquias, contratos de royalties relevantes para o desenvolvimento das atividades***

A Companhia possui marcas nominativas e mistas registradas e em análise perante o INPI, porém, estas não são imprescindíveis ao desenvolvimento das atividades.

## **7.6 - Receitas Relevantes Provenientes do Exterior**

A Companhia obtém receitas apenas em território brasileiro.

## **7.7 - Efeitos da Regulação Estrangeira Nas Atividades**

Não aplicável. A Companhia obtém receitas apenas em território brasileiro.

## 7.8 - Políticas Socioambientais

Sempre engajada com o desenvolvimento social e econômico da comunidade em que atua, em 2003, a CSU fundou o Instituto CSU, uma entidade sem fins lucrativos que já realizou mais de 26,0 mil capacitações entre jovens, mulheres, aposentados e trabalhadores com necessidades especiais. Somente no ano de 2018, cerca de 4,0 mil pessoas foram beneficiadas pelas ações de capacitação e solidariedade.

Localizado dentro do site de Alphaview, em Barueri, o Instituto CSU oferece diversos cursos de inclusão digital. Todas as ações realizadas são gratuitas e contam com metodologia, equipamentos de última geração e professores qualificados.

A preocupação e colaboração da CSU vão além do âmbito social. Mesmo sendo uma empresa de soluções tecnológicas, com atividades não poluentes em seu ciclo de operação, a CSU busca aprimorar continuamente projetos sustentáveis em seus sites de atendimento, para reciclagem de resíduos, descarte consciente e ações e instalações de dispositivos para redução do consumo de água, além de campanhas de conscientização.

Adicionalmente, é política da Companhia não contratar serviços ou comprar produtos de empresas poluidoras, que desmatem florestas, que usem matérias primas de fontes ilegais ou que utilizem trabalho infantil ou escravo.

Por meio de incentivos fiscais promovidos pelo Governo, parte do imposto de renda devido pela Companhia vem sendo empregado para projetos específicos de cunho social, através da 'Lei de Incentivo à Cultura', 'Lei de Incentivo ao Esporte', 'Lei do Idoso' e 'Lei da Criança e Adolescente'.

Abaixo, a descrição de cada iniciativa da Companhia nas questões socioambientais:

### Recursos Humanos

Ao final de 2018, a CSU contava com cerca de 5,5 mil colaboradores, além de estagiários, em seu quadro, responsáveis pelo desenvolvimento do negócio. Como forma de atrair, reter e desenvolver seus funcionários, a Companhia conta com uma série de iniciativas descritas a seguir.

No âmbito de desenvolvimento, a Companhia manteve em 2018 os seguintes programas:

- **Crescer:** Tem como foco a absorção interna de talentos da Companhia para áreas administrativas e operacionais, com a oferta de vagas acima do primeiro nível. Em 2018, 61% das vagas foram preenchidas internamente.
- **CSU Educa:** contempla cerca de 50 cursos online e quatro presenciais, com foco no autodesenvolvimento e em um processo de aprendizagem contínuo.
- **Academia de Líderes:** tem como objetivo formar e desenvolver a liderança da CSU.Contact nos níveis de supervisão e coordenação operacional por meio de três módulos.

Também foi iniciado no ano o processo de *coaching* para liderança. Os coordenadores foram preparados para realizar *mentoring* com supervisores, com foco no aperfeiçoamento de competências e também em *performance* operacional.

Adicionalmente, a CSU preocupada em estimular o conhecimento e formação de seus colaboradores promove semestralmente a Semana Universitária, trazendo para a Companhia parceiros educacionais com preços diferenciados. Com o apoio de stands informativos e atendimento personalizado aos colaboradores, a ação tem como resultado em média 300 inscrições para vestibular em Alphaview e 200 nos sites de Recife.

## 7.8 - Políticas Socioambientais

### Programa Jovens Talentos

A CSU conta com o Programa Jovens talentos, que visa desenvolver jovens profissionais para atuar de forma estratégica nas Divisões de Negócios, promovendo atividades desafiadoras que contribuam para seu desenvolvimento e estimulem o crescimento profissional. O programa engloba duas categorias de jovens profissionais, cursando ou formados:

- **Estagiário Corporativo:** Estudantes cursando penúltimo ou último ano em instituições de ensino superior.
- **Trainees:** Jovens recém-formados, podendo ser recrutados diretamente do mercado ou Estagiário Corporativo efetivado.

As análises de desempenho ocorrem trimestralmente para este público e contemplam aspectos voltados ao negócio, como inovação, valores e cultura da companhia. São realizados também encontros bimestrais com executivos, para fomentar a troca de experiência. Em 2018, a Companhia contava com 10 trainees e 8 estagiários.

### Programa Orgulho de Ser CSU

No ano, houve a criação do Programa “Orgulho de Ser CSU”, que possui como principal objetivo, aumentar o reconhecimento e posicionamento da empresa como uma empresa de tecnologia com soluções inovadoras em todas as áreas de Negócios CardSystem, MarketSystem, ITS e Contact, disseminando e reforçando as vantagens competitivas da empresa. O reconhecimento por tempo de empresa é uma prática da companhia que parabeniza seus colaboradores na data em que completam mais de um ano de casa. Com a criação do Programa este reconhecimento foi inserido como parte integrante do mesmo, tendo sido ampliado com homenagens para todos que completam especificamente 10, 15, 20 e 25 anos de Companhia.

### Diversidade e Inclusão

A CSU busca um ambiente diverso e inclusivo e constantemente realiza ações para reter e intensificar a inclusão de pessoas com deficiência (PCD) no quadro da Companhia.

Dentre as diversas ações realizadas em 2018 podemos destacar:

- Participação pelo terceiro ano consecutivo do “Dia D” que visa a inclusão de PCDs e reabilitados do INSS no mercado formal de trabalho, dedicando um dia de atendimento exclusivo para esse público;
- Apoio e participação pelo segundo ano consecutivo na Corrida Pela Inclusão organizada pelo Instituto Olga Kos;
- Realização de encontros internos para valorização e desenvolvimento deste público que já atua na companhia.

Estas iniciativas tem como foco a sensibilidade corporativa, por meio da inserção de novos colaboradores, produtivos e eficientes, capazes de agregar novos valores à Companhia.

### Saúde e Segurança

## 7.8 - Políticas Socioambientais

A CSU acredita que zelar pela saúde das pessoas é zelar pelo patrimônio da Companhia. Mais do que seguir as normas de segurança para seu segmento, a CSU dispõe de uma estrutura ambulatorial diferenciada, no site de Alphaville, com Clínico Geral, Ginecologista e Consultório Odontológico, além de contar com um Programa de Saúde Ocupacional que visa promover a saúde e o bem estar de seus colaboradores por meio de campanhas educativas como forma de prevenção a doenças. No ano, oito colaboradores foram afastados por acidente típico ou doença ocupacional e houve redução de 17% de atestados em relação a 2017 e 18,5% de redução de dias perdidos.

### Campanhas realizadas em 2018:

- **Campanha da voz:** ações de conscientização e divulgação dos cuidados com a voz. Participantes: 1.510.
- **Programa de Ginástica Laboral:** ações e orientações quanto à saúde e postura. Participantes: 6 mil pessoas, dentre eles colaboradores e ex-colaboradores da Companhia.
- **Vacinação Contra a Gripe:** disponibilização de vacina contra a gripe para colaboradores e baixo custo. Participantes: 3.500 convidados.
- **Prevenção ao Câncer de Mama:** ações de prevenção e conscientização, bem como dicas de saúde, para mulheres. Participantes: cerca de 4 mil colaboradoras.
- **Programa Gestação Saudável:** promoção do bem-estar das futuras mães, com informações desde o pré-natal e nascimento do bebê, até sua adaptação nos primeiros dias de vida e amamentação. Participantes: 220 gestantes atendidas e 700 consultas ginecológicas.
- **Programa de Controle Epidemiológico:** promoção da saúde e prevenção de doenças epidemiológicas, crônicas e infectocontagiosas por meio de palestras ministradas por médicos, jogos lúdicos e informativos. Participantes: todos os colaboradores.
- **Planejamento Familiar:** ações que visam conscientizar sobre a importância de planejamento para a manutenção do bem estar econômico e social da família dos colaboradores. Participantes: 652.
- **Prevenção a Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST):** reforço sobre cuidados com a saúde e prevenção de DSTs, principalmente em períodos festivos. Participantes: 380.
- **Combate às Drogas:** informação sobre riscos do consumo de álcool, tabaco e outras drogas. Participantes: 972.
- **Exames Oftalmológicos:** realização de exames clínicos, consulta médica e prescrição de receitas, caso necessário. Participantes: 427 consultas realizadas.

### Instituto CSU

O relacionamento da Companhia com as comunidades ocorre por meio do Instituto CSU, braço social da Companhia que completou 15 anos em 2018. O objetivo é proporcionar à comunidade capacitação e acesso ao conhecimento, por meio de cursos, ações e campanhas.

### Instituto CSU – 15 anos de história

- 1800 vagas disponibilizadas
- 130 turmas concluídas
- 1638 pessoas desenvolvidas

## 7.8 - Políticas Socioambientais

### Campanhas em 2018:

- **Campanha do Agasalho:** 1100 peças arrecadadas para doação
- **Dia do Voluntariado:** 20 colaboradores participantes do McDia Feliz, em parceria com o GRAAC, nas instituições do entorno;
- **Campanha de Higiene:** 1575 itens de higiene
- Parceria com a Secretaria Municipal de Barueri e instituições do município

### Gestão Ambiental

Pela natureza dos negócios, a CSU não oferece riscos ou impactos muito expressivos ao meio ambiente. Entretanto, ao longo de 2018 desenvolveu iniciativas de uso eficiente de recursos e descarte apropriado de resíduos. A gestão dos indicadores é realizada pela superintendência de TI e Infraestrutura, que realiza a consolidação das informações e, mensalmente, reporta aos gestores. Como apoio na disseminação das práticas e obtenção de maior controle na operação, a CSU conta também com os 'Agentes de Infra', colaboradores de diversas áreas da Companhia que contribuem para o monitoramento de questões ligadas à infraestrutura e conscientização das equipes. São facilitadores que realizam rondas, registram chamados e observam controles de disponibilidade elétrica, funcionalidade de catraca, entre outros itens, de forma a melhorar a gestão dos indicadores.

- **Energia:** Em 2018, a Companhia trocou toda a iluminação de suas instalações por cerca de 6.800 lâmpadas LED, mais eficientes e econômicas. Também incrementou seus níveis de automação para que o acionamento e desligamento de luzes e ar condicionado, por exemplo, fossem realizados de forma programada e também por setorização, o que permite acionar somente os setores em uso. Periodicamente, realiza a manutenção preventiva para garantir o bom funcionamento das máquinas, o que também contribui para a eficiência energética.
- **Água:** constantemente são realizadas ações contra o desperdício de água, com campanhas de conscientização por toda a Empresa, além do uso de temporizadores nas torneiras.
- **Uso de materiais:** visto que papel, produtos de limpeza e sabonete são os materiais consumidos em maior volume na Companhia, em 2018, foi realizada a unificação de contratos de prestadores de serviços de limpeza, manutenção e segurança, de forma a garantir a otimização dos recursos, com consequente redução de custos. A Companhia também realizou constantemente campanhas de conscientização.

Quanto à gestão de resíduos, além de realizar coleta seletiva, o descarte de lâmpadas e eletrônicos da CSU é encaminhado para companhias certificadas, que realizam a destinação adequada dos resíduos em linha com as leis ambientais.

Para 2019, a Companhia buscará trabalhar com energias alternativas, de forma a diversificar sua fonte, já que a matriz energética do País é prioritariamente hídrica e sujeita a riscos hidrológicos. Para isso, a Companhia tem estudado alternativas de cogeração, energia a gás, plantas fotovoltaicas e possibilidade de compra por meio do mercado livre de energia.

## **7.9 - Outras Informações Relevantes**

Não há outras informações relacionadas ao capítulo atual que a Companhia julgue como relevante.

## **8.1 - Negócios Extraordinários**

Não houve aquisição ou alienação de qualquer ativo relevante que não se enquadre como operação normal nos negócios do emissor.

## **8.2 - Alterações Significativas na Forma de Condução Dos Negócios do Emissor**

Não houve alterações significativas na forma de condução dos negócios do emissor.

### **8.3 - Contratos Relevantes Celebrados Pelo Emissor E Suas Controladas Não Diretamente Relacionados Com Suas Atividades Operacionais**

Não houve contratos relevantes celebrados pelo emissor e suas controladas não diretamente relacionados com suas atividades operacionais.

#### **8.4 - Outras Inf. Relev. - Negócios Extraord.**

Não há outras informações relacionadas a este capítulo que o emissor julgue como relevantes.

## 9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes - Outros

Em função das características dos negócios da Companhia, os ativos mais significativos para a operação da CSU estão localizados em Barueri (Alphaview) e em Belo Horizonte (datacenter). Mais relevantes que os ativos imobilizados, em valor, são os ativos intangíveis.

### Imobilizado - Saldos Residuais por Estado

Saldos Residuais por Estado				Totais		
	Minas Gerais	Pernambuco	São Paulo	2018	2017	2016
<b>Imobilizado</b>						
Benfeitorias	126	40	10.721	10.887	6.951	7.727
Computadores e Periféricos	213	111	2.125	2.449	3.071	3.406
Equipamentos	4.820	1.267	12.984	19.071	18.851	17.827
Instalações	136	491	2.895	3.521	4.332	5.287
Móveis e Utensílios	126	122	1.942	2.190	2.447	2.443
Veículos	-	-	2.454	2.454	2.763	2.384
	<b>5.421</b>	<b>2.030</b>	<b>33.121</b>	<b>40.572</b>	<b>38.415</b>	<b>39.074</b>

### Intangível

	2018	2017	2016
Software VisionPlus	42.520	41.921	39.367
Sistemas Customização (1)	119.633	100.362	87.511
Cessão de Direitos de Uso de Softwares	29.468	33.722	37.598
Sistemas Microsiga	1.631	1.662	1.446
Software Card 24	2.570	3.018	3.453
Sistemas de	418	334	360
Outros intangíveis	-	-	-
Ágios (2)	25.895	25.895	25.895
	<b>222.135</b>	<b>206.914</b>	<b>195.630</b>

(1) *Gastos incorridos na customização dos sistemas utilizados na prestação de serviços aos clientes, substancialmente nos softwares Vision Plus e Card 24.*

(2) *Originados nas incorporações dos acervos líquidos das empresas Global Investments do Brasil Ltda, da Marketsystem Ltda. e da Rail Sul S.A..*

## 9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes - Outros

**a) patentes, marcas, licenças, concessões, franquias e contratos de transferência de tecnologia, informando:**

Com referência ao principal software utilizado pela Companhia:

*i. duração*

Licença Perpétua.

*ii. território atingido*

Processamento no território brasileiro.

*iii. eventos que podem causar a perda dos direitos relativos a tais ativos*

A perda do direito de licença poderá ocorrer com a rescisão do contrato nas seguintes hipóteses:

- Caso a CSU venha a inadimplir no pagamento de qualquer taxa devida em decorrência do Contrato ou no desempenho que qualquer outro aspecto do mesmo contrato;
- Caso a CSU deixe de remediar qualquer inadimplência ou violação contratual dentro do prazo de 60 dias.

*iv. possíveis consequências da perda de tais direitos para o emissor*

As possíveis consequências são as seguintes:

- A contratação de novo software com a respectiva adaptação ao mercado;
- Processo de migração da solução atual para a nova solução; e
- Prejuízo de imagem.

**b) as sociedades em que o emissor tenha participação e a respeito delas informar:**

*i. denominação social*

*ii. sede*

*iii. atividades desenvolvidas*

*iv. participação do emissor*

*v. se a sociedade é controlada ou coligada*

*vi. se possui registro na CVM*

*vii. valor contábil da participação*

*viii. valor de mercado da participação conforme a cotação das ações na data de encerramento do exercício social, quando tais ações forem negociadas em mercados organizados de valores mobiliários*

*ix. valorização ou desvalorização de tal participação, nos 3 últimos exercícios sociais, de acordo com o valor contábil*

*x. valorização ou desvalorização de tal participação, nos 3 últimos exercícios sociais, de acordo com o valor de mercado, conforme as cotações das ações na data de encerramento de cada exercício social, quando tais ações forem negociadas em mercados organizados*

*xi. montante de dividendos recebidos nos 3 últimos exercícios sociais*

## **9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes - Outros**

*xii. razões para aquisição e manutenção de tal participação*

Não há.

**9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.a - Ativos Imobilizados**

<b>Descrição do bem do ativo imobilizado</b>	<b>País de localização</b>	<b>UF de localização</b>	<b>Município de localização</b>	<b>Tipo de propriedade</b>
Instalações, benfeitorias, móveis e utensílios, veículos	Brasil	SP	Barueri	Alugada
Instalações, benfeitorias, móveis e utensílios, veículos	Brasil	PE	Recife	Alugada
Instalações, benfeitorias, móveis e utensílios, veículos	Brasil	MG	Belo Horizonte	Alugada
Equipamentos, computadores e periféricos	Brasil	SP	Barueri	Alugada
Equipamentos, computadores e periféricos	Brasil	PE	Recife	Alugada
Equipamentos, computadores e periféricos	Brasil	MG	Belo Horizonte	Alugada

**9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis**

Tipo de ativo	Descrição do ativo	Duração	Eventos que podem causar a perda dos direitos	Consequência da perda dos direitos
Licenças	Principal software utilizado pela Companhia na prestação de serviços.	Licença Perpétua	A perda do direito de licença poderá ocorrer com a rescisão do contrato nas seguintes hipóteses: • Caso a CSU venha a inadimplir no pagamento de qualquer taxa devida em decorrência do Contrato ou no desempenho que qualquer outro aspecto do mesmo contrato; • Caso a CSU deixe de remediar qualquer inadimplência ou violação contratual dentro do prazo de 60 dias.	As possíveis consequências são as seguintes: • A contratação de novo software com a respectiva adaptação ao mercado; • Processo de migração da solução atual para a nova solução; e • Prejuízo de imagem.

## **9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.c - Participações em Sociedades**

### **Justificativa para o não preenchimento do quadro:**

A Companhia não possui participação em outras sociedades.

## **9.2 - Outras Informações Relevantes**

Não há outras informações relacionadas a este capítulo que a Companhia julgue como relevantes.

**a) Condições Financeiras e Patrimoniais Gerais**

A Diretoria entende que a Companhia apresenta condições financeiras e patrimoniais suficientes para implementar seu plano de negócio, de forma a atingir plenamente seus objetivos, cumprindo com suas obrigações de curto e médio prazos.

**b) Estrutura de capital e possibilidade de resgate de ações ou quotas, indicando: (i) hipóteses de resgate; (ii) fórmula de cálculo do valor de resgate***i. hipóteses de resgate*

A Administração não planeja realizar resgates no curto prazo com o objetivo de alterar a estrutura de capital da Companhia.

*ii. fórmula de cálculo do valor de resgate*

Não aplicável.

**c) Capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos**

A Companhia acredita apresentar liquidez e recursos de capital suficientes para cobrir investimentos, despesas, dívidas e outros compromissos no horizonte dos próximos anos, levando-se em consideração (i) o perfil global de seu endividamento; (ii) o fluxo de caixa gerado pelas operações; (iii) sua posição de liquidez; (iv) a manutenção das condições econômico-financeiras gerais e o ambiente de negócios atuais. Em adição, a administração da CSU acredita ter plena capacidade de contratação de novas operações de empréstimo, caso entenda necessário, para financiar novos investimentos ou aquisições.

**d) Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não circulantes utilizadas**

A Companhia capta, quando necessário, recursos de terceiros por meio de contratos financeiros. Esses recursos são empregados no financiamento de necessidades de capital de giro e investimentos de curto e longo prazos, sendo empregados também na manutenção do perfil da dívida em patamares que a Companhia julgue adequados, além de manter as disponibilidades de caixa em níveis apropriados para suportar o desempenho de suas atividades.

Os empréstimos são contratados junto aos principais bancos do mercado financeiro brasileiro, alguns dos quais constantes em nossa carteira de clientes. Usualmente, os financiamentos se dão através de operações de Leasing e Empréstimos, com prazos mínimos de 36 meses, sendo normalmente praticados prazos de 60 meses. Essas operações são em sua maioria indexadas ao CDI, possuindo opção de liquidação antecipada.

## 10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

A composição do endividamento no fechamento deste exercício e nos períodos abaixo identificados encontra-se no quadro abaixo:

### Posição em 31 Dezembro 2018

	2018	2017	2016	2015
<b>CAPITAL DE GIRO</b>	<b>37.245</b>	<b>46.296</b>	<b>42.506</b>	<b>46.901</b>
<b>LEASING</b>	<b>17.732</b>	<b>23.258</b>	<b>21.218</b>	<b>19.876</b>
<b>TOTAL</b>	<b>54.977</b>	<b>69.554</b>	<b>63.725</b>	<b>66.777</b>

Na data deste relatório, acreditamos que nossas fontes tradicionais de financiamento são suficientes para atender às eventuais necessidades de capital de giro e para manutenção dos investimentos, incluindo (1) continuar o pleno desenvolvimento e adequações normativas de nosso principal software de processamento, (2) desenvolver novos produtos e soluções de processamento para o mercado de meios eletrônicos de pagamento, (3) investimentos em infraestrutura operacional de *contact center*, (4) ampliar o escopo de atuação da Companhia, com o investimento e desenvolvimento de novas frentes de negócios, como a plataforma OPTe+ e ITS, e (5) efetuar outros gastos de capital previstos. Nosso acesso a fontes de liquidez não tem sofrido impacto restritivo significativo do ambiente atual de crédito e não esperamos que esse tipo de impacto ocorra em futuro próximo, mesmo à luz das turbulências econômicas e políticas recentemente observadas no Brasil.

### **e) Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não circulantes que pretende utilizar para cobertura de deficiências de liquidez**

A Companhia entende que não apresentará deficiências de liquidez no curto prazo. No entanto, caso necessite, a Companhia dispõe de limites contratados disponíveis de curto prazo de R\$ 28,0 milhões que podem ser utilizados a qualquer momento pela administração.

### **f) Níveis de endividamento e as características de tais dívidas, descrevendo ainda:**

*i. e ii. contratos de empréstimo e financiamento relevantes e outras relações de longo prazo com instituições financeiras*

O quadro a seguir descreve a composição do endividamento em 31 de Dezembro de 2018 (R\$ Mil):

**10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Passivo circulante		
Empréstimos e financiamentos	4.958	10.910
Arrendamento mercantil financeiro	<u>9.944</u>	<u>11.777</u>
	<u>14.902</u>	<u>22.687</u>
Passivo não circulante		
Empréstimos e financiamentos	32.287	35.386
Arrendamento mercantil financeiro	<u>7.788</u>	<u>11.481</u>
	<u>40.075</u>	<u>46.867</u>
	<u>54.977</u>	<u>69.554</u>

A Companhia, no terceiro trimestre de 2018, efetuou a amortização de endividamento (R\$ 17.786) decorrente da liquidação antecipada de duas operações existentes e a contratação de novos empréstimos (R\$ 12.977) em condições mais favoráveis de mercado com menor spread e perfil mais alongado que resultaram em uma redução da dívida líquida no período.

As operações estão indexadas ao Certificado de Depósito Interbancário - CDI, com spread de 1,33% a 3,31% ao ano (2017 – 1,33% a 3,99% ao ano).

O vencimento dos contratos de empréstimos e financiamentos firmados até 31 de dezembro de 2018, ocorrerá até 10 de agosto de 2023.

Para os contratos de arrendamento mercantil existentes até 31 de dezembro de 2018, a liquidação é estimada para até 29 de março de 2023.

Os contratos de Leasing listados neste quadro não tiveram, até a data de referência deste relatório, seu limite total tomado, restando saldos em aberto para a inserção de novos bens. Todas as dívidas descritas acima são em Reais, não havendo nenhum tipo de vinculação ou risco cambial assumido nestas operações.

*iii. grau de subordinação entre as dívidas*

Todas as linhas de crédito e financiamentos são dívidas sem garantias reais e concorrem pari passu com os outros débitos da Companhia.

*iv. eventuais restrições impostas ao emissor, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e à alienação de controle societário*

Alguns de nossos contratos de financiamento de longo prazo, que representam menos de 32,5% do endividamento total, incluem obrigações e restrições usuais de mercado (covenants). As restrições a que a Companhia está submetida nestes contratos estão listadas no quadro abaixo:

## 10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Indicador	Limite	Posição em 31.12.18
Dívida Líquida/ EBITDA	< 3,1	0,32
EBITDA/Despesa Financeira	> 1,9	23,36

Outras restrições ficam vinculadas às previstas na legislação vigente. Até a data de referência deste relatório, a Companhia apresentava-se totalmente adimplente com as restrições aqui observadas.

### g) Limites de utilização dos financiamentos já contratados

A Companhia apresenta limites contratados disponíveis de R\$ 50 milhões.

### h) Alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras no período de doze meses encerrado em 31 de Dezembro de 2018 comparado com o período de doze meses encerrado em 31 de Dezembro de 2017

## DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS

### 1. Receita Bruta

As demonstrações financeiras da CSU consolidam os resultados de duas Unidades de Negócio: a CSU.CardSystem e a CSU.Contact.

A CSU.CardSystem é a Unidade da CSU responsável pelo processamento e administração dos meios eletrônicos de pagamento (CardSystem), consolidando, ainda, os resultados da MarketSystem (soluções de *marketing* digital, fidelidade, incentivo e *e-commerce*) e do ITS (terceirização de TI). Já a CSU.Contact é a Unidade especializada no atendimento ao cliente em operações de alta complexidade, ofertando os serviços de SAC, cobrança, vendas, *back office*, retenção e relacionamento com o cliente.

Principais Indicadores (em milhares ou %)	4T18	3T18	4T17	%Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
<b>Receita Bruta</b>	<b>115.479</b>	<b>114.062</b>	<b>138.993</b>	<b>1,2%</b>	<b>-16,9%</b>	<b>466.244</b>	<b>540.322</b>	<b>-13,7%</b>
<i>CSU.CardSystem</i>	59.710	58.448	79.763	2,2%	-25,1%	237.994	309.065	-23,0%
<i>CSU.Contact</i>	55.769	55.615	59.230	0,3%	-5,8%	228.250	231.256	-1,3%
<b>Receita Líquida</b>	<b>103.805</b>	<b>102.747</b>	<b>124.841</b>	<b>1,0%</b>	<b>-16,8%</b>	<b>419.771</b>	<b>486.853</b>	<b>-13,8%</b>
<i>CSU.CardSystem</i>	52.825	51.946	70.923	1,7%	-25,5%	211.168	275.870	-23,5%
<i>CSU.Contact</i>	50.980	50.801	53.918	0,4%	-5,4%	208.603	210.983	-1,1%

## 10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

A Receita Bruta da Companhia atingiu R\$ 466,2 milhões em 2018, 13,7% menor quando comparado a 2017. No 4T18, o faturamento foi de R\$ 115,5 milhões, 16,9% inferior em relação ao 4T17.

- CSU.CardSystem:** A Receita Bruta da Unidade totalizou R\$ 59,7 milhões no 4T18, retração de 25,1% nos últimos doze meses e incremento de 2,2% na comparação com o 3T18. Em 2018, a Receita Bruta atingiu R\$ 238,0 milhões, inferior em 23,0% na comparação com ano de 2017. Nas comparações anuais, as variações registradas decorrem da redução do número de cartões processados pela Divisão CardSystem, como consequência das limpezas na base de cartões – demandadas pelos clientes da Companhia de acordo com suas estratégias de atuação – ocorridas em maior proporção no primeiro trimestre do ano. A Receita Bruta da Unidade também foi impactada pela revisão na dinâmica de negócio de determinados contratos da Divisão MarketSystem, ocorrida no início de 2018, visando otimizar seus modelos tributários e impactando a Receita Bruta e Custos da Unidade, sem interferir em sua lucratividade.
- CSU.Contact:** A Receita Bruta da Unidade atingiu R\$ 55,8 milhões no 4T18, redução de 5,8% na comparação anual e crescimento de 0,3% na comparação trimestral. No ano, a Receita Bruta totalizou R\$ 228,3 milhões, redução de 1,3% YoY.

### 2. Receita Líquida

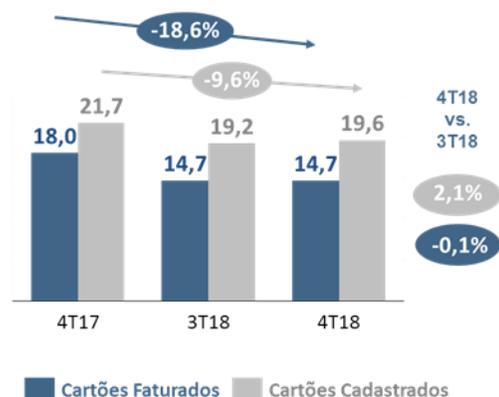
A Receita Líquida da Companhia alcançou R\$ 419,8 milhões em 2018, redução de 13,8% em relação a 2017, e R\$ 103,8 milhões no 4T18, redução de 16,8% em relação ao 4T17.

Em 2018, a Unidade de processamento de cartões marcou sua retomada no segmento de Adquirência – por meio da plataforma CSU.Acquirer – além do lançamento das soluções *Wearables*, dispositivos vestíveis inteligentes, em linha com o que há de mais inovador no mercado de meios de pagamentos.

Ainda em 2018, houve a celebração de contrato com cliente do setor bancário totalmente digital, consolidando o posicionamento da CardSystem junto aos bancos digitais.

A base de cartões da Divisão encerrou o ano de 2018 com os saldos finais de 19,6 milhões de cartões cadastrados e de 14,7 milhões de cartões faturados. Esses totais representam quedas de 9,6% e 18,6%, respectivamente, em relação ao saldo apresentado em dezembro/17. As retrações observadas refletem as corriqueiras limpezas na base de cartões – demandadas por nossos

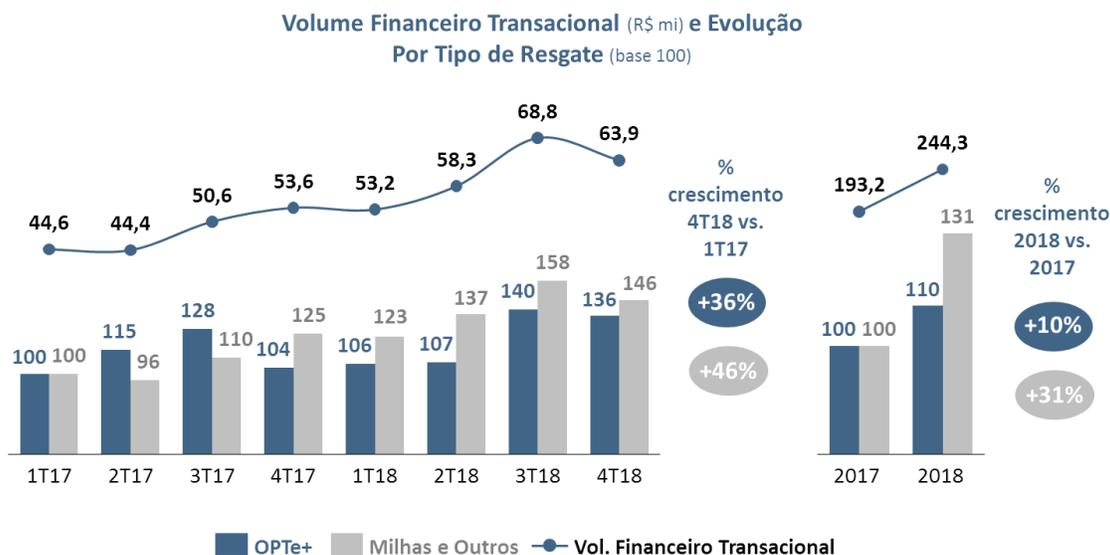
Cartões Faturados e Cadastrados - Saldos Finais  
(Milhões de unidades)



## 10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

clientes e intrínsecas ao negócio da Divisão – contrabalanceadas pela adição de cerca 2,4 milhões de cartões, reflexo da expansão orgânica da base de cartões dos clientes Companhia.

Com relação à MarketSystem, Divisão especializada em *marketing* de relacionamento, programas de fidelidade, incentivo e *e-commerce*, o volume financeiro transacional apresentou crescimento anual de 26,5%, totalizando R\$ 244,3 milhões em 2018, beneficiado pelo crescimento de resgates processados pela MarketSystem e do amadurecimento dos contratos firmados nos últimos períodos. Adicionalmente, o volume de resgates exclusivos do OPTe+ seguiu apresentando crescimentos consistentes, com expansão de 9,5% em 2018 em relação ao ano anterior.



O desempenho do OPTe+ em 2018 comprova, mais uma vez, o aumento de sua aceitação pelo mercado favorecido pelo contínuo processo de mudança cultural de comportamento dos participantes dos programas de fidelidade, dispostos a considerar uma gama muito mais ampla e diferenciada de opções de resgate. Com o objetivo de aumentar sua robustez e, conseqüentemente, a competitividade dos programas de fidelidade contratantes da plataforma, foram implantados mais de 24 novos parceiros comerciais apenas neste período.

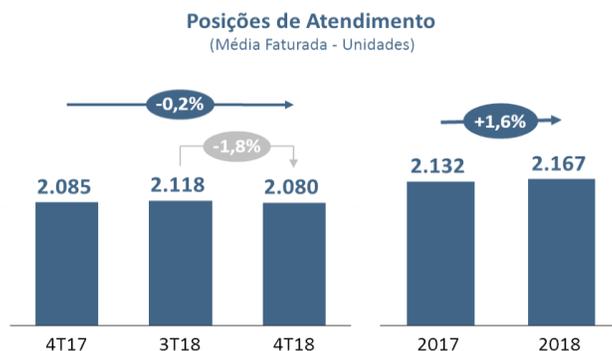
A Divisão ITS vem colhendo os frutos dos investimentos direcionados à implantação de novos clientes, ao aumento de sua capacidade de processamento e armazenamento e às novas certificações de segurança e governança. Com os investimentos realizados, é possível entregar diversos serviços de forma on demand, por exemplo, ambientes de DRAAS (Disaster Recovery as a Service), serviço rápido e eficiente que possibilita a mitigação de riscos relacionados a investimentos em tecnologia e pessoas.

Em 2018, a Divisão celebrou três novos contratos comerciais, com clientes de diferentes setores da economia: (i) SMC Pneumática, empresa de origem japonesa, líder mundial em automação pneumática; (ii) FUNCESP, maior entidade fechada de previdência complementar de capital privado do Brasil; e (iii) Portocred, instituição financeira do segmento de crédito pessoal. Por fim,

## 10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

ainda no 4T18, foi antecipado a renovação do nosso contrato com a Hiperstream – empresa do Grupo Suzano – com aumento de escopo dos serviços prestados pela Divisão.

A CSU.Contact, Unidade especializada na terceirização de serviços de *contact center*, encerrou o 4T18 com uma média de 2.080 PAs faturadas, retração de 0,2% na comparação com o 4T17 e de 1,8% em relação ao 3T18. No ano, registramos expansão de 1,6% em relação a 2017, atingindo o número médio de 2.167 PA's.



O ano de 2018 foi marcado por ambiente de incertezas político-econômicas e por maior insegurança e transformação no setor de *contact center*, o que de fato afetou nossas operações. Nesse sentido, as variações registradas na comparação com o 4T17 e 3T18 resultam da retração de demanda observada em operações mais intensivas em pessoal, de determinados clientes da base, parcialmente compensada pela expansão de operações de escopos diferenciados, menor participação humana e mais intensivas em tecnologia. Isso se verifica na comparação com o ano de 2017, uma vez que a expansão verificada reflete o aumento de participação de operações com alto nível de automação e inteligência artificial, com conseqüente aumento de produtividade e menor receita por PA.

A CSU.Contact segue focando os seus esforços em sua consolidação como empresa referência na oferta de soluções tecnológicas e inovadoras.

## 10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

### 3. Custos dos Serviços Prestados

CSU (R\$ mil)	4T18	3T18	4T17	%Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
<b>Receita Bruta</b>	<b>115.479</b>	<b>114.062</b>	<b>138.993</b>	<b>1,2%</b>	<b>-16,9%</b>	<b>466.244</b>	<b>540.322</b>	<b>-13,7%</b>
Deduções da Receita (-)	11.674	11.315	14.152	3,2%	-17,5%	46.473	53.470	-13,1%
<b>Receita Líquida</b>	<b>103.805</b>	<b>102.747</b>	<b>124.841</b>	<b>1,0%</b>	<b>-16,8%</b>	<b>419.771</b>	<b>486.853</b>	<b>-13,8%</b>
<b>Custos (-)</b>	<b>79.422</b>	<b>78.063</b>	<b>86.442</b>	<b>1,7%</b>	<b>-8,1%</b>	<b>318.544</b>	<b>350.572</b>	<b>-9,1%</b>
Pessoal	41.918	43.020	45.670	-2,6%	-8,2%	173.276	184.568	-6,1%
Materiais Operacionais	2.884	2.770	3.091	4,1%	-6,7%	11.324	13.361	-15,2%
Postagem de Cartas e Faturas	8.527	8.387	7.865	1,7%	8,4%	34.824	33.147	5,1%
Comunicação	1.615	1.612	2.065	0,2%	-21,8%	7.097	8.084	-12,2%
Depreciação/Amortização	7.592	7.412	7.148	2,4%	6,2%	29.329	27.834	5,4%
Instalações	8.157	6.840	7.730	19,3%	5,5%	30.351	32.294	-6,0%
Custos dos Prêmios Entregues	601	556	5.230	8,1%	-88,5%	2.158	22.054	-90,2%
Outros	8.128	7.466	7.643	8,9%	6,4%	30.185	29.231	3,3%
<b>Lucro Bruto</b>	<b>24.384</b>	<b>24.683</b>	<b>38.399</b>	<b>-1,2%</b>	<b>-36,5%</b>	<b>101.227</b>	<b>136.280</b>	<b>-25,7%</b>
<i>Margem Bruta</i>	<i>23,5%</i>	<i>24,0%</i>	<i>30,8%</i>	<i>-0,5 p.p.</i>	<i>-7,3 p.p.</i>	<i>24,1%</i>	<i>28,0%</i>	<i>-3,9 p.p.</i>

No 4T18, o Custo Consolidado totalizou R\$ 79,4 milhões, retração de 8,1% em relação ao 4T17 e expansão de 1,7% na comparação com o período anterior. No ano, o Custo total atingiu R\$ 318,5 milhões, redução de R\$ 32,1 milhões ou de 9,1% em relação a 2017. Tais variações refletem os esforços da Companhia quanto à redução de Custos e Despesas em todas as Divisões de Negócios.

O Lucro Bruto Consolidado totalizou R\$ 24,4 milhões no trimestre, redução de 36,5% na comparação anual e de 1,2% quando comparado ao trimestre anterior. No ano de 2018, o Lucro Bruto da Companhia atingiu R\$ 101,3 milhões, redução de 25,7% em relação ao ano anterior.

#### 3.1. CSU.CardSystem

Os Custos da Unidade somaram R\$ 34,4 milhões no 4T18, redução de 14,0% sobre o 4T17 e incremento de 2,4% em relação ao 3T18. No ano, os Custos da Unidade atingiram R\$ 136,0 milhões, 16,9% abaixo do registrado em 2017.

A tabela abaixo demonstra as principais linhas de custo desta Unidade de negócios:

CSU.CardSystem (R\$ mil)	4T18	3T18	4T17	%Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
<b>Receita Bruta</b>	<b>59.710</b>	<b>58.448</b>	<b>79.763</b>	<b>2,2%</b>	<b>-25,1%</b>	<b>237.994</b>	<b>309.065</b>	<b>-23,0%</b>
Deduções da Receita (-)	6.885	6.501	8.840	5,9%	-22,1%	26.826	33.196	-19,2%
<b>Receita Líquida</b>	<b>52.825</b>	<b>51.946</b>	<b>70.923</b>	<b>1,7%</b>	<b>-25,5%</b>	<b>211.168</b>	<b>275.870</b>	<b>-23,5%</b>
<b>Custos (-)</b>	<b>34.411</b>	<b>33.081</b>	<b>39.999</b>	<b>4,0%</b>	<b>-14,0%</b>	<b>135.921</b>	<b>163.527</b>	<b>-16,9%</b>
Pessoal	9.217	8.974	10.997	2,7%	-16,2%	37.808	44.517	-15,1%
Materiais Operacionais	2.881	2.768	3.085	4,1%	-6,6%	11.316	13.339	-15,2%
Postagem de Cartas e Faturas	8.445	8.319	7.762	1,5%	8,8%	34.562	32.729	5,6%
Comunicação	431	420	834	2,5%	-48,4%	1.696	3.284	-48,3%
Depreciação/Amortização	5.870	5.685	5.157	3,3%	13,8%	22.315	20.253	10,2%
Instalações	1.898	1.700	1.966	11,7%	-3,5%	7.085	7.881	-10,1%
Custos dos Prêmios Entregues	601	556	5.230	8,1%	-88,5%	2.158	22.054	-90,2%
Outros	5.069	4.661	4.968	8,8%	2,0%	18.981	19.470	-2,5%
<b>Lucro Bruto</b>	<b>18.414</b>	<b>18.865</b>	<b>30.923</b>	<b>-2,4%</b>	<b>-40,5%</b>	<b>75.248</b>	<b>112.342</b>	<b>-33,0%</b>
<i>Margem Bruta</i>	<i>34,9%</i>	<i>36,3%</i>	<i>43,6%</i>	<i>-1,5 p.p.</i>	<i>-8,7 p.p.</i>	<i>35,6%</i>	<i>40,7%</i>	<i>-5,1 p.p.</i>

## 10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Na comparação anual, registramos redução em praticamente todas as linhas que compõem os Custos da Unidade, com destaque para (i) os menores Custos com 'Pessoal', fruto do êxito na implantação do Plano de Redução de Custos e Despesas da Companhia tendo como foco o ganho de produtividade nas operações, com emprego de automação e melhoria na entrega dos serviços prestados e (ii) a redução em 'Prêmios Entregues', decorrente da revisão na dinâmica de determinados contratos da Divisão MarketSystem (conforme mencionado na seção 'Receita'). Em menor proporção, os Custos da Unidade também foram impactados pela redução em 'Comunicação', fruto da transferência de Custos entre as Unidades, para melhor alinhamento das operações, e em 'Materiais Operacionais'.

As reduções acima mencionadas contrapõem os aumentos registrados em 'Depreciação e Amortização' e 'Postagem de Cartas e Faturas', este último consequência do maior volume de postagens.

Na comparação trimestral, o crescimento observado decorre principalmente de maiores Custos: (i) com 'Pessoal', fruto do crescimento pontual de encargos relacionados a 'horas extras' no trimestre, fruto da Convenção Trabalhista em Belo Horizonte; e (ii) com 'Instalações', reflexo da alocação realizada neste trimestre. Cabe mencionar que, no acumulado do ano, registramos redução de cerca de 15% nesta linha, refletindo os contínuos e amplos esforços do Plano de Redução de Custos e Despesas.

Como reflexo das variações acima mencionadas, somado à predominância dos custos fixos desta Unidade, no 4T18, o Lucro Bruto apresentou retração de 40,5% YoY e de 2,4% QoQ. A Margem Bruta atingiu 34,9% no 4T18, inferior em 8,7 p.p. YoY e superior em 1,4 p.p. QoQ. No ano, o Lucro Bruto atingiu R\$ 75,2 milhões, retração de 33,0% na comparação com 2017, com Margem de 35,6% (retração de 5,1 p.p. em relação ao mesmo período do ano anterior).

### 3.2. CSU Contact

Os Custos da Unidade totalizaram R\$ 45,0 milhões no 4T18, redução de 3,1% em relação ao 4T17 e expansão de 0,1% em relação ao 3T18. No ano, os Custos somaram R\$ 182,6 milhões, inferior em 2,4% em relação a 2017.

A tabela a seguir mostra as principais linhas de custo da Unidade:

## 10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

CSU.Contact (R\$ mil)	4T18	3T18	4T17	%Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
<b>Receita Bruta</b>	<b>55.769</b>	<b>55.615</b>	<b>59.230</b>	<b>0,3%</b>	<b>-5,8%</b>	<b>228.250</b>	<b>231.256</b>	<b>-1,3%</b>
Deduções da Receita (-)	4.789	4.815	5.312	-0,5%	-9,8%	19.648	20.273	-3,1%
<b>Receita Líquida</b>	<b>50.980</b>	<b>50.801</b>	<b>53.918</b>	<b>0,4%</b>	<b>-5,4%</b>	<b>208.603</b>	<b>210.983</b>	<b>-1,1%</b>
<b>Custos (-)</b>	<b>45.010</b>	<b>44.982</b>	<b>46.443</b>	<b>0,1%</b>	<b>-3,1%</b>	<b>182.623</b>	<b>187.045</b>	<b>-2,4%</b>
Pessoal	32.702	34.046	34.674	-3,9%	-5,7%	135.468	140.051	-3,3%
Comunicação	1.184	1.192	1.231	-0,7%	-3,8%	5.401	4.799	12,5%
Depreciação/Amortização	1.722	1.728	1.991	-0,3%	-13,5%	7.014	7.581	-7,5%
Instalações	6.259	5.140	5.764	21,8%	8,6%	23.265	24.413	-4,7%
Outros	3.144	2.875	2.783	9,3%	13,0%	11.475	10.201	12,5%
<b>Lucro Bruto</b>	<b>5.970</b>	<b>5.818</b>	<b>7.475</b>	<b>2,6%</b>	<b>-20,1%</b>	<b>25.979</b>	<b>23.938</b>	<b>8,5%</b>
<i>Margem Bruta</i>	<i>11,7%</i>	<i>11,5%</i>	<i>13,9%</i>	<i>0,3 p.p.</i>	<i>-2,2 p.p.</i>	<i>12,5%</i>	<i>11,3%</i>	<i>1,1 p.p.</i>

Assim como demonstrado ao longo do ano de 2018, a Companhia vem colhendo os frutos dos seus esforços quanto ao Plano de Redução de Custos e Despesas. A efetividade do Plano pode ser notada através da redução registrada em praticamente todas as linhas que compõem os Custos da Unidade. Outro fator com impacto nos custos da Unidade vem da maior participação de processos automatizados, como chatbots e inteligência artificial, que resultam em uma alteração na composição de custos, com menor participação de custos de Pessoal e crescimento, em menor proporção de outras linhas, como Comunicação e Outros.

### 4. Lucro Bruto

CSU (R\$ mil)	4T18	3T18	4T17	%Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
<b>Lucro Bruto</b>	<b>24.384</b>	<b>24.683</b>	<b>38.399</b>	<b>-1,2%</b>	<b>-36,5%</b>	<b>101.227</b>	<b>136.280</b>	<b>-25,7%</b>
<i>CSU CardSystem</i>	<i>18.414</i>	<i>18.865</i>	<i>30.923</i>	<i>-2,4%</i>	<i>-40,5%</i>	<i>75.248</i>	<i>112.342</i>	<i>-33,0%</i>
<i>CSU Contact</i>	<i>5.970</i>	<i>5.818</i>	<i>7.475</i>	<i>2,6%</i>	<i>-20,1%</i>	<i>25.979</i>	<i>23.938</i>	<i>8,5%</i>
<b>Margem Bruta</b>	<b>23,5%</b>	<b>24,0%</b>	<b>30,8%</b>	<b>-0,5 p.p.</b>	<b>-7,3 p.p.</b>	<b>24,1%</b>	<b>28,0%</b>	<b>-3,9 p.p.</b>
<i>CSU CardSystem</i>	<i>34,9%</i>	<i>36,3%</i>	<i>43,6%</i>	<i>-1,5 p.p.</i>	<i>-8,7 p.p.</i>	<i>35,6%</i>	<i>40,7%</i>	<i>-5,1 p.p.</i>
<i>CSU Contact</i>	<i>11,7%</i>	<i>11,5%</i>	<i>13,9%</i>	<i>0,3 p.p.</i>	<i>-2,2 p.p.</i>	<i>12,5%</i>	<i>11,3%</i>	<i>1,1 p.p.</i>

No ano de 2018, o Lucro Bruto da Companhia atingiu R\$ 101,2 milhões, redução de 25,7% em relação ao ano anterior, decorrente da expansão de 8,5% do Lucro Bruto da Unidade CSU.Contact que compensou parcialmente a redução de 33,0% no Lucro Bruto da Unidade CSU.CardSystem – refletindo as questões acima detalhadas.

### 5. Despesas Operacionais

No 4T18, o Total de Despesas atingiu o montante de R\$ 16,1 milhões, 12,6% inferior em relação ao 4T17 e superior em 16,4% na comparação com o 3T18. No ano de 2018, as Despesas totalizaram R\$ 58,4 milhões, redução de 14,0% na comparação com 2017.

Abaixo segue a abertura das principais linhas de despesas da Companhia:

## 10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Despesas (R\$ mil)	4T18	3T18	4T17	%Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
Gerais e Administrativas	(14.308)	(12.315)	(16.789)	16,2%	-14,8%	(52.607)	(62.330)	-15,6%
Depreciação/Amortização	(1.230)	(999)	(977)	23,1%	25,9%	(4.182)	(3.822)	9,4%
Vendas e Marketing	(520)	(483)	(606)	7,7%	-14,2%	(1.577)	(1.712)	-7,9%
<b>Total Desp. Vendas, Gerais e Adm.</b>	<b>(16.058)</b>	<b>(13.797)</b>	<b>(18.372)</b>	<b>16,4%</b>	<b>-12,6%</b>	<b>(58.366)</b>	<b>(67.864)</b>	<b>-14,0%</b>
% da receita líquida	15,5%	13,4%	14,7%	2,0 p.p.	0,8 p.p.	13,9%	13,9%	0,0 p.p.

Ambas as comparações anuais refletem a redução das Despesas Gerais e Administrativas que, no 4T17 e ano de 2017, foram impactadas por eventos não recorrentes referentes: (i) ao processo de reestruturação do quadro de executivos da Companhia, ao final de 2017; (ii) ao aporte ao prestador de serviços de planos de saúde; e (iii) e às ações pontuais implementadas através do Plano de Redução de Custos e Despesas, que também geraram retração das Despesas com Vendas e Marketing em 2018.

Em relação à linha de 'Depreciação e Amortização', em todas as comparações, o aumento verificado decorre do novo cálculo de vida útil remanescente de determinados ativos da Companhia, de forma a refletir, com maior coerência, a vida econômica dos mesmos.

Por fim, conforme destacado no release do 3T18, as Despesas Gerais e Administrativas da Companhia do trimestre haviam sido positivamente impactadas por itens não-recorrentes que reduziram o Total de Despesas. Vale ainda mencionar que, no 4T18, as Despesas Gerais e Administrativas retomam a patamares recorrentes. Em relação às Despesas com Vendas e Marketing, o aumento registrado decorre de eventos realizados, no 4T18, para promover as Divisões de Negócios da Companhia, seus produtos e soluções ofertadas, nos mercados em que atua.

### 6. EBITDA

No 4T18, a Companhia registrou EBITDA de R\$ 18,1 milhões, redução de 35,8% em relação ao 4T17 e de 10,7% em relação ao 3T18. A Margem EBITDA atingiu 17,4%, retração de 5,1 p.p. nos últimos doze meses e de 2,3 p.p. em relação ao 3T18. No ano, o EBITDA totalizou R\$ 81,5 milhões (-18,8% YoY) com Margem de 19,5% (-1,2 p.p. YoY).

A tabela abaixo mostra a reconciliação do EBITDA da Companhia:

Reconciliação EBITDA (R\$ mil)	4T18	3T18	4T17	%Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
<b>Lucro Líquido</b>	<b>9.272</b>	<b>7.021</b>	<b>17.092</b>	<b>32,1%</b>	<b>-45,8%</b>	<b>32.799</b>	<b>45.199</b>	<b>-27,4%</b>
(+) Imposto de Renda e CSLL	(615)	3.908	(1.431)	n.a	-57,0%	11.698	16.037	-27,1%
(+) Resultado Financeiro Líquido	576	875	1.472	-34,2%	-60,9%	3.476	7.414	-53,1%
(+) Depreciação/Amortização	8.822	8.411	8.125	4,9%	8,6%	33.510	31.656	5,9%
<b>EBITDA</b>	<b>18.055</b>	<b>20.214</b>	<b>28.120</b>	<b>-10,7%</b>	<b>-35,8%</b>	<b>81.483</b>	<b>100.305</b>	<b>-18,8%</b>
CSU.CardSystem	16.196	18.382	26.239	-11,9%	-38,3%	73.666	94.749	-22,3%
CSU.Contact	1.858	1.832	1.881	1,5%	-1,2%	7.816	5.556	40,7%
<b>Margem EBITDA</b>	<b>17,4%</b>	<b>19,7%</b>	<b>22,5%</b>	<b>-2,3 p.p.</b>	<b>-5,1 p.p.</b>	<b>19,4%</b>	<b>20,6%</b>	<b>-1,2 p.p.</b>
CSU.CardSystem	30,7%	35,4%	37,0%	-4,7 p.p.	-6,3 p.p.	34,9%	34,3%	0,5 p.p.
CSU.Contact	3,6%	3,6%	3,5%	0,0 p.p.	0,2 p.p.	3,7%	2,6%	1,1 p.p.

## 10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

*Nota: O EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) é uma informação não contábil, adicional às informações trimestrais revisadas da Companhia, calculado conforme a instrução CVM 527.*

- **CSU.CardSystem:** O EBITDA da Unidade totalizou R\$ 16,2 milhões no 4T18, redução de 38,3% em relação ao 4T17 e de 11,9% em relação 3T18. A Margem EBITDA atingiu 30,7% no trimestre, redução de 6,3 p.p. YoY e 4,7 p.p. em relação ao 3T18. No ano, o EBITDA atingiu o montante de R\$ 73,7 milhões (-22,3% YoY), com ampliação de Margem para 34,9% (+0,5 p.p. YoY). As retrações observadas decorrem redução do número de cartões processados pela Divisão CardSystem registrada no período.
- **CSU.Contact:** O EBITDA da Unidade totalizou R\$ 1,9 milhão no 4T18, retração 1,2% em relação ao 4T17 e crescimento de 1,5% na comparação trimestral. A Margem EBITDA atingiu 3,6% no 4T18, expansão de 0,2 p.p. YoY e estável em relação ao 3T18. No ano, o EBITDA totalizou R\$ 7,8 milhões, crescimento de 40,7% na comparação com 2017, com Margem de 3,7% (+1,1 p.p. YoY), refletindo a melhora do Lucro Bruto no período, decorrente da redução de Custos e Despesas superiores a queda verificada na Receita da Unidade e revisão de provisões tributárias e trabalhistas no período.

### 7. Lucro Líquido

No ano de 2018, o Lucro Líquido totalizou R\$ 32,8 milhões, 27,4% inferior ao ano de 2017. No quarto trimestre de 2018, a Companhia reportou um Lucro Líquido de R\$ 9,3 milhões, uma redução de 45,8% em relação ao 4T17 e um aumento 32,1% quando comparado ao 3T18. Em 2018, a Margem Líquida apresentou diminuição de 1,5 p.p. na comparação anual, totalizando 7,8%, enquanto que no 4T17 a margem foi de 8,9%, 4,8 p.p. menor em relação ao 4T17.

### 8. Investimentos

No ano de 2018, o CAPEX total da Companhia atingiu R\$ 51,4 milhões, 20,8% acima do total investido em 2017. No quarto trimestre, a Companhia realizou CAPEX no montante de R\$ 11,9 milhões, expansão de 9,5% na comparação com o 4T17 e retração de 21,2% em relação trimestre anterior.

Segue abaixo a composição dos investimentos:

**10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais**

Investimentos (R\$ mil)	4T18	3T18	4T17	% Variação vs.		2018	2017	% Variação
				3T18	4T17			
<b>CSU.CardSystem</b>	<b>9.548</b>	<b>10.372</b>	<b>8.352</b>	<b>-7,9%</b>	<b>14,3%</b>	<b>39.498</b>	<b>30.603</b>	<b>29,1%</b>
CardSystem	8.031	8.451	7.509	-5,0%	7,0%	34.064	26.516	28,5%
MarketSystem	1.358	1.295	811	4,8%	67,3%	4.231	3.272	29,3%
ITS	159	627	32	-74,7%	402,8%	1.204	815	47,6%
<b>CSU.Contact</b>	<b>547</b>	<b>691</b>	<b>1.462</b>	<b>-20,9%</b>	<b>-62,6%</b>	<b>4.211</b>	<b>9.083</b>	<b>-53,6%</b>
<b>Corporativo</b>	<b>1.778</b>	<b>4.005</b>	<b>1.030</b>	<b>-55,6%</b>	<b>72,6%</b>	<b>7.694</b>	<b>2.856</b>	<b>169,4%</b>
<b>Capex Total</b>	<b>11.872</b>	<b>15.069</b>	<b>10.843</b>	<b>-21,2%</b>	<b>9,5%</b>	<b>51.403</b>	<b>42.541</b>	<b>20,8%</b>
<i>% da Receita Líquida</i>	<i>11,4%</i>	<i>14,7%</i>	<i>8,7%</i>	<i>-3,2 p.p.</i>	<i>2,8 p.p.</i>	<i>12,2%</i>	<i>8,7%</i>	<i>3,5 p.p.</i>

*Nota: Os investimentos corporativos refletem, em sua grande maioria, os investimentos nas plataformas tecnológicas de gestão, tanto em termos de software como de hardware, bem como benfeitorias em geral.*

A Companhia permanece concentrando seus investimentos na Unidade CSU.CardSystem – com cerca de 77,0% do montante total investido em 2018 (+4,8 p.p. YoY) – dada a maior necessidade de alocação de capital para a criação de novos produtos, customizações e desenvolvimento do software utilizado para o processamento de cartões e, mais recentemente, no desenvolvimento e parametrização das plataformas CSU.Digital e CSU.Acquirer.

Na comparação anual, o incremento de CAPEX desta Unidade reflete: (i) investimentos nas plataformas CSU.Digital e CSU.Acquirer; (ii) a atualização do software utilizado para o processamento de cartões; e (iii) novas certificações de segurança e governança e o aumento de capacidade de processamento e armazenamento dispendido na Divisão ITS.

Em relação à CSU.Contact, o montante registrado em 2018 reflete principalmente os investimentos alocados para manutenção da Unidade. Já os valores registrados em 2017, decorrem da implantação de novos clientes, à época, e da expansão de outros, resultando em maiores investimentos naquele período.

O aumento do CAPEX no Corporativo decorre da renovação de licenças exigidas pela regulamentação, bem como das melhorias na infraestrutura realizadas na sede operacional da Companhia, o site Alphaview, localizado em Barueri.

## 10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

### BALANÇO PATRIMONIAL

#### a) Caixa e Equivalentes de Caixa

Os saldos de caixa e equivalentes de caixa são representados por depósitos bancários à vista e por aplicações financeiras de curto prazo e de alta liquidez, prontamente conversíveis em montante conhecido de caixa com os próprios emissores, que são instituições financeiras de primeira linha e sujeitas a um insignificante risco de mudança de valor. Em 31 de dezembro de 2018 e 2017, a Companhia não possuía aplicações financeiras superiores a 90 dias.

Em 31 de dezembro de 2018, o saldo totalizou R\$ 29,1 milhões, uma redução de 54% em relação ao saldo de 2017, em função do menor patamar de resultados no ano de 2018, do pagamento de JCP e dividendos, além de utilização de caixa na amortização de endividamento e posterior captação de novos empréstimos, em condições mais favoráveis de mercado – com menor *spread* e perfil mais alongado.

#### b) Contas a Receber de Clientes – circulante e não circulante

As contas a receber de clientes correspondem a valores derivados da prestação de serviços no curso normal das atividades da Companhia. Se o prazo de recebimento é equivalente a um ano ou menos, as contas a receber são classificadas no ativo circulante, caso contrário, estão apresentadas no ativo não circulante. Em 31 de dezembro de 2018, o saldo de contas a receber de clientes, apresentado no ativo circulante e não circulante, totalizou R\$ 63,6 milhões, um aumento de 17% em relação a 2017 (R\$ 54,3 milhões em 2017). O aumento observado se deve principalmente a atrasos pontuais no recebimento de alguns clientes da Companhia, já regularizados no início de 2019.

As perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa são constituídas em montante suficiente para cobrir perdas prováveis na realização de contas a receber. Com a adoção do IFRS 9 / CPC 48 a Companhia utiliza sua matriz de provisão de modo a calcular a perda de crédito esperada para contas a receber com base na perda histórica observada, e a revisa periodicamente. Considerando o mercado no qual a Companhia atua e a qualidade de seus clientes, essas perdas não contemplam valores significativos.

A Companhia possui registrado no ativo não circulante o montante de R\$ 11,1 milhões, do cliente Caixa Econômica Federal – CAIXA que está integralmente provisionado desde 31 de dezembro de 2011, bem como R\$ 2.152 mil, relacionado ao cliente Banco Prosper, integralmente provisionado desde 2014. O valor devido pela CAIXA está relacionado à prestação de serviços, objeto da primeira fase do contrato firmado com a CAIXA em 2005 com sua cobrança atualmente em curso na esfera judicial. Com base em opinião dos assessores legais da Companhia, a Administração entende que o desfecho será favorável à CSU.

#### c) Estoques

Os estoques da Companhia compreendem materiais aplicados na prestação de serviços e são avaliados pelo custo ou valor líquido realizável, dos dois, o menor. O valor realizável líquido

## 10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

corresponde ao preço de venda no curso normal dos negócios, menos os custos estimados de conclusão e os custos estimados necessários para a realização da venda. O custo é determinado usando-se o método do custo médio ponderado. A Companhia, em 31 de dezembro de 2018, mantinha em estoque o saldo de R\$ 1,8 milhões, em linha com relação ao ano anterior, R\$ 1,8 milhões em 2017.

### **d) Imposto de renda, contribuição social e demais tributos - a compensar e a recolher**

O montante de R\$ 13,4 milhões correspondente aos saldos de imposto de renda, contribuição social e demais tributos a compensar, integralmente reconhecido no ativo circulante, apresenta um aumento de 48% em relação aos saldos do ano anterior (R\$ 9,0 milhões em 2017) em decorrência de redução no resultado tributável no ano de 2018 e também pelo crédito de imposto de renda e contribuição social sobre o pagamento de Juros sobre o Capital Próprio.

Relativamente aos tributos a recolher, o montante de R\$ 4,9 milhões apresenta redução de 16% em relação aos saldos 2017 ( R\$ 4,1 milhões) em decorrência principalmente de redução nos valores de Imposto de Renda na Fonte – IRRF sobre serviços de terceiros a recolher.

### **e) Tributos diferidos - Ativo e Passivo**

No exercício de 2018, verifica-se uma redução de créditos fiscais diferidos ativos (R\$ 12 milhões em 2018 e 13,6 milhões em 2017) em função de baixa de contingências trabalhistas e tributárias. Os débitos fiscais se mantiveram em linha (R\$ 20,3 milhões em 2018 e R\$ 20,0 milhões em 2017) e são gerados principalmente por diferenças temporárias passivas na amortização fiscal do arrendamento mercantil financeiro.

### **f) Depósitos judiciais**

Os saldos de depósitos judiciais totalizaram, ao final de 2018, R\$ 12,6 milhões (R\$ 16,5 milhões em 2017), sendo a redução de 23% em decorrência de baixa de R\$ 3,0 milhões em depósitos judiciais recursais atrelados a causas trabalhistas no exercício e baixa de R\$ 0,7 milhão devido a finalização de um processo de ISS.

### **g) Ativos Imobilizado e Intangível**

As variações verificadas nos grupos de contas de imobilizado e intangível são resultado do aumento de 21% no volume de investimentos no exercício de 2018 (R\$ 51,5 milhões em 2018 e R\$ 42,5 milhões em 2017). Esse maior volume decorre de investimentos na plataforma de processamento de cartões e de investimento em obras no site Alphaview em Barueri, SP. A depreciação e amortização pelo uso desses ativos no exercício alcançaram o montante de R\$ 33,5 milhões, enquanto as baixas e alienações de bens somaram R\$ 0,5 milhão.

Os saldos de ágios pela incorporação dos acervos líquidos das sociedades Global Investments do Brasil Participações Ltda., da Marketsystem Ltda. e da Rail Sul S.A., no total de R\$ 25,9 milhões, não são mais amortizados em conformidade com o CPC 13 - Adoção Inicial da Lei nº. 11.638/07, da Medida Provisória nº. 449/08 e CPC 04 – Ativo Intangível.

## 10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

O ágio na aquisição de investimentos refere-se ao resultado das incorporações dos acervos líquidos da Global Investments do Brasil Participações Ltda., da MarketSystem Ltda. e da Rail Sul S.A., sendo testado anualmente pela Administração, para fins de avaliação de sua recuperabilidade. Os testes de recuperabilidade dos saldos dos ativos com vida útil indefinida foram efetuados no final dos exercícios de 2018 e 2017 considerando sua recuperação pelo valor em uso, utilizando o modelo de fluxo de caixa descontado de cada unidade geradora de caixa, com base em projeções de crescimento contidas no plano de negócios da Companhia, aprovado pelo Conselho de Administração. O período de projeção explícita é de 5 anos.

### **h) Empréstimos, Financiamentos e Arrendamento mercantil financeiro**

O total do endividamento financeiro, apresentado no passivo circulante e não circulante ao final de 2018, alcançou o montante de R\$ 55,0 milhões, representando uma redução de 21,0% quando comparado ao montante registrado em dezembro de 2017 (R\$ 69,6 milhões) basicamente pela maior amortização e pelos novos contratos de empréstimos e financiamentos firmados no 3T18 com o objetivo de melhorar o perfil da dívida da Companhia.

No encerramento do exercício, o endividamento financeiro da companhia era composto na sua totalidade em Reais, não estando sujeito sob nenhum aspecto a riscos cambiais, sendo sua remuneração basicamente atrelada à variação do CDI com spreads entre 1,33% a.a. e 3,31% a.a.

### **i) Salários e encargos sociais**

Os saldos de salários a pagar e encargos sociais a recolher em 31 de dezembro de 2018 montam em R\$ 35 milhões, com redução de 6% em relação ao verificado ao final de 2017 (R\$ 37,3 milhões) principalmente em função de menor provisão de bonificações referentes ao ano de 2018 aos gestores devido a menor patamar de resultados desse ano.

### **j) Dividendos e juros sobre o capital próprio**

A proposta da Administração para destinação do lucro líquido do exercício, a ser deliberada na Assembleia Geral Ordinária a ocorrer em abril de 2019, é de imputar os Juros Sobre o Capital Próprio (JCP) relativo ao exercício de 2018 no valor de R\$ 10,1 milhões aos dividendos, conforme determinado pelo Estatuto da Companhia.

Na Assembleia Geral Ordinária da Companhia, realizada em 18 de abril de 2018, foi aprovado o pagamento de JCP sobre o exercício de 2017, imputado a dividendos, no montante bruto de R\$ 13,8 milhões, disponibilizado aos acionistas a partir de 28 de fevereiro de 2018 e dividendos complementares de R\$4,3 milhões que foram disponibilizados aos acionistas na data de 04 de junho de 2018.

### **k) Passivos judiciais**

O saldo de Provisões para passivos judiciais de R\$ 9,0 milhões em 2018 (R\$ 10,8 milhões em 2017) apresenta redução de 17% por diminuição nas adições em função da menor quantidade de processos judiciais trabalhistas.

## **10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais**

## 10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

### I) Patrimônio líquido

O aumento de R\$ 17,0 milhões no saldo do patrimônio líquido no exercício de 2018 é resultado da constituição da Reserva de retenção de lucros e da Reserva legal.

#### I.1. Capital Social

O capital social subscrito e integralizado em 31 de dezembro de 2018 monta em R\$ 129,2 milhões, composto por 41.800.000 ações ordinárias, sem valor nominal, mantendo a posição existente no final do ano anterior.

#### I.2. Reservas de lucro e Ações em tesouraria

A variação no saldo de reservas de lucro ocorrida no ano de 2018 é resultado da proposta da Administração da Companhia para destinação do resultado de 2018, que considera: a) constituição da reserva legal no valor de R\$ 1,6 milhões, b) retenção de lucros no montante de R\$ 21,0 milhões, c) Juros sobre o capital próprio a serem imputados aos dividendos no montante de R\$ 10,1 milhões.

Em 31 de dezembro de 2018, estão mantidas em tesouraria 706,7 mil ações ordinárias de emissão própria, adquiridas nos programas de recompra vigentes desde o exercício de 2009, já reduzidas de 1,1 milhões de ações canceladas no exercício de 2014 e 3,6 milhões canceladas em 2013. O valor de mercado das ações em tesouraria, calculado com base na última cotação em Bolsa anterior à data de encerramento do exercício de 2018, é R\$ 4,9 milhões.

## 10.2 - Resultado Operacional E Financeiro

### a) resultados das operações do emissor, em especial:

#### ***i) e ii) descrição de quaisquer componentes importantes da receita e fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais***

As receitas da Companhia são provenientes, principalmente, da prestação de serviços de gestão e processamento de meios eletrônicos de pagamento para emissores e adquirentes, serviços de *marketing* de relacionamento, fidelidade, *e-commerce* e serviços terceirizados de *contact center* e de *data center*.

A receita proveniente do serviço relacionado a meios eletrônicos de pagamento está em sua maioria vinculada à carteira de contas de cartões processada mensalmente pela Companhia.

Eventualmente, podem ocorrer conquistas de novos clientes, através dos esforços comerciais da Companhia, e saídas pontuais de atuais clientes da base processada, seja por descontinuidade ou pela não renovação de seus contratos. Historicamente, a Companhia tem comprovado sua vitalidade organizacional em expandir sua base de cartões processados e faturados, incluindo a entrada em novos segmentos de processamento de meios eletrônicos de pagamento.

Iniciativas como as abaixo listadas vêm permitindo que a Companhia se posicione no mercado como uma empresa completa voltada a prestação de serviços de alta tecnologia e especializada em operações de alta complexidade:

- (i) o lançamento da plataforma CSU.Digital e das soluções *wearables* na **CSU.CardSystem** – Divisão especializada em meios eletrônicos de pagamento, oferecendo aos emissores o processamento e a administração de cartões de crédito, *private labels*, cartões híbridos e cartões virtuais, além da mais completa plataforma digital do mercado de cartões no País - a CSU.Digital;
- (ii) a criação da Plataforma OPTe+, na **CSU.MarketSystem** – Divisão provedora de soluções de *marketing* de relacionamento, *e-commerce*, programas de fidelidade e incentivo;
- (iii) a implementação da **CSU.ITS** – Divisão especializada em soluções de infraestrutura de TI e serviços de gestão e terceirização de data centers através de seu data center com certificação Tier III; e
- (i) além da oferta de soluções tecnológicas diferenciadas como o Learn Digital, o Easy Flow e o Dash Online, **CSU.Contact** – Unidade especializada no atendimento ao cliente em operações com alto grau de inovação, com emprego de automação, robotização e canais digitais e ofertando os serviços de SAC, cobrança, vendas, back office, retenção e relacionamento com o cliente.

O ano de 2018 foi marcado pelos esforços da Companhia quanto ao desenvolvimento de novos produtos e soluções tecnológicas em todas suas quatro Divisões de Negócios, por meio de expansões orgânicas e pela conquista de novos clientes. No ano, a Companhia obteve êxito na reestruturação de seu plano de expansão comercial, com a renovação e assinatura de novos contratos no período.

Ainda, a fim de atender a crescente demanda por soluções digitais e inovadoras, a Companhia lançou novos produtos e serviços em linha com o que há de mais moderno em cada mercado que atua. Abaixo, elencamos os principais destaques operacionais de cada uma das quatro Divisões de Negócio da Companhia:

### **DIVISÃO CARDSYSTEM**

## 10.2 - Resultado Operacional E Financeiro

Em 2018, marcando a retomada da Companhia no segmento de aquisição, e reiterando a visão da Companhia quanto ao potencial desta frente, iniciamos a prestação do serviço de processamento das transações da adquirente ÚNICA – empresa do Grupo Martins – por meio da plataforma CSU.Acquirer. Com uma solução de alta disponibilidade e aceitação das bandeiras Visa e Mastercard e Tricard – bandeira própria do banco Tribanco – o início da operação ocorreu no 3T18 e encontra-se em fase de expansão de acordo com planejamento do cliente.

No primeiro semestre, implantamos com sucesso o processamento dos cartões do banco digital Digi+ e, já no segundo semestre, passamos a homologar novas bandeiras, permitindo uma maior penetração e adesão do cartão no mercado. Ainda, lançamos o aplicativo Cartões Losango – disponível para download no Google Play e Apple Store – registrando alto índice de ativação já nos primeiros meses do seu lançamento.

Em parceria com o Banrisul e com o objetivo de atrair empreendedores de médio e pequeno porte, além de profissionais autônomos, em meados de 2018 ocorreu o lançamento do cartão pré-pago Banrisul Visa Vero, uma alternativa para o recebimento do valor das transações de venda de clientes credenciados Vero. Também, a CSU passou processar os Cartões Empresariais da Porto Seguro, ampliando seu escopo de atuação junto à Instituição.

Ao final do 3T18, lançamos as soluções *wearables*, dispositivos vestíveis inteligentes, em linha com o que há de mais inovador no mercado de meios de pagamentos e fornecendo aos nossos clientes – e ao consumidor final – uma experiência de pagamento totalmente digital.

No último trimestre do ano, celebramos um novo contrato com cliente do setor bancário totalmente digital que traz ao mercado uma plataforma open banking com ofertas e soluções estruturadas para atender o mercado B2B2C. O projeto encontra-se em fase final de implementação, atendendo a celeridade requerida pelo cliente no início do projeto, e consolida o posicionamento da CardSystem junto aos bancos digitais.

Por fim, com o objetivo de desenvolver novas soluções para diferentes formas de pagamento e, ainda, proporcionar aos seus clientes da Divisão uma nova jornada digital, a plataforma CSU.Digital – desenvolvida para instituições financeiras e varejistas de todos os portes – segue apresentando forte demanda por parte dos emissores.

### DIVISÃO MARKETSYSTEM

Em 2018, continuamos ampliando as parcerias comerciais da Divisão, aumentando de forma relevante a atratividade da plataforma OPTe+ para os donos dos programas de fidelidade e seus clientes. Também, foram firmados novos contratos comerciais, favorecendo a expansão da MarketSystem.

Durante o primeiro semestre do ano, em parceria com a Porto Seguro, implantamos a plataforma de regates do programa ‘Trânsito + Gentil’, do Porto Seguro Auto, com o objetivo de premiar, com pontos Opte+, os melhores motoristas na dinâmica de ‘gamificação’ do aplicativo. Ainda no 1T18, firmamos contrato com a Volkswagen Financial Services, ampliando a atuação da Divisão no mercado de incentivos.

Já no segundo semestre, ampliamos os programas de relacionamento dos cartões Porto Seguro e Banrisul, que passaram a englobar também os cartões empresariais das Instituições. Ainda, firmamos contrato com o Banco Mercantil do Brasil para gestão integral do programa de fidelidade dos portadores de cartão de crédito do banco, incluindo o motor de pontos e Opte+.

Por fim, ao longo de 2018, passamos a ofertar em nossa plataforma Opte+ novas opções de resgates de premiação na categoria ‘Entretenimento’, adicionamos o ‘Vale Combustível’ às opções de resgate, e implantamos uma nova plataforma

## 10.2 - Resultado Operacional E Financeiro

de viagens, proporcionando aos nossos clientes uma melhor experiência de navegação e mais opções de hotéis, pacotes de viagens e passagens aéreas. Ainda, em 2018, aprimoramos a plataforma Opte+ por meio de investimentos incrementais realizados e ampliamos as parcerias de nossos clientes através da adição de 24 novos parceiros comerciais à nossa plataforma, aumentando as opções de resgates de produtos e serviços.

### DIVISÃO ITS

A Divisão ITS vem colhendo os frutos dos investimentos direcionados à implantação de novos clientes, ao aumento de sua capacidade de processamento e armazenamento e às novas certificações de segurança e governança. Com os investimentos realizados, é possível entregar diversos serviços de forma *on demand*, por exemplo, ambientes de DRAAS (*Disaster Recovery as a Service*), serviço rápido e eficiente que possibilita a mitigação de riscos relacionados a investimentos em tecnologia e pessoas.

No ano de 2018 a Divisão celebrou três novos contratos comerciais, com clientes de diferentes setores da economia. No 1T18, assinamos contrato com a SMC Pneumática – empresa de origem japonesa, líder mundial em automação pneumática – que passou a fazer parte do portfólio de clientes da Divisão nos serviços de terceirização de TI, consumindo os serviços de contingência DRaaS oferecidos pela Companhia. O projeto foi implantado no ano de 2018.

Já no 2T18, conquistamos o contrato com a FUNCESP – maior entidade fechada de previdência complementar de capital privado do Brasil – oferecendo ao cliente um ambiente completo de contingência. O projeto foi implantado no ano de 2018.

No 4T18, firmamos contrato com a Portocred – instituição financeira do segmento de crédito pessoal – ofertando ao nosso cliente um escopo completo de serviços de *full outsourcing*, como Data Center, Private e *Public Cloud Computing*, Help Desk e Field Services, além da gestão de todos os seus serviços de tecnologia. O projeto deverá ser implantado no primeiro trimestre de 2019.

Por fim, ainda no 4T18, antecipamos a renovação de nosso contrato com a Hiperstream – empresa do Grupo Suzano – com aumento do escopo dos serviços prestados pela Divisão.

### UNIDADE CONTACT

Em consonância às transformações digitais que impactam e impactarão de maneira crescente esta vertical de negócio, a Unidade de Negócios avança na digitalização e automação dos seus processos, além da reestruturação do portfólio de produtos e serviços com objetivo de agregar valor aos nossos clientes e consolidar a CSU.Contact como referência na oferta de soluções completas em operações com alto grau de inovação. Nesse sentido, aceleramos a utilização de tecnologias emergentes em nossas operações, dentre elas, *business intelligence* e *analytics* e inteligência artificial, além de mesclar a oferta de canais tradicionais e digitais englobando toda a jornada do cliente.

No início do ano, iniciamos um piloto de vendas com o cliente Edenred (Ticket) que em razão dos resultados obtidos, culminou na conquista da operação, bem como em outros negócios correlacionados. Outro importante progresso no relacionamento com o cliente foi a conquista da reputação RA 1000 no Reclame Aqui, canal independente de comunicação entre consumidores e empresas.

No 2T18, além da renovação contratual com empresa operadora de telecomunicações, avançamos em outras frentes de negócio em uma das empresas do grupo, suportando todas as operações de e-commerce através de mão de obra especializada e robôs de automação, além do início da célula de relacionamento digital nos canais oficiais da marca nas redes sociais.

## 10.2 - Resultado Operacional E Financeiro

No 3T18, a Unidade celebrou o início da parceria com empresa operadora de saúde, provendo inteligência digital para aprimoramento dos processos, melhor experiência do cliente e posicionamento de marca através do produto Insights. Também no trimestre, crescemos em *share of wallet* com a conclusão do processo de centralização do atendimento ao cliente da Atlas Schindler, nos consolidando como parceiro estratégico da marca no Brasil.

Ainda, celebramos contrato com a SKY provendo serviços de recuperação de crédito com a utilização do produto Collections, através de acionamento multicanal e relacionamento digital, seja por meio de agentes virtuais inteligentes ou especialistas em cobrança.

No 4T18, solidificamos a parceria com o Sicredi com a revisão do modelo de negócio com a implementação de nova governança e KPIs, além de ampliarmos a parceria com grupo varejista, com a implantação da ilha de prospecção de anunciantes do *marketplace*. Outro destaque foi o amadurecimento da operação da English Live, reflexo da incorporação de novas tecnologias.

O último trimestre do ano foi marcado pelo lançamento de produtos e serviços que reforça o compromisso da CSU.Contact em prover soluções completas aos nossos clientes e com a inovação como pilar estratégico da Unidade. Dentre as novidades, estão Learn Digital, plataforma de gerenciamento de aprendizagem que reúne diversos conceitos e metodologias de ensino, o Easy Flow, plataforma de gerenciamento, distribuição e priorização de atividades com recursos de inteligência artificial, e o Dash Online, ferramenta de visualização, exploração e análise de dados para tomada de decisão em tempo real. De maneira geral, as ferramentas trarão ganhos em eficiência operacional e otimização dos processos da Unidade.

A ocorrência de quaisquer dos riscos acima poderá ter um efeito material adverso sobre as nossas atividades, situação financeira e resultados operacionais.

### **b) variações das receitas atribuíveis a modificações de preços, taxas de câmbio, inflação, alterações de volumes e introdução de novos produtos e serviços**

A Companhia reconhece as receitas a partir da efetiva prestação de serviços, seja de processamento de contas de cartões, posições de atendimento disponibilizadas, cobranças realizadas ou programas de fidelidade geridos.

As variações de receita da Companhia são em grande parte vinculadas às variações no volume de negócios, em especial no número de cartões cadastrados na Unidade de Negócios CSU.CardSystem.

Nossas receitas de vendas são impactadas pela variação nos índices de inflação que corrigem os nossos contratos de serviços. Os contratos de prestação de serviços são usualmente indexados aos índices IPCA ou IGP-M havendo, no entanto, alguns contratos indexados ao INPC, IPC-FIPE ou mesmo atrelados aos acordos coletivos dos sindicatos da categoria (contratos intensivos em mão de obra).

A Companhia não auferir receitas em moeda estrangeira ou indexada a qualquer variação cambial.

### **c) impacto da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro do emissor**

## 10.2 - Resultado Operacional E Financeiro

Os principais indexadores que afetam o plano de negócios da Companhia são o IPCA, IGP-M e o CDI. O IPCA e IGP-M são índices corriqueiramente utilizados nos contratos de fornecimento da Companhia, enquanto o CDI indexa a quase totalidade dos contratos de financiamento.

Outros eventos relevantes são o dissídio coletivo do setor de *contact center*, com impacto sobre o plano de negócios da Unidade CSU.Contact, intensiva em mão de obra, e reajustes sobre tarifas de correio, com impacto sobre a Unidade de Negócios CSU.CardSystem.

### **10.3 - Eventos Com Efeitos Relevantes, Ocorridos E Esperados, Nas Demonstrações Financeiras**

**a) introdução ou alienação de segmento operacional**

A Companhia não constituiu, adquiriu ou alienou participação operacional.

**b) constituição, aquisição ou alienação de participação societária**

A Companhia não constituiu, adquiriu ou alienou participação societária com impactos nas suas demonstrações financeiras ou resultados.

**c) eventos ou operações não usuais**

A Companhia não passou por eventos ou realizou operações não usuais que possam impactar suas demonstrações financeiras ou resultados.

## 10.4 - Mudanças Significativas Nas Práticas Contábeis - Ressalvas e Ênfases no Parecer do Auditor

### a) e b) Mudanças significativas de práticas contábeis, e efeitos significativos das alterações em práticas contábeis, apresentadas em milhares de reais.

A partir do trimestre findo em 30 de junho de 2007, com fundamento na resolução CFC nº 921/01, e já em linha com as práticas contábeis internacionais adotadas no Brasil somente a partir do exercício de 2010, a Companhia alterou a forma de contabilização das operações de arrendamento mercantil, as quais estavam sendo registradas como despesa operacional no vencimento de cada parcela. Em se tratando de arrendamentos financeiros, a partir da mudança de prática contábil, os referidos contratos passaram a ser registrados como compra financiada dos bens, com o reconhecimento do valor do bem arrendado no ativo permanente, tendo como contrapartida os montantes das contraprestações e do valor residual registrados no passivo circulante e no exigível a longo prazo.

Em 28 de dezembro de 2007, foi promulgada a Lei nº 11.638, alterada pela Lei no. 11.941/09, de 27 de maio de 2009, que modificou e introduziu novos dispositivos à Lei das Sociedades por Ações. Essas Leis tiveram como principal objetivo atualizar a legislação societária brasileira para possibilitar o processo de convergência das práticas contábeis adotadas no Brasil com aquelas constantes nas normas internacionais de contabilidade que são emitidas pelo "*International Accounting Standards Board* - IASB". A aplicação das referidas Leis foi obrigatória para demonstrações financeiras anuais de exercícios iniciados em ou após 1º de janeiro de 2008. A seguir são apresentados os tópicos afetados pelas novas Leis: 1. Substituição das Demonstrações das Origens e Aplicações de Recursos pela Demonstração dos Fluxos de Caixa. 2. Divulgação da Demonstração do Valor Adicionado. 3. Verificação anual de evidências de perdas no valor dos ativos não correntes: a Companhia não identificou indicadores de perda de valor nas datas dessas Demonstrações Financeiras. 4. Reclassificações: gastos ativados e registrados no ativo diferido relacionados a desenvolvimento de novos produtos foram reclassificados para o ativo intangível. 5. Ágio: o saldo residual de ágio, oriundo de expectativa de rentabilidade futura gerada nas incorporações das empresas Rail Sul e MarketSystem, registrado no Ativo Diferido, foi transferido para o grupo ativo intangível.

A partir de janeiro de 2009, a Companhia suspendeu a amortização dos ágios da Rail Sul e MarketSystem, em conformidade com o CPC 13 - Adoção Inicial da Lei nº. 11.638/07, da Medida Provisória nº. 449/08 e CPC 04 – Ativo intangível. Essa alteração impactou o resultado do exercício de 2009 com uma redução das despesas gerais e administrativas no total de R\$ 3.684.

No exercício de 2010, as demonstrações financeiras passaram a ser apresentadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil que compreendem as normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC).

As demonstrações financeiras foram preparadas e estão apresentadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil que compreendem as normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), e conforme as Normas Internacionais de Relatórios Financeiros (*International Financial Reporting Standards* - IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB). As principais políticas contábeis aplicadas na preparação destas demonstrações financeiras estão definidas a seguir, aplicadas de maneira consistente nos exercícios apresentados.

A IFRS 16/ CPC 06 (R2) foi emitida em janeiro de 2016 e substitui a "IAS 17 – Operações de arrendamento mercantil", "IFRIC 4 – Como determinar se um acordo contém arrendamento". A IFRS 16 estabelece princípios para o reconhecimento, mensuração, apresentação e evidenciação de arrendamentos e exige que os arrendatários contabilizem todos os arrendamentos sob um único modelo no balanço patrimonial, semelhante à contabilização de arrendamentos

## 10.4 - Mudanças Significativas Nas Práticas Contábeis - Ressalvas e Ênfases no Parecer do Auditor

financeiros segundo a IAS 17. A IFRS 16 entra em vigor para os períodos anuais iniciados em 1º de janeiro de 2019.

Arrendamentos mercantis que transferem à Companhia os riscos e benefícios relativos à propriedade do item arrendado são classificados como arrendamento financeiro, sendo capitalizados no início do arrendamento mercantil pelo valor justo do bem arrendado ou, se inferior, pelo valor presente dos pagamentos mínimos de arrendamento mercantil, sendo depreciados ao longo da vida útil econômica dos respectivos bens. Os respectivos pagamentos são alocados parte ao passivo e parte aos encargos financeiros para que, desta forma, sejam obtidas taxas de juros constantes sobre o saldo remanescente do passivo circulante e não circulante. Os encargos financeiros são reconhecidos no resultado durante o período do arrendamento.

O IFRS 16 determina que o arrendatário passe a registrar um ativo referente ao direito de uso do ativo identificado, bem como o passivo relacionado ao arrendamento. Cada pagamento de locação é alocado entre o passivo e custo financeiro. O custo financeiro é reconhecido no resultado durante o período de arrendamento. O ativo de direito de uso é amortizado durante a vida útil do ativo ou período do arrendamento, dos dois o menor. Ativos e passivos decorrentes de arrendamento mercantil são mensurados inicialmente com base no seu valor presente.

A Companhia adotou o IFRS 16 pelo critério de transição retrospectiva com efeito cumulativo, a partir de 1º de janeiro de 2019. Adicionalmente, a Companhia decidiu aplicar determinados expedientes práticos permitidos na adoção inicial da norma, tais como, (i) exclusão de contratos de arrendamentos com vencimento nos próximos doze meses, sem provável intenção de renovação pela Companhia; (ii) não aplicação dessa nova norma a contratos que não foram anteriormente identificados como contendo arrendamento, utilizando o CPC 06 (IAS 17) e a ICPC 03 (IFRIC 4); e (iii) aplicação de taxa de desconto única à carteira de arrendamentos com características razoavelmente similares (tais como os arrendamentos com prazo de arrendamento remanescente similar para uma classe similar de ativo subjacente em ambiente econômico similar).

Na adoção inicial, a Companhia reconheceu os passivos de arrendamento. Esses passivos foram mensurados ao valor presente das contraprestações remanescentes descontados por meio da taxa incremental sobre empréstimos. A taxa incremental foi calculada com base em cotações a bancos de primeira linha as quais permitiram determinar sua taxa incremental entre 3,44% e 4,02% a.a., variando de acordo com o prazo de cada contrato.

A Companhia possui operações de arrendamento de diversos direitos de uso: aluguel de imóveis, aluguel de software e equipamentos e direitos de uso relacionados a serviços contratados. Os prazos de contrato são negociados individualmente e com termos e condições diferentes. Os contratos não podem ser usados como garantias de empréstimos.

O impacto nas demonstrações financeiras em 1º de janeiro de 2019 é demonstrado a seguir:

	<u>R\$</u>
<b><u>Ativo</u></b>	
Ativos de direito de uso	101.739
<b><u>Passivo</u></b>	
Arrendamento Mercantil	101.739

## 10.4 - Mudanças Significativas Nas Práticas Contábeis - Ressalvas e Ênfases no Parecer do Auditor

Patrimônio Líquido \_\_\_\_\_ -

### c) Ressalvas e/ou ênfases presentes no parecer do auditor independente

No parecer dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras, há parágrafo de ênfase sobre a discussão judicial, mantida desde 2007, acerca do contrato de fornecimento de solução integrada de processamento de cartões de crédito com transferência de tecnologia, rotinas operacionais, conhecimentos de processamento, desenvolvimento e manutenção de sistemas, suporte e manutenção da solução integrada firmado junto a Caixa Econômica Federal.

No parecer dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2016 e desde 2012, há o parágrafo de ênfase sobre o mesmo assunto, sem alteração dos saldos envolvidos na questão correspondente aos gastos incorridos com licença e customização de software específico ao projeto com a CAIXA, no ativo intangível, no valor de R\$ 18.707. Em 2016 a Companhia apresenta alteração do saldo no ativo intangível da CAIXA no montante de R\$ 15,6 milhões, líquido de amortização.

No parecer dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2017 foi excluído o parágrafo de ênfase sobre o assunto CAIXA e o assunto foi incluído como estando entre os principais assuntos de auditoria assim como os gastos de capitalização de custos de softwares e reconhecimento de receita. O parecer dos auditores de 31 de dezembro de 2018 não tem ressalvas ou ênfases.

## 10.5 - Políticas Contábeis Críticas

As estimativas e os julgamentos contábeis são continuamente avaliados e baseiam-se na experiência histórica e em outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, consideradas razoáveis para as circunstâncias. Com base em premissas, a Companhia faz estimativas com relação ao futuro. Por definição, as estimativas contábeis resultantes raramente serão iguais aos respectivos resultados reais.

### As principais estimativas e julgamentos aplicados incluem:

- Perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa;
- Provisões para passivos judiciais;
- Receita de prestação de serviços não faturada;
- Recuperação do imposto de renda e contribuição social diferidos sobre prejuízos fiscais, bases negativas de contribuição social e diferenças temporárias;
- Vida útil de ativos não circulantes;
- Ágio em investimento e redução ao valor recuperável de ativos ("*impairment*").

### ***Estimativas contábeis sobre questões incertas e relevantes, em que houve exercício de julgamentos subjetivos ou complexos***

**Perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa:** As perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa são constituídas em montante suficiente para cobrir perdas prováveis na realização de contas a receber. Para determinar a suficiência da provisão sobre contas a receber de clientes são avaliados o montante e as características de cada um dos créditos, considerando a probabilidade de realização. Com a adoção do IFRS 9 / CPC 48 a Companhia utiliza sua matriz de provisão de modo a calcular a perda de crédito esperada para contas a receber, com base na perda histórica observada e revisa de acordo com a experiência histórica de perda de crédito que considerando o mercado que a Companhia atua e a qualidade de seus clientes, essas perdas não contemplam valores significativos.

**Provisões para passivos judiciais:** As provisões para passivos judiciais são referentes a procedimentos judiciais, de acordo com a probabilidade de perda ou ganho, sendo registradas contabilmente provisões somente para os procedimentos em que a Administração julgue como provável um resultado desfavorável à Companhia e com relação ao qual a perda seja estimada em bases razoáveis. A Companhia passou a adotar como prática para provisionamento de processos de natureza trabalhista massivos, a média histórica de pagamentos dos processos encerrados no período de 12 meses. Periodicamente a Companhia revisa esses valores de modo a refletir a melhor estimativa no momento da provisão. As provisões para passivos judiciais trabalhistas dos temas considerados estratégicos e passivos judiciais das demais naturezas são calculadas individualmente com base no julgamento para cada matéria. Essas determinações são feitas pela Administração com o auxílio dos assessores jurídicos da Companhia, de forma que as provisões para passivos judiciais estejam adequadamente reconhecidas nas demonstrações financeiras.

**Receita de prestação de serviços não faturada:** As receitas da Companhia decorrem principalmente da prestação de serviços, nos termos dos contratos comerciais com os seus clientes, incluindo receitas referentes a prestação de serviços de desenvolvimento de novas funcionalidades para os sistemas operacionais utilizados por seus clientes. Enquanto não faturada, a receita pela prestação de serviços é reconhecida tendo como base a etapa de execução dos serviços realizados, na medida em que todos os custos relacionados aos serviços possam ser mensurados confiavelmente, de acordo com as condições estabelecidas nos contratos.

## 10.5 - Políticas Contábeis Críticas

Recuperação do imposto de renda e contribuição social diferidos sobre prejuízos fiscais de imposto de renda, bases negativas de contribuição social e diferenças temporárias: Os créditos fiscais de imposto de renda e contribuição social diferidos, incidentes sobre o prejuízo fiscal, base negativa de contribuição social e outros valores que constituem diferenças temporárias, que serão utilizados para redução de carga tributária futura, são reconhecidos tomando por base o histórico de rentabilidade e as expectativas de geração de lucros tributáveis da Companhia nos próximos exercícios. A Administração da Companhia elabora, ao final de cada exercício, o estudo técnico suportado pela projeção de resultados tributáveis futuros, inclusive considerando seus descontos a valor presente, demonstrando a capacidade de realização desses créditos tributários em período inferior a dez anos. Essas estimativas são periodicamente revisadas, de modo que eventuais alterações na perspectiva de recuperação desses créditos possam ser tempestivamente consideradas nas demonstrações financeiras.

Vida útil de ativos não circulantes: Os ativos imobilizados e intangíveis, com exceção do ágio, são depreciados e amortizados com base no método linear, considerando taxas que se aproximam à vida útil econômica dos bens, anualmente revisadas e suportadas por laudo de avaliação emitido por perito independente, apresentadas a seguir:

O aumento de um ano na vida útil estimada para os ativos intangíveis dos grupos de Sistemas de customização e *Software Vision Plus*, em relação às praticadas até 31 de dezembro de 2017, é prospectivo e decorrente de revisão suportada por laudo de perito independente que demonstra que a vida remanescente desses itens é de dezessete anos, cujo efeito estimado na redução anual média no custo com amortização é na ordem de R\$ 570 para os exercícios sociais iniciados a partir de 1º de janeiro de 2019.

A Companhia revisou a vida útil do *software* Card24 registrado nos grupos Sistemas de customização e *Software Card24*, vinculados ao processo judicial CAIXA apresentado na Nota 9.2. De acordo com o laudo elaborado por perito independente, a vida útil remanescente é de quatro anos, a partir de 1º de dezembro de 2018. O efeito estimado do aumento anual médio no custo com amortização desse *software* no exercício de 2018 é de R\$ 83 e para os exercícios subsequentes, a estimativa é de R\$ 995 por ano.

Ágio em investimento: O valor do ágio (Nota 9.3) é testado anualmente para verificação de *impairment*. A Administração realiza julgamentos e premissas para avaliar o impacto das mudanças econômicas e operacionais, a fim de estimar os fluxos de caixa futuros e mensurar o valor recuperável do ativo.

As taxas de crescimento foram consideradas com base na expectativa de crescimento dos mercados de atuação da Companhia. As taxas de descontos que foram utilizadas nas projeções são compatíveis com as taxas de mercado em que a Companhia atua, determinadas num intervalo entre 13,3% ao ano para a CSU.Contact e 13,4% ao ano para a CSU.CardSystem (2017 – 13,9% ao ano e 16,3% ao ano, respectivamente). Os resultados dos testes não indicaram perda de valor a ser reconhecida em 31 de dezembro de 2018 e 2017.

As taxas de crescimento e desconto utilizadas nesses testes resultam de estimativas de mercado que, dessa forma, estão sujeitas a sensibilidade e mudança nas premissas.

As implicações das principais premissas para o montante recuperável são discutidas a seguir:

- a) Premissas de taxa de crescimento: A Administração reconhece que possíveis alterações nos cenários de mercado relacionados aos negócios das duas unidades geradoras de caixa: CSU.CardSystem e CSU.Contact causam impacto significativo nas premissas de taxas de crescimento de longo prazo. A taxa de crescimento da

## 10.5 - Políticas Contábeis Críticas

perpetuidade utilizada para calcular o valor de uso dos ativos foi de 2,5%. Uma diminuição de 1% na taxa de crescimento utilizada não resultou em perda por desvalorização.

- b) Taxas de desconto após os impostos: Qualquer alteração na avaliação dos riscos nos atuais mercados, específicos a cada unidade geradora de caixa, pode alterar as taxas de descontos utilizadas para calcular o valor de uso dos ativos. Um aumento de 2% na taxa utilizada para ambas as unidades geradoras de caixa, não resultou em perda por desvalorização.
- c) Taxas de desconto antes dos impostos: Foram determinadas no intervalo de 13,3% ao ano para a CSU.Contact e 13,4% ao ano para a CSU.CardSystem.

## 10.6 - Itens Relevantes Não Evidenciados Nas Demonstrações Financeiras

A administração entende que não possui ativos “*off-balance*” relevantes ou que possam impactar os resultados futuros da Companhia.

## **10.7 - Comentários Sobre Itens Não Evidenciados Nas Demonstrações Financeiras**

A administração entende que não possui ativos “*off-balance*” relevantes ou que possam impactar os resultados futuros da Companhia.

## 10.8 - Plano de Negócios

### a) investimentos, incluindo:

- i. descrição quantitativa e qualitativa dos investimentos em andamento e dos investimentos previstos;
- ii. fontes de financiamento dos investimentos;
- iii. desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos

No ano de 2018, os investimentos totalizaram o montante de R\$ 51,4 milhões, 20,8% acima do montante total referente a 2017. Esse aumento se deve, principalmente, pelos (i) investimentos nas plataformas CSU.Digital e CSU.Acquirer; (ii) atualização do software utilizado para o processamento de cartões; e (iii) novas certificações de segurança e governança e o aumento de capacidade de processamento e armazenamento dispendido na Divisão ITS.

A tabela a seguir mostra os investimentos realizados nos exercícios encerrados em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016.

Investimentos (R\$ mil)	2018	2017	2016
<b>CSU.CardSystem</b>	<b>39.498</b>	<b>30.603</b>	<b>56.940</b>
CardSystem	34.064	26.516	49.757
MarketSystem	4.231	3.272	3.945
ITS	1.204	815	3.238
<b>CSU.Contact</b>	<b>4.211</b>	<b>9.083</b>	<b>3.742</b>
<b>Corporativo</b>	<b>7.694</b>	<b>2.856</b>	<b>2.360</b>
<b>Capex Total</b>	<b>51.403</b>	<b>42.541</b>	<b>63.041</b>
<i>% da Receita Líquida</i>	<i>12,2%</i>	<i>8,7%</i>	<i>13,5%</i>

*Nota: Os investimentos corporativos refletem, em sua grande maioria, os investimentos nas plataformas tecnológicas de gestão, tanto em termos de software como de hardware, bem como benfeitorias em geral.*

Em 2018, assim como observado em 2017, a Companhia permaneceu concentrando seus investimentos na Unidade CSU.CardSystem — dada a maior necessidade de alocação de capital para a criação de novos produtos, customizações e desenvolvimento do software utilizado para o processamento de cartões e, mais recentemente, no desenvolvimento e parametrização das plataformas CSU.Digital e CSU.Acquirer.

Em relação à CSU.Contact, o montante registrado em 2018 reflete principalmente os investimentos alocados para manutenção da Unidade. Já os valores registrados em 2017, decorrem da implantação de novos clientes, à época, e da expansão de outros, resultando em maiores investimentos naquele período.

O aumento do Capex no Corporativo em 2018 decorre da renovação de licenças exigidas pela regulamentação, bem como das melhorias na infraestrutura realizadas na sede operacional da Companhia, o site Alphaview, localizado em Barueri.

A maior parte desses investimentos foi realizada com recursos de terceiros.

O Plano de Investimentos da Companhia para 2019 está estimado em R\$ 77,5 milhões, a ser financiado através de geração de caixa próprio e com recursos de terceiros. Esse valor está relacionado a: (i) Investimentos em software, customizações e hardware na CSU.CardSystem e representam a estimativa da Administração dos valores a serem dispendidos em novos projetos e atualização dos sistemas atuais da Companhia; (ii) investimentos da Unidade

## **10.8 - Plano de Negócios**

CSU.Contact e destinam-se principalmente aos desembolsos para montagem das operações de atendimento atreladas ao crescimento da receita; e (iii) investimentos para os novos negócios, e CSU.ITS, sendo que para este último principalmente atrelados ao crescimento da receita.

## **10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante**

Não foram identificados outros fatores além dos já comentados nos itens anteriores.

## 11.1 - Projeções Divulgadas E Premissas

A Companhia não possui prática de apresentar projeções ao mercado.

***a) objeto da projeção***

Não aplicável (ver acima).

***b) período projetado e o prazo de validade da projeção***

Não aplicável (ver acima).

***c) premissas da projeção, com a indicação de quais podem ser influenciadas pela administração do emissor e quais escapam ao seu controle***

Não aplicável (ver acima).

***d) valores dos indicadores que são objeto da previsão***

Não aplicável (ver acima).

## 11.2 - Acompanhamento E Alterações Das Projeções Divulgadas

***a) informar quais estão sendo substituídas por novas projeções incluídas no formulário e quais delas estão sendo repetidas no formulário***

A Companhia não divulgou, durante os 3 últimos exercícios sociais, projeções sobre a evolução de seus indicadores.

***b) quanto às projeções relativas a períodos já transcorridos, comparar os dados projetados com o efetivo desempenho dos indicadores, indicando com clareza as razões que levaram a desvios nas projeções***

Não aplicável (ver item 11.2 "a" acima).

***c) quanto às projeções relativas a períodos ainda em curso, informar se as projeções permanecem válidas na data de entrega do formulário e, quando for o caso, explicar por que elas foram abandonadas ou substituídas***

Não aplicável (ver item 11.2 "a" acima).

## 12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

### **a. atribuições de cada órgão e comitê, identificando se possuem regimento interno próprio**

#### **i. Conselho de Administração**

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, compete ao Conselho de Administração, além de outras atribuições que lhe sejam atribuídas

por lei:

**(a)** fixar a orientação geral dos negócios sociais;

**(b)** convocar a Assembleia Geral;

**(c)** eleger e destituir os Diretores da Companhia;

**(d)** supervisionar os atos da Diretoria;

**(e)** manifestar-se previamente sobre o relatório da administração e contas da diretoria e sobre qualquer assunto a ser submetido à Assembleia Geral;

**(f)** deliberar sobre a emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações e sem garantia real; e

**(g)** manifestar-se favorável ou contrariamente a respeito de qualquer oferta pública de aquisição de ações que tenha por objeto as ações de emissão da Companhia, por meio de parecer fundamentado, divulgado em até 15 (quinze) dias da publicação do edital da oferta pública de aquisição de ações, no qual se manifestará, ao menos (i) sobre a conveniência e oportunidade da oferta pública de aquisição de ações quanto ao interesse da Companhia e do conjunto de seus acionistas, inclusive em relação ao preço e aos potenciais impactos para a liquidez das ações; (ii) quanto aos planos estratégicos divulgados pelo ofertante em relação à Companhia; e (iii) a respeito de alternativas à aceitação da oferta pública de aquisição disponíveis no mercado.

Compete ainda ao Conselho de Administração deliberar sobre as seguintes matérias, as quais estão sujeitas ao voto afirmativo de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) de seus membros para sua aprovação:

**(a)** a contratação de empréstimos não previstos no plano anual de negócios da Companhia, que sejam individualmente ou no seu agregado superior a 25% (vinte e cinco por cento) do faturamento bruto anual do último exercício social;

**(b)** a criação de qualquer hipoteca, penhor ou outras garantias, sobre a Companhia ou seus ativos, fora do curso normal de negócios, em benefício de terceiros;

**(c)** a celebração ou alteração de contrato existente previamente aprovado pelo Conselho de Administração em relação a seguro pessoal do Diretor Presidente ou outro executivo chave da Companhia;

**(d)** qualquer operação individual entre a Companhia, de um lado, e seus acionistas controladores ou afiliadas de seus acionistas controladores de outro lado;

**(e)** nomeação e substituição dos auditores independentes da Companhia, que deverão ser uma das quatro maiores firmas de auditoria independentes de reputação e conhecimento nacional e internacional e de notório conhecimento em operações internacionais e nomeação e substituição dos assessores jurídicos corporativos externos da Companhia, exceto para as contratações de serviços eventuais nas áreas legal, contábil e financeira com outras empresas de

## 12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

consultoria;

**(f)** início de ações judiciais fora do curso normal de negócios;

**(g)** alterações significativas nas políticas de compensação e benefícios dos Administradores, exceto ajustes periódicos de atualização a mercado;

**(h)** qualquer operação de aquisição ou investimento, com ou sem incorporação de outros negócios e companhias, por compra ou opção de compra, do todo ou parcela do capital, em valores individuais ou cumulativos num exercício social, superiores a 20% (vinte por cento) o valor do faturamento bruto anual do último exercício social;

**(i)** a concessão de garantias de qualquer natureza em favor de terceiros, salvo no curso normal dos negócios da Companhia;

**(j)** transferências isoladas ou cumulativamente num exercício, de qualquer ativo da Companhia, em valor contábil atualizado superior num exercício social a 15% (quinze por cento) do faturamento bruto anual do último exercício social;

**(k)** qualquer proposta para pagar ou distribuir dividendos ou juros sobre o capital próprio, individuais ou cumulativos nos últimos 12 meses, que seja superior a 80% (oitenta por cento) do lucro líquido da Companhia;

**(l)** qualquer redução do capital autorizado, bem como o resgate ou a amortização de ações;

**(m)** quaisquer propostas de alterações do Estatuto Social da Companhia;

**(n)** aprovação de qualquer proposta de fusão, cisão e incorporação envolvendo a Companhia;

**(o)** mudanças do negócio ou objeto social da Companhia, exceto alterações e ajustes no curso ordinário dos seus negócios, incluindo a atuação em novas áreas de negócios;

**(p)** aprovação de proposta de pedido ou suspensão de liquidação, dissolução, falência, recuperação judicial ou extrajudicial ou outro procedimento voluntário de reorganização financeira da Companhia; e

**(q)** emissão de debêntures ou outros títulos de dívida pela Companhia em montante superior a 25% (vinte e cinco por cento) do faturamento bruto anual do último exercício social ou se envolver participação nos lucros ou conversão em ações da Companhia.

Não há regimento interno próprio, para a atuação do Conselho de Administração.

### **ii. Diretoria**

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, a Diretoria tem todos os poderes para praticar os atos necessários à consecução do objeto social, por mais especiais que sejam, inclusive para transigir, renunciar, firmar compromissos, confessar dívidas e fazer acordos, adquirir, alienar e onerar bens móveis e imóveis, desde que observadas as disposições legais ou estatutárias pertinentes e as deliberações tomadas pela Assembleia Geral e pelo Conselho de Administração. São atribuições da Diretoria:

**a)** gerir a Companhia em conformidade com as políticas e objetivos definidos pelo Conselho de Administração;

## 12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

- b) apresentar, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do final de cada ano, o Plano de Operações da Companhia;
- c) apresentar ao Conselho de Administração o Relatório da Diretoria e as demonstrações financeiras previstas em lei, depois de submetidas ao parecer do Conselho Fiscal, se instalado;
- d) deliberar sobre a instalação, transferência ou extinção de filiais, agências, escritórios e outras dependências da Companhia; e
- e) representar a Companhia ativa e passivamente judicial ou extrajudicial, nos termos do artigo 29 do Estatuto Social.

Não há regimento interno próprio, para a atuação da Diretoria.

### **iii. Comitês**

O Conselho de Administração da Companhia previu, em reunião do dia 31 de outubro de 2011, a criação de 03 Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração da Companhia, sendo: Comitê de Estratégia e Desenvolvimento; Comitê de Marketing e Mercados e Comitê de Finanças e Risco, os quais somente entrarão em atividade após aprovada a sua instalação e regulamentação, para a sua execução futura.

### ***b. data de instalação do conselho fiscal, se este não for permanente, e de criação dos comitês***

O Conselho Fiscal foi instalado para o exercício de 2019, conforme deliberação da Assembleia Geral Ordinária ocorrida em 23 de abril de 2019.

Os Comitês acima mencionados (item iii) somente entrarão em atividade após a aprovação de sua instalação e regulamentação pelo Conselho de Administração.

### ***c. mecanismos de avaliação de desempenho de cada órgão ou comitê e de seus membros, identificando o método utilizado***

Os membros da diretoria são avaliados por meio de indicadores de gestão por objetivo (GPO) com avaliações periódicas e revisões trimestrais de metas.

A Companhia não possui mecanismos de avaliação e desempenho dos membros do conselho de administração ou dos comitês.

### ***d. em relação aos membros da diretoria, suas atribuições e poderes individuais***

Os membros da Diretoria têm responsabilidades individuais condizentes com os cargos que ocupam:

Compete ao Diretor Presidente, além de coordenar a ação dos Diretores e de dirigir a execução das atividades relacionadas com o planejamento geral da Companhia:

## 12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

(a) convocar e presidir as reuniões da Diretoria; e

(b) manter os membros do Conselho de Administração informados sobre as atividades da Companhia e o andamento das suas operações.

Compete ao Diretor de Relações com Investidores representar a Companhia perante a Comissão de Valores Mobiliários, acionistas, investidores, bolsas de valores, Banco Central do Brasil e demais órgãos relacionados com as atividades do mercado de capitais.

Compete aos Diretores assistir e auxiliar o Diretor Presidente na administração dos negócios da Companhia e exercer as atividades referentes às funções que lhes tenham sido atribuídas pelo Conselho de Administração.

## **12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais**

### **a) prazos de convocação**

Os prazos de convocação das Assembleias Gerais respeitam as disposições previstas na Lei nº 6.404/76 e na Instrução CVM nº 481/2009.

### **b) competências**

As competências das Assembleias Gerais respeitam as previsões contidas na Lei nº 6.404/76. Além destas, compete à Assembleia Geral (i) fixar anualmente a verba global ou individual para distribuição entre os administradores, (ii) deliberar pela saída da Companhia do Novo Mercado e (iii) outorgar opção de compra ou subscrição de ações a seus Administradores e empregados, não se aplicando o direito de preferência dos acionistas.

### **c) endereços (físico ou eletrônico) nos quais os documentos relativos à assembleia geral estarão à disposição dos acionistas para análise**

Endereço físico: Rua Piauí, nº 136, CEP 06.440-182, Barueri – SP.

Endereços eletrônicos: [www.csu.com.br/ri](http://www.csu.com.br/ri) e [www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br).

### **d) identificação e administração de conflitos de interesses**

A Companhia está atenta à questão de conflito de interesses e abuso do direito de voto nas assembleias gerais e observa estritamente as disposições legais aplicáveis. Adicionalmente, a Companhia aderiu à cláusula compromissória para resolução de conflitos por meio de arbitragem, conforme descrito no item 12.5 abaixo.

### **e) solicitação de procurações pela administração para o exercício do direito de voto**

A Companhia, visando facilitar e incentivar a participação dos acionistas em suas assembleias gerais procura disponibilizar meios que auxiliem na participação dos acionistas.

### **f) formalidades necessárias para aceitação de procurações outorgadas por acionistas, indicando se o emissor exige ou dispensa reconhecimento de firma, notariação, consularização e tradução juramentada e se o emissor admite procurações outorgadas por acionistas por meio eletrônico**

Nos termos da Lei 6.404/76 (art. 126) e do Estatuto Social da Companhia, o acionista pode ser representado na assembleia geral por procurador constituído há menos de um ano, que seja acionista, administrador da companhia ou advogado, ou ainda instituição financeira, cabendo ao administrador de fundos de investimento representar os condôminos. Para tomar parte na assembleia geral, o acionista que for representado por procurador deverá depositar na Companhia o instrumento de mandato, com reconhecimento de firma, notariação, consularização e tradução juramentada, devidamente regularizado na forma da lei e do Estatuto Social da Companhia e o seu procurador ou

## 12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais

representante legal deverá comparecer à assembleia geral munido de documentos que comprovem sua identidade, incluindo os extratos atualizados da posição acionária do acionista.

A Companhia pode admitir procurações outorgadas por meio eletrônico, desde que o façam através do sistema designado gratuitamente pela Companhia, quando disponível.

### **g) formalidades necessárias para aceitação do boletim de voto a distância, quando enviados diretamente à companhia, indicando se o emissor exige ou dispensa reconhecimento de firma, notariação e consularização**

A Companhia passou a adotar o voto à distância a partir de 1º de janeiro de 2018, conforme determinação prevista no art. 11, III da Instrução CVM nº 561, de 7 de abril de 2015.

O acionista que optar por enviar o boletim de voto diretamente à Companhia pode também, se preferir, enviar as vias digitalizadas do boletim de voto devidamente preenchido, rubricado e assinado, seguido dos documentos de identificação e/ou representação autenticados, conforme disposto no item 12.2 (f), para o endereço eletrônico [ri@csu.com.br](mailto:ri@csu.com.br). Neste caso também será necessário o envio da via original do boletim de voto e da cópia autenticada dos demais documentos requeridos, em até 07 (sete) dias antes da realização das Assembleias Gerais, para o endereço informado no item 12.2 (c).

Uma vez recebidos os referidos documentos, a Companhia avisará ao acionista acerca de seu recebimento e de sua aceitação, nos termos da Instrução CVM nº 481/09, conforme alterada.

Caso o boletim de voto seja encaminhado diretamente à Companhia e não esteja integralmente preenchido ou não venha acompanhado dos documentos comprobatórios descritos no item 12.2 (f) deste formulário, será desconsiderado e tal informação será enviada ao acionista por meio do endereço eletrônico indicado no boletim de voto.

Os documentos requeridos citados acima deverão ser protocolados na Companhia em até 02 (dois) dias úteis antes da data da Assembleia Geral. Eventuais boletins de voto recepcionados pela Companhia após este prazo serão desconsiderados.

Ressalvada a exceção prevista na Instrução CVM 481/09, caso haja divergência entre o boletim de voto à distância recebido diretamente pela Companhia e a instrução de voto contida no mapa consolidado de votação enviado pelo depositário central, com relação a um mesmo número de inscrição no CPF ou CNPJ, prevalecerá a instrução de voto contida no mapa de votação, devendo ser desconsiderado o boletim recebido diretamente pela Companhia.

### **h) se a companhia disponibiliza sistema eletrônico de recebimento do boletim de voto a distância ou de participação a distância**

A Companhia não disponibiliza sistema eletrônico de recebimento do boletim de voto a distância ou de participação a distância. O acionista que preferir enviar o boletim de voto diretamente à Companhia pode também, se preferir, enviar as vias digitalizadas do boletim de voto através do endereço eletrônico [ri@csu.com.br](mailto:ri@csu.com.br), conforme descrito no item 12.2 (g)

## **12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais**

deste formulário.

### **i) instruções para que acionista ou grupo de acionistas inclua propostas de deliberação, chapas ou candidatos a membros do conselho de administração e do conselho fiscal no boletim de voto a distância**

Conforme previsto no art. 21-L da Instrução CVM nº 481/09, acionistas que representem os percentuais mínimos estabelecidos nos Anexos 21-L-I e 21-L-II da Instrução CVM nº 481/09 poderão solicitar, respectivamente, a inclusão no boletim de voto a distância de (i) candidatos ao conselho de administração e ao conselho fiscal da companhia, sempre que convocada assembleia geral para sua eleição sujeita ao procedimento de voto a distância, conforme § 1º do art. 21-A, ou (ii) propostas de deliberação para as assembleias gerais ordinárias da Companhia.

As solicitações de inclusão descritas acima deverão ser recebidas pela Diretoria de Relações com Investidores da Companhia, na hipótese do item (i) acima, entre o primeiro dia útil do exercício social em que se realizará a assembleia geral ordinária e até 25 (vinte e cinco) dias antes da data prevista para sua realização, no caso de assembleia geral ordinária; ou na hipótese do item (ii) acima, entre o primeiro dia útil após a ocorrência de evento que justifique a convocação de assembleia geral para eleição de membros do conselho de administração e do conselho fiscal e até 25 (vinte e cinco) dias antes da data de realização da assembleia, no caso de assembleia geral extraordinária convocada para esse fim, hipótese em que a administração da Companhia comunicará ao mercado a data de realização da respectiva assembleia geral, ainda que em caráter provisório, bem como o prazo para a inclusão de candidatos no boletim de voto a distância.

Toda e qualquer solicitação de inclusão de propostas ou candidatos no boletim de voto a distância, conforme descritas acima, deverão observar os requisitos legais aplicáveis, bem como o disposto nos arts. 21-L e 21-M da Instrução CVM nº 481/09 e deverão ser enviadas aos seguintes endereços, eletrônico e físico, respectivamente: [ri@csu.com.br](mailto:ri@csu.com.br) e Rua Piauí, nº 136, CEP 06.440-182, Barueri – SP, aos cuidados da Diretoria de Relações com Investidores, juntamente com os documentos pertinentes à proposta e os documentos de representação legal, se for o caso, conforme os termos mencionados no presente item 12.2, nos prazos estabelecidos pela regulamentação vigente.

### **j) se a companhia disponibiliza fóruns e páginas na rede mundial de computadores destinados a receber e compartilhar comentários dos acionistas sobre as pautas das assembleias**

A Companhia não mantém fóruns e páginas na rede mundial de computadores destinados a receber e compartilhar comentários dos acionistas sobre as pautas das Assembleias Gerais.

### **k) Outras informações necessárias à participação a distância e ao exercício do direito de voto a distância**

A Companhia esclarece que o sistema de voto à distância passou a ser adotado em 1º de janeiro de 2018, em atendimento à Instrução CVM nº 481/09. Além do envio do boletim de voto a distância diretamente à Companhia, os acionistas também poderão exercer o voto a distância por meio das instruções de preenchimento transmitidas a seus respectivos agentes de custódia ou ao agente escriturador da Companhia, conforme suas ações estejam ou não

## **12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais**

depositadas em depósito central.

Para tanto, os acionistas deverão entrar em contato com os seus agentes de custódia ou com o agente escriturador das ações de emissão da Companhia e verificar os procedimentos por eles estabelecidos para a emissão das instruções de voto via boletim de voto à distância, bem como os documentos e informações que venham a ser por eles exigidos.

### **12.3 - Regras, Políticas E Práticas Relativas ao Conselho de Administração**

**a) número de reuniões realizadas no último exercício social, discriminando entre número de reuniões ordinárias e extraordinárias**

No último exercício social foram realizadas 4 reuniões ordinárias.

**b. se existirem, as disposições do acordo de acionistas que estabeleçam restrição ou vinculação ao exercício do direito de voto de membros do conselho**

Não há acordo de acionistas.

**c. regras de identificação e administração de conflitos de interesses**

A Companhia não adota um mecanismo específico para identificar conflitos de interesse nas reuniões de Conselho de Administração, aplicando-se as regras constantes na legislação brasileira, caso ocorra qualquer conflito de interesses.

## **12.4 - Descrição da Cláusula Compromissória Para Resolução de Conflitos Por Meio de Arbitragem**

### **“CAPÍTULO VIII - Juízo Arbitral**

**Artigo 42** - A Companhia, seus acionistas, Administradores e os membros do Conselho Fiscal, efetivos e suplentes, se houver, obrigam-se a resolver, por meio de arbitragem perante a Câmara de Arbitragem do Mercado, na forma de seu regulamento, qualquer controvérsia que possa surgir entre eles, relacionada com ou oriunda da sua condição de emissor, acionistas, Administradores, e membros do conselho fiscal, em especial, decorrentes das disposições contidas na Lei n.º 6.385/76, na Lei n.º 6.404/76, neste Estatuto, nas normas editadas pelo Conselho Monetário Nacional, pelo Banco Central do Brasil e pela CVM, bem como nas demais normas aplicáveis ao funcionamento do mercado de capitais em geral, além daquelas constantes do Regulamento do Novo Mercado, dos demais regulamentos da B3 e do Contrato de Participação no Novo Mercado.

**Parágrafo Único** - A lei brasileira será a única aplicável ao mérito de toda e qualquer controvérsia, bem como à execução, interpretação e validade da presente cláusula compromissória. O tribunal arbitral será formado por árbitros escolhidos na forma estabelecida no Regulamento da Câmara de Arbitragem do Mercado. O procedimento arbitral terá lugar na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, local onde deverá ser proferida a sentença arbitral. A arbitragem deverá ser administrada pela própria Câmara de Arbitragem do Mercado, sendo conduzida e julgada de acordo com as disposições pertinentes do Regulamento de Arbitragem.”

**12.5/6 - Composição E Experiência Profissional da Administração E do Conselho Fiscal**

Nome	Data de nascimento	Orgão administração	Data da eleição	Prazo do mandato	Número de Mandatos Consecutivos
CPF	Profissão	Cargo eletivo ocupado	Data de posse	Foi eleito pelo controlador	Percentual de participação nas reuniões
Outros cargos e funções exercidas no emissor		Descrição de outro cargo / função			
Ricardo José Ribeiro Leite	25/07/1956	Pertence apenas à Diretoria	18/06/2019	1 ano	13
940.246.858-72	Administrador de Empresas	19 - Outros Diretores	18/06/2019	Sim	0.00%
Não possui.		Diretor Financeiro e de Relações com Investidores			
João Carlos Matias	01/01/1947	Pertence apenas à Diretoria	18/06/2019	1 ano	7
454.731.298-20	Engenheiro	19 - Outros Diretores	18/06/2019	Sim	0.00%
Não possui.		Diretor sem designação específica.			
Rubens Antonio Barbosa	13/06/1938	Pertence apenas ao Conselho de Administração	29/04/2020	1 ano	14
090.564.241-49	Consultor de negócios	27 - Conselho de Adm. Independente (Efetivo)	29/04/2020	Sim	100.00%
Não possui.					
Paulo Sergio Caputo	19/11/1959	Pertence apenas ao Conselho de Administração	29/04/2020	1 ano	4
420.174.249-00	Advogado	22 - Conselho de Administração (Efetivo)	29/04/2020	Sim	100.00%
Não possui.					
Antônio Kandir	02/05/1953	Pertence apenas ao Conselho de Administração	29/04/2020	1 ano	7
146.229.631-91	Engenheiro	24 - Presidente do Conselho de Administração Independente	29/04/2020	Sim	100.00%
Não possui.					
Antonio Martins Fadiga	30/05/1954	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/04/2019	1 ano	8
896.986.308-72	Publicitário	27 - Conselho de Adm. Independente (Efetivo)	23/04/2019	Sim	0.00%
Não possui.					
Marcos Ribeiro Leite	04/10/1959	Pertence à Diretoria e ao Conselho de Administração	29/04/2020	1 ano	15
038.755.268-56	Administrador de Empresas	33 - Conselheiro(Efetivo) e Dir. Presidente	29/04/2020	Sim	100.00%

**12.5/6 - Composição E Experiência Profissional da Administração E do Conselho Fiscal**

Nome	Data de nascimento	Orgão administração	Data da eleição	Prazo do mandato	Número de Mandatos Consecutivos
CPF	Profissão	Cargo eletivo ocupado	Data de posse	Foi eleito pelo controlador	Percentual de participação nas reuniões
Outros cargos e funções exercidas no emissor		Descrição de outro cargo / função			

Sérgio Tuffy Sayeg	30/03/1954	Conselho Fiscal	29/04/2020	1 ano	3
935.221.858-20	Administrador de empresas	43 - C.F.(Efetivo)Eleito p/Controlador	29/04/2020	Sim	100.00%
Não possui.					

Luiz Alberto de Castro Falleiros	13/02/1957	Conselho Fiscal	29/04/2020	1 ano	3
024.351.768-80	Economista	43 - C.F.(Efetivo)Eleito p/Controlador	29/04/2020	Sim	100.00%
Não possui.					

Ivam Ricardo Peleias	07/06/1961	Conselho Fiscal	29/04/2020	1 ano	3
014.022.208-12	Contador	43 - C.F.(Efetivo)Eleito p/Controlador	29/04/2020	Sim	100.00%
Não possui.					

Sérgio Luiz da Silva Ribeiro	05/02/1966	Conselho Fiscal	29/04/2020	1 ano	3
879.953.447-91	Contador	46 - C.F.(Suplent)Eleito p/Controlador	29/04/2020	Sim	0.00%
Não possui.					

Eduardo Georges Chehab	14/02/1955	Conselho Fiscal	29/04/2020	1 ano	3
013.810.648-76	Engenheiro	46 - C.F.(Suplent)Eleito p/Controlador	29/04/2020	Sim	0.00%
Não possui.					

Enio Luiz Delollo	15/05/1963	Conselho Fiscal	29/04/2020	1 ano	3
048.693.838-70	Advogado	46 - C.F.(Suplent)Eleito p/Controlador	29/04/2020	Sim	0.00%
Não possui.					

**Experiência profissional / Critérios de Independência**

Ricardo José Ribeiro Leite - 940.246.858-72

Graduado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas, pós-graduado em Finanças Pessoais pela FEA/USP em 2003 e atualmente mestrando em Administração e Finanças pela PUC/São Paulo. Atuou por 17 anos no Citibank, onde ocupou os cargos de diretor da área de Financiamentos Corporativos e Leasing. Ingressou no grupo CSU em 1998 como membro do Conselho de Administração. Atualmente é Diretor Administrativo Financeiro e Diretor de Relações com Investidores da Companhia. Ricardo José Ribeiro Leite é irmão de Marcos Ribeiro Leite.

Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

João Carlos Matias - 454.731.298-20

Graduado em Engenharia pela Faculdade de Engenharia Industrial. Possui 35 anos de experiência no ramo de cartões de crédito, tendo atuado na empresa Credicard nas áreas de Sistemas, Tecnologia e Operações. Ingressou no grupo CSU em 1992.

Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

---

Rubens Antonio Barbosa - 090.564.241-49

Com título de mestrado da "London School of Economics and Political Science" (Escola Superior de Ciências Econômicas e Políticas de Londres) em 1971, o Embaixador Rubens Barbosa ocupou muitos cargos no Governo brasileiro e no Ministério das Relações Exteriores: Secretário de Assuntos Internacionais do Ministério da Fazenda; Embaixador do Brasil junto à Associação Latino-Americana de Integração (ALADI); Subsecretário-Geral de Integração, Comércio Exterior e Assuntos Econômicos do Ministério das Relações Exteriores e Coordenador da Seção Brasileira do Grupo do Mercosul; Principal negociador pelo Brasil da Rodada Uruguai no então GATT até 1999. Foi Embaixador do Brasil em Londres de janeiro de 1994 a junho de 1999 e em Washington de junho de 1999 a Março de 2004. Ocupou o cargo de Presidente da Associação dos Países Produtores de Café (APPC) em Londres, por cinco anos. Escreve regularmente no Estado de São Paulo e no Globo, além de ensaios e de quatro livros, entre os quais destacam-se: Panorama Visto de Londres, que trata de política externa e econômica; Integração Econômica da América Latina e The Mercosur Codes, publicado pelo "British Institute of International and Comparative Law" (Instituto Britânico de Direito Internacional e Comparativo), Editor e Organizador de "O Brasil dos Brazilianistas", Mercosul e a Integração Regional, O Dissenso de Washington (2011) e Interesse Nacional e Visão de Futuro (2012). Presidente do Instituto de Relações Internacionais e Comércio Exterior (IRICE), Presidente da Associação Brasileira da Indústria do Trigo (ABITRIGO), é também consultor de negócios e ocupa, entre outros, os cargos de Presidente do Conselho Superior de Comércio Exterior da FIESP, há dez anos, Presidente do Conselho Deliberativo da SOBEET (Sociedade Brasileira de Estudos de Empresas Transnacionais e da Globalização Econômica) e membro de diversos outros Conselhos, como da empresa CSU CardSystem S.A e Veirano Advogados o da Associação de Comércio Exterior do Brasil (AEB). É membro do Gacint - Grupo de Análise da Conjuntura Internacional da USP, Presidente Emérito do CEBEU – Conselho Empresarial Brasil – Estados Unidos. Editor responsável pela Revista Interesse Nacional. Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais. Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

---

Paulo Sergio Caputo - 420.174.249-00

É sócio-fundador da Ória Capital, especializada em gestão de Fundos de Investimentos em empresas no setor Tecnologia da Informação. Paulo Caputo é advogado formado pela USP, com pós-graduação em Gestão (INPG/Insead/Fundação Dom Cabral) e foi diretor regional do Grupo RBS e ocupou diversos cargos de gestão na Datasul S.A., CFO/COO e Diretor de M&A e conselheiro de administração. Foi responsável pela execução do plano de investimento após o IPO da Datasul, pela aquisição de 10 empresas em 18 meses e pela fusão da Datasul com a Totvs S.A., onde foi VP de Estratégia e Marketing. Ainda ocupou a Presidência do Conselho de Administração da Bematech S.A. de 2013 até a sua incorporação pela Totvs S.A. em 2015. Participa ainda dos conselhos das empresas Opentech S.A., Argo IT Tecnologia S.A., Britech S.A. e Navita S.A.

As empresas mencionadas não integram o grupo econômico do emissor e não são controladas por acionistas do emissor.

Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

---

Antônio Kandir - 146.229.631-91

Foi Ministro de Estado do Planejamento e Orçamento, Deputado Federal, Presidente do Conselho Nacional de Desestatização, Governador Brasileiro no BID, Secretário Especial de Política Econômica, Presidente do IPEA, diretor da Kandir e Associados S/C Ltda e coordenador de estudos da Itaú Planejamento e Engenharia. Trabalhou também como professor da Unicamp, da PUC/SP e Assistant Faculty Fellow na Universidade de Notre Dame e gerenciou Fundos de Investimentos. Formado em Engenharia Mecânica de Produção da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, Mestre em Economia pela UNICAMP e Doutor em Economia pela UNICAMP. Participa dos conselhos de administração das empresas GOL, Aegea, CPFL, COIMEX e MRV.

As empresas mencionadas não integram o grupo econômico do emissor e não são controladas por acionistas do emissor.

Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

---

Antonio Martins Fadiga - 896.986.308-72

Iniciou carreira como profissional de marketing e trabalhou em agências reconhecidas como BBDO, Leo Burnett, Young & Rubicam e Fischer. Formado em Comunicação pela USP e fez especialização em Marketing pela FGV e diversos cursos de Gestão em New York, Toronto e Londres. Além de Propaganda, comandou grupos de empresas especializadas nas diferentes disciplinas de comunicação. Foi articulista do Meio & Mensagem por 2 anos no tema Comunicação Integrada, foi Caborável em Atendimento & Planejamento, Profissional do Ano pela APP, Profissional do Ano pelo Premio Colunistas e um dos dez profissionais mais reconhecidos do mercado, de acordo com estudo Agency Scope em 2012, pelo Grupo Consultores. Desde início de 2014 assumiu a Artplan São Paulo como sócio e CEO. É também conselheiro da AACD e WWF (probono).

As empresas mencionadas não integram o grupo econômico do emissor e não são controladas por acionistas do emissor.

Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

---

Marcos Ribeiro Leite - 038.755.268-56

Graduado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas. É sócio fundador da Companhia e atual CEO e Membro do Conselho de Administração. É administrador da Anapurus Comércio e Participações Ltda. Possui longa experiência no ramo de cartões de crédito, tendo atuado na vice-presidência financeira e comercial da empresa Credicard.

A Anapurus Comércio e Participações não integra o grupo econômico do emissor e é controlada por acionista do emissor.

Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

---

Sérgio Tuffy Sayeg - 935.221.858-20

Formado em administração de empresas e pós-graduado em mercado de capitais pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. Professor em cursos de MBA, pós-graduação e educação executiva da Fundação Instituto de Administração – FIA, do Ibmecc, do Insper e de entidades do mercado financeiro e de capitais. Qualificado com “Certificação para Conselheiro de Administração por Experiência” e “Certificação para Conselheiro Fiscal por Experiência” pelo IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, “CNPI - Certificação Nacional do Profissional de Investimentos” pela APIMEC - Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais e “Certificação Profissional ANBIMA – série 20”. Desde 1976, atua nos mercados financeiro, de capitais e corporativo, tendo trabalhado como executivo e diretor no Unibanco, Banco London Multiplic, Banco Safra, Seller DTVM, Banco Fibra, Dresdner Asset Management, Bolsa de Valores de São Paulo, SABESP – Cia. de Saneamento Básico do Estado de São Paulo e FIRB – Financial Investor Relations. Membro do Conselho Fiscal da CSU CardSystem S.A. (2008 – 2016, 2018 - atual), da Enauta Participações S.A. (2014 – atual), da EcoRodovias Infraestrutura e Logística S.A. (2018 - atual), da Companhia de Saneamento de Minas Gerais - COPASA MG (2018 - atual) e da Linx S.A. (2018 - atual). Membro dos Comitês de Auditoria Estatutários da São Paulo Turismo S.A. e da Companhia de Engenharia de Tráfego (2018 - atual). Membro especializado do Comitê de Auditoria do Banco GMAC S.A./Chevrolet Serviços Financeiros (2012 – 2018). Conselheiro de Administração da Investimentos e Participações em Infraestrutura S.A. – INVEPAR (2017). Conselheiro Fiscal da Eldorado Brasil Celulose S.A. (2017), da Cia. Providência Indústria e Comércio (2012 – 2015), da Marfrig Global Foods S.A. (2010 e 2012) e da CR Almeida S.A. Engenharia e Construções (2011 – 2015). Conselheiro de Administração (2007 – 2009) da Lojas Salfer S.A. Membro do Audit Committee Institute da KPMG, do EY Board Members Program e das Comissões de Comunicação e Mercado de Capitais e da Comunidade de Conselheiros Certificados do IBGC. Conselheiro de Administração (2003 – 2008) e vice-presidente da Comissão Internacional do IBRI – Instituto Brasileiro de Relações com Investidores.

Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

---

Luiz Alberto de Castro Falleiros - 024.351.768-80

Graduado em Economia pela Universidade Estadual de Campinas (1978) e pós-graduado em Economia pela PUC-SP (1982). MBA em finanças pela FACAMP. É membro do Conselho de Administração da Universidade Tiradentes, tendo sido membro dos Conselhos de Administração e Fiscal de diversas Companhias. É sócio fundador da FASCE Assessoria e Consultoria Empresarial. Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

---

Ivam Ricardo Peleias - 014.022.208-12

Doutor e Mestre em Ciências Contábeis pela Faculdade de Administração Economia e Contabilidade da Universidade de São Paulo. Professor dos Mestrados em Ciências Contábeis e de Administração da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP desde 2000, e do curso de Graduação em Ciências Contábeis da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP - São Paulo (2001 a 2017). Assessorou, entre 2004 e 2015, o Conselho Fiscal da Unimed São José dos Campos – Cooperativa de Trabalho Médico. Sócio da IRPE – Perícia e Consultoria Contábil, Ltda., empresa dedicada à prestação de serviços de perícia contábil. Perito, Parecerista e Consultor Contábil. Assistente Técnico em processos arbitrais e judiciais, indicado por escritórios de advocacia e organizações. Atuou por vinte e cinco anos em empresas nacionais e estrangeiras, de vários setores de atividade, em posições técnicas, gerenciais e de direção. Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

---

Sérgio Luiz da Silva Ribeiro - 879.953.447-91

Graduado em Ciências Contábeis, com extensão em Desenvolvimento Gerencial pelo IGA/PUC-RJ e MBA em Controladoria pela FIPECAFI/USP, além de cursos no Brasil e exterior. Foi superintendente de controladoria da CSU CardSystem S.A. de 2009 à 2013. Desde novembro de 2017 exerce a função de Superintendente de Contabilidade e Tributos na CPFL Energias Renováveis S.A.. Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Eduardo Georges Chehab - 013.810.648-76

Graduado em Engenharia Civil pela Escola Politécnica da USP em 1978. pós-graduado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas/CEAG, 1987. Mestre em Business Administration pelo Insper em 2005.,Trabalhou mais de 30 anos no mercado financeiro, tendo sido nos últimos 20 anos executivo da área de crédito para pessoas jurídicas de médio e grande porte nos bancos ABN AMRO Real e WestLB e diretor de ratings e escore de governança corporativa na Standard & Poor's. Atua como conselheiro certificado pelo IBGC, conselheiro de administração da Tonon Bioenergia, presidente do conselheiro fiscal da Editora do Brasil, conselheiro fiscal da Multiner e da Mesa Participações, conselheiro consultivo de uma empresa familiar de capital fechado, consultor na estruturação de governança corporativa e na melhoria da gestão financeira em empresas de médio para grande porte, membro do ACI (Audit Committe Institute) da KPMG e professor de Finanças e Governança Corporativa em cursos de pós-graduação e MBA. Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Enio Luiz Delollo - 048.693.838-70

Bacharel em Direito pela Universidade de São Paulo, em 1986. MBAs em Direito Tributário pelo Centro de Extensão Universitária (1988), em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas (2005) e em Gestão de Negócios pela Fundação Dom Cabral (2012). Entre suas experiências profissionais, foi Gerente Tributário Sênior pela KPMG Peat Marwick (1985 - 1994) e Gerente Geral Tributário para América do Sul e Central pela LG Electronics do Brasil Ltda (2010 - 2015). Atualmente é Consultor Jurídico Tributário pela Leonardo Lobo Advogados, escritório de advocacia especializado em Direito Empresarial. Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Tipo de Condenação	Descrição da Condenação
Ricardo José Ribeiro Leite - 940.246.858-72 N/A	
João Carlos Matias - 454.731.298-20 N/A	
Rubens Antonio Barbosa - 090.564.241-49 N/A	
Paulo Sergio Caputo - 420.174.249-00 N/A	
Antônio Kandir - 146.229.631-91 N/A	
Antonio Martins Fadiga - 896.986.308-72 N/A	
Marcos Ribeiro Leite - 038.755.268-56 N/A	
Sérgio Tuffy Sayeg - 935.221.858-20 N/A	
Luiz Alberto de Castro Falleiros - 024.351.768-80 N/A	
Ivam Ricardo Peleias - 014.022.208-12	

N/A

---

Sérgio Luiz da Silva Ribeiro - 879.953.447-91

---

N/A

---

Eduardo Georges Chehab - 013.810.648-76

---

N/A

---

Enio Luiz Delollo - 048.693.838-70

---

N/A

## **12.7/8 - Composição Dos Comitês**

### **Justificativa para o não preenchimento do quadro:**

A Companhia não possui comitês estatutários ou de auditoria instalados

## 12.9 - Existência de Relação Conjugal, União Estável ou Parentesco Até O 2º Grau Relacionadas A Administradores do Emissor, Controladas E Controladores

Nome	CPF	Nome empresarial do emissor, controlada ou controlador	CNPJ	Tipo de parentesco com o administrador do emissor ou controlada
------	-----	--	------	---

### Administrador do emissor ou controlada

Marcos Ribeiro Leite 038.755.268-56 CSU CardSystem S/A 01.896.779/0001-38 Irmão ou Irmã (1º grau por consangüinidade)  
Membro do Conselho de Administração e Diretor Presidente, além de controlador indireto e administrador de sociedade controladora direta do emissor.

### Pessoa relacionada

Ricardo José Ribeiro Leite 940.246.858-72 CSU CardSystem S/A 01.896.779/0001-38  
Diretor Financeiro e de Relações com Investidores, além de administrador de sociedade controladora indireta do emissor.

### Observação

**12.10 - Relações de Subordinação, Prestação de Serviço ou Controle Entre Administradores E Controladas, Controladores E Outros**

Identificação Cargo/Função	CPF/CNPJ	Tipo de relação do Administrador com a pessoa relacionada	Tipo de pessoa relacionada
-------------------------------	----------	--	----------------------------

**Exercício Social 31/12/2018**Administrador do Emissor

Marcos Ribeiro Leite

038.755.268-56

Controle

Controlador Direto

Membro do Conselho de Administração e Diretor Presidente

Pessoa Relacionada

Greenville Delaware LLC

23.516.753/0001-50

O administrador é controlador indireto da sociedade sem desempenhar função executiva.

Observação**Exercício Social 31/12/2017**Administrador do Emissor

Marcos Ribeiro Leite

038.755.268-56

Controle

Controlador Direto

Membro do Conselho de Administração e Diretor Presidente

Pessoa Relacionada

Greenville Delaware LLC

23.516.753/0001-50

O administrador é controlador indireto da sociedade sem desempenhar função executiva.

Observação**Exercício Social 31/12/2016**Administrador do Emissor

Marcos Ribeiro Leite

038.755.268-56

Controle

Controlador Direto

Membro do Conselho de Administração e Diretor Presidente

Pessoa Relacionada

Greenville Delaware LLC

23.516.753/0001-50

**12.10 - Relações de Subordinação, Prestação de Serviço ou Controle Entre Administradores E Controladas, Controladores E Outros**

Identificação	CPF/CNPJ	Tipo de relação do Administrador com a pessoa relacionada	Tipo de pessoa relacionada
Cargo/Função			

O administrador é controlador indireto da sociedade sem desempenhar função executiva.

**Observação**

### **12.11 - Acordos, Inclusive Apólices de Seguros, Para Pagamento ou Reembolso de Despesas Suportadas Pelos Administradores**

A Companhia dispõe de seguro de Responsabilidade Civil para Conselheiros, Diretores e Executivos – D&O (*Directors & Officers*), que garante cobertura aos segurados no caso de reclamações de terceiros, relacionados aos atos de gestão praticados no exercício das atribuições da administração da sociedade. O valor da cobertura da apólice é limitado a R\$ 76,4 milhões. A vigência do seguro tem início às 24hs do dia 03 de dezembro de 2018 e término às 24hs do dia 03 de dezembro de 2019. A cobertura retroativa é ilimitada para fatos desconhecidos pelo tomador anteriores ao início da vigência da apólice.

## 12.12 - Outras informações relevantes

Fornecer outras informações que o emissor julgue relevantes.

Conforme disposição Estatutária, o Conselho de Administração reúne-se ordinariamente uma vez em cada trimestre do ano civil e, extraordinariamente, sempre que os interesses sociais o exigirem, sendo convocado por qualquer Conselheiro ou por qualquer acionista, mediante carta contendo a ordem do dia, a ser encaminhada a todos os Conselheiros em exercício, com aviso de recebimento, via fac-símile ou ainda por correio eletrônico digitalmente certificado, com prova de recebimento pelo Diretor Presidente com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas. Os fatos que tem impacto contra terceiros, deliberados nas reuniões, são disponibilizados ao mercado através do arquivamento da ata na Junta Comercial do Estado de São Paulo – JUCESP, na Comissão de Valores Mobiliários - CVM, através do sistema IPE, e no website de Relações com Investidores ([www.csu.com.br/ri](http://www.csu.com.br/ri)), e, quando aplicável, são emitidos comunicados e/ou fato relevantes, nas formalidades de praxe.

AGO 2019 – 23 de abril de 2019

AGE 2018 – 10 de maio de 2018

AGO 2018 – 18 de abril de 2018

AGE 2017 – 10 de maio de 2017

AGO 2017 – 18 de abril de 2017

AGO/E 2016 – 27 de abril de 2016

AGO/E 2015 – 24 de abril de 2015

AGO/E 2014 – 30 de abril de 2014

AGO 2013 – 24 de abril de 2013

AGE 2013 – 30 de janeiro de 2013

AGO 2012 – 17 de abril de 2012

AGE – 28 de novembro de 2011

AGO 2011 – 26 de abril de 2011

AGE – 25 de outubro de 2010

AGO/E 2010 – 30 de abril de 2010

### 13.1 - Descrição da Política ou Prática de Remuneração, Inclusive da Diretoria Não Estatutária

**a) objetivos da política ou prática de remuneração:**

Temos como objetivo estabelecer normas e procedimentos para as movimentações salariais da Companhia, visando um adequado programa de administração de salários que permita criar padrões de remuneração a todos os colaboradores, compatíveis com as atribuições e responsabilidades dos cargos e consistentes com as condições do mercado de trabalho.

**b) composição da remuneração, indicando:**

*i. descrição dos elementos da remuneração e os objetivos de cada um deles*

Trabalhamos atualmente com dois elementos da remuneração:

- Remuneração fixa; e
- Remuneração variável.

Estes elementos estão distribuídos de diferentes formas para cada órgão, conforme segue:

Conselho de Administração: A remuneração do Conselho de Administração é fixa, cujo pagamento é realizado de forma mensal, sendo estabelecida de acordo com o padrão de mercado, através de pesquisas e verificação junto a empresas com o ramo de atuação similar ao da Companhia.

Conselho Fiscal: A remuneração dos membros do Conselho Fiscal, quando instalado, além do reembolso, obrigatório, das despesas de locomoção e estadia necessárias ao desempenho da função, será fixada pela Assembleia Geral que os eleger, e não poderá ser inferior, para cada membro em exercício, a 10% da que, em média, for atribuída a cada diretor, não computados benefícios, verbas de representação e participação nos lucros.

Diretores Estatutários e não Estatutários: A política de remuneração de seus membros é estabelecida de acordo com o padrão e práticas do mercado, procurando estabelecer formas de remuneração fixas e variáveis, que estimulem um diferencial competitivo de desempenho e retenção dos Diretores.

*ii. qual a proporção de cada elemento na remuneração total*

	Remuneração Fixa	Remuneração Variável
CONSELHEIRO DE ADMINISTRAÇÃO	100%	0%
CONSELHEIRO FISCAL	100%	0%
DIRETOR ESTATUTARIO E NÃO ESTATUTÁRIOS	80%	20%

*iii. metodologia de cálculo e de reajuste de cada um dos elementos da remuneração*

O Limite Global de Remuneração do Conselho de Administração e Diretoria Estatutária é definido anualmente, por ocasião da Assembleia Geral Ordinária para vigência no exercício. A Remuneração do Conselho Fiscal não está incluída no Limite Global.

As remunerações são reajustadas anualmente, no mês de setembro, com base nos parâmetros de índices de mercado (INPC) para Conselho de Administração e Diretores Estatutários e, para os Diretores não Estatutários de acordo com a aplicação de Acordo ou Convenção Coletiva.

*iv. razões que justificam a composição da remuneração*

### **13.1 - Descrição da Política ou Prática de Remuneração, Inclusive da Diretoria Não Estatutária**

Visando garantir uma remuneração competitiva e alinhada às práticas do mercado, considerando empresas inseridas em nosso ramo de atuação, a Companhia adota um modelo de composição da remuneração que concentra uma parcela entre 70% e 90% para remuneração fixa e uma remuneração variável com representatividade entre 10% e 30%.

***c) principais indicadores de desempenho que são levados em consideração na determinação de cada elemento da remuneração:***

Para a remuneração fixa: é sempre considerado o parâmetro de mercado, considerando empresas inseridas em nosso ramo de atuação.

Para a remuneração variável: são estabelecidas metas individuais específicas para cada unidade de negócios, função e nível de responsabilidade na Companhia, podendo ser estas metas estratégicas e/ou metas de volume de vendas e/ou EBITDA e/ou Lucro Bruto e/ou Lucro Líquido da Companhia.

***d) como a remuneração é estruturada para refletir a evolução dos indicadores de desempenho:***

São definidas metas condizentes com o Planejamento Estratégico da companhia, sendo atribuído peso e proporção específica para a determinação e apuração da distribuição da remuneração variável.

***e) como a política ou prática de remuneração se alinha aos interesses do emissor de curto, médio e longo prazo:***

Curto Prazo: Remuneração fixa com base nos parâmetros atualizados de mercado, de forma a atrair profissionais qualificados para atender as expectativas de desempenho requeridas pela Companhia, no exercício da função.

Médio Prazo: Bonificação com base nos resultados em termos de lucratividade da Companhia e do cumprimento de metas individuais estabelecidas anualmente, conforme destacado no item “c” acima.

Longo Prazo: Possibilidade de indexação, denominada “Bônus – Parte Diferida”, de uma parte do valor da remuneração variável de médio prazo, e Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações.

***f) existência de remuneração suportada por subsidiárias, controladas ou controladores diretos e indiretos:***

Não há remuneração suportada por subsidiárias, controladas ou controladores diretos e indiretos da Companhia.

***g) existência de qualquer remuneração ou benefício vinculado à ocorrência de determinado evento societário do emissor, tal como a alienação do controle societário do emissor:***

Não existe qualquer remuneração ou benefício vinculado à ocorrência de determinado evento societário do emissor, tal como alienação do controle societário da Companhia

***h) práticas e procedimentos adotados pelo conselho de administração para definir a remuneração individual do conselho de administração e da diretoria, indicando:***

- i. os órgãos e comitês do emissor que participam do processo decisório, identificando de que forma participam*

### **13.1 - Descrição da Política ou Prática de Remuneração, Inclusive da Diretoria Não Estatutária**

A remuneração e demais benefícios dos integrantes dos órgãos de Administração, inclusive do Conselho de Administração, é fixada anualmente pela Assembleia Geral Ordinária - AGO, observadas as prescrições legais.

*ii. critérios e metodologia utilizada para a fixação da remuneração individual, indicando se há a utilização de estudos para a verificação das práticas de mercado, e, em caso positivo, os critérios de comparação e a abrangência desses estudos*

A remuneração dos membros do Conselho de Administração é definida com base no Art. 152 da Lei 6.404/76

*iii. com que frequência e de que forma o conselho de administração avalia a adequação da política de remuneração do emissor*

A remuneração e demais benefícios dos integrantes dos órgãos de Administração, inclusive do Conselho de Administração, é fixada anualmente pela Assembleia Geral Ordinária - AGO, observadas as prescrições legais.

Não há participação do Conselho de Administração na aprovação da remuneração da diretoria não estatutária.

**13.2 - Remuneração Total do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária E Conselho Fiscal****Remuneração total prevista para o Exercício Social corrente 31/12/2019 - Valores Anuais**

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	5,00	3,00	3,00	11,00
Nº de membros remunerados	5,00	3,00	3,00	11,00
<b>Remuneração fixa anual</b>				
Salário ou pró-labore	717.501,00	4.352.021,00	367.956,00	5.437.478,00
Benefícios direto e indireto	0,00	245.261,00	0,00	245.261,00
Participações em comitês	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Descrição de outras remunerações fixas				
<b>Remuneração variável</b>				
Bônus	0,00	935.572,00	0,00	935.572,00
Participação de resultados	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	865.856,00	0,00	865.856,00
Descrição de outras remunerações variáveis				
<b>Pós-emprego</b>	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Cessação do cargo</b>	0,00	449.690,00	0,00	449.690,00
<b>Baseada em ações (incluindo opções)</b>	0,00	193.964,00	0,00	193.964,00
<b>Observação</b>				
Total da remuneração	717.501,00	7.042.364,00	367.956,00	8.127.821,00

**Remuneração total do Exercício Social em 31/12/2018 - Valores Anuais**

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	5,00	3,00	2,25	10,25
Nº de membros remunerados	5,00	3,00	2,25	10,25
<b>Remuneração fixa anual</b>				
Salário ou pró-labore	691.468,00	4.342.680,00	275.967,00	5.310.115,00
Benefícios direto e indireto	0,00	294.541,00	0,00	294.541,00
Participações em comitês	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00

Descrição de outras remunerações fixas				
<b>Remuneração variável</b>				
Bônus	0,00	881.800,00	0,00	881.800,00
Participação de resultados	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	837.143,00	0,00	837.143,00
Descrição de outras remunerações variáveis				
<b>Pós-emprego</b>	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Cessação do cargo</b>	0,00	419.793,00	0,00	419.793,00
<b>Baseada em ações (incluindo opções)</b>	0,00	66.426,00	0,00	66.426,00
<b>Observação</b>				
<b>Total da remuneração</b>	<b>691.468,00</b>	<b>6.842.382,00</b>	<b>275.967,00</b>	<b>7.809.817,00</b>

**Remuneração total do Exercício Social em 31/12/2017 - Valores Anuais**

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	5,00	3,00	1,00	9,00
Nº de membros remunerados	5,00	3,00	1,00	9,00
<b>Remuneração fixa anual</b>				
Salário ou pró-labore	667.580,00	4.420.888,00	129.360,00	5.217.828,00
Benefícios direto e indireto	0,00	303.871,00	0,00	303.871,00
Participações em comitês	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Descrição de outras remunerações fixas		Remuneração Variável a ser percebida mensalmente pelos executivos por atingimento dos objetivos estipulados, sendo supervisionado pelo Conselho e revistos anualmente.		
<b>Remuneração variável</b>				
Bônus	0,00	1.249.000,00	0,00	1.249.000,00
Participação de resultados	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	820.165,00	0,00	820.165,00

Descrição de outras remunerações variáveis		O item "outros" refere-se a Remuneração Variável a ser percebida mensalmente pelos executivos por atingimento dos objetivos estipulados, sendo supervisionado pelo Conselho e revistos anualmente.		
<b>Pós-emprego</b>	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Cessação do cargo</b>	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Baseada em ações (incluindo opções)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Observação</b>			O Conselho Fiscal da Companhia permaneceu instalado até a Assembleia Geral Ordinária (AGO) de 2017, realizada em 25/04/2017. Com a solicitação de 1,9% dos acionistas presentes na AGO, representados por 779.000 ações, não houve quórum suficiente para a instauração do Conselho Fiscal da Companhia para o exercício de 2017.	
<b>Total da remuneração</b>	<b>667.580,00</b>	<b>6.793.924,00</b>	<b>129.360,00</b>	<b>7.590.864,00</b>

**Remuneração total do Exercício Social em 31/12/2016 - Valores Anuais**

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	5,00	3,00	3,00	11,00
Nº de membros remunerados	5,00	3,00	3,00	11,00
<b>Remuneração fixa anual</b>				
Salário ou pró-labore	626.392,00	3.872.455,00	368.448,00	4.867.295,00
Benefícios direto e indireto	0,00	169.477,00	0,00	169.477,00
Participações em comitês	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Descrição de outras remunerações fixas				
<b>Remuneração variável</b>				
Bônus	0,00	960.000,00	0,00	960.000,00
Participação de resultados	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	806.520,00	0,00	806.520,00
Descrição de outras remunerações variáveis		Remuneração Variável a ser percebida mensalmente pelos executivos por atingimento dos objetivos estipulados, sendo supervisionado pelo Conselho e revistos anualmente.		
<b>Pós-emprego</b>	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Cessação do cargo</b>	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Baseada em ações (incluindo opções)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00

Observação				
Total da remuneração	626.392,00	5.808.452,00	368.448,00	6.803.292,00

### 13.3 - Remuneração Variável do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária e Conselho Fiscal

<b>Exercício Social 2016</b>	<b>Conselho de Administração</b>	<b>Conselho Fiscal</b>	<b>Diretoria Estatutária</b>
Número de membros	5,00	3,00	3,00
<b>Bônus</b>			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NA	NA	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NA	NA	2.978.812
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NA	NA	1.000.000
Valor Efetivamente Reconhecido	NA	NA	960.000
<b>Outros</b>			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NA	NA	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NA	NA	806.520
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NA	NA	806.520
Valor Efetivamente Reconhecido	NA	NA	806.520
<b>Exercício Social 2017</b>	<b>Conselho de Administração</b>	<b>Conselho Fiscal</b>	<b>Diretoria Estatutária</b>
Número de membros	5,00	1,00	3,00
<b>Bônus</b>			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	3.400.683
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NH	NH	1.390.000
Valor Efetivamente Reconhecido	NH	NH	1.249.000
<b>Outros</b>			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	820.165
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NH	NH	820.165
Valor Efetivamente Reconhecido	NH	NH	820.165
<b>Exercício Social 2018</b>	<b>Conselho de Administração</b>	<b>Conselho Fiscal</b>	<b>Diretoria Estatutária</b>
Número de membros	5,00	2,25	3,00
<b>Bônus</b>			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	3.340.523
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NH	NH	1.513.005
Valor Efetivamente Reconhecido	NH	NH	881.800
<b>Outros</b>			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	837.143
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NH	NH	837.143
Valor Efetivamente Reconhecido	NH	NH	837.143
<b>Exercício Social 2019 a ser deliberada pela AGO de 2019</b>	<b>Conselho de Administração</b>	<b>Conselho Fiscal</b>	<b>Diretoria Estatutária</b>
Número de membros	5,00	3,00	3,00
<b>Bônus</b>			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	3.347.708
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NH	NH	935.572
Valor Efetivamente Reconhecido	NH	NH	
<b>Outros</b>			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	865.856
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NH	NH	865.856
Valor Efetivamente Reconhecido	NH	NH	865.856

1. O número de membros de cada órgão corresponde ao valor médio anual de membros apurados mensalmente.
2. Bônus: O valor máximo da diretoria estatutária corresponde a 10 salários.

### 13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

A condição de remuneração baseada em ações para a Diretoria Estatutária em vigor no último exercício social e previsto para o exercício social corrente se configura como Bônus Anual, podendo ser parte deste, como “Bônus – Parcela Diferida”.

Para continuidade de uma Remuneração de Longo Prazo, a Companhia implementou o “Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações”, o qual possui vigência até a transferência efetiva do montante total de 533.977 ações disponíveis em Tesouraria.

**a) termos e condições gerais:**

<b>Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:</b>	<b>Bônus – Parcela Diferida:</b>
<p>O Plano consiste na outorga não onerosa de ações ordinárias da Companhia, aos seus administradores e seus empregados ocupantes de posições relevantes que possam contribuir para o atingimento estratégico da Companhia.</p> <p>Caberá ao Conselho de Administração e aos Diretores definir quais os colaboradores elegíveis que terão direito às Ações, assim como a quantidade de Ações a que cada beneficiários terá direito.</p> <p>O colaborador elegível, quando empregado, deve ser formalmente indicado e aprovado pelos Diretores e quando administrador deve ser aprovado pelo Conselho de Administração.</p> <p>A outorga de Ações é realizada mediante a celebração de Contratos de Outorga entre a Companhia e os Beneficiários, os quais deverão especificar, sem prejuízo de outras condições determinadas pelos Conselhos de Administração: (a) a quantidade de Ações objeto da Outorga; e (b) os termos e condições para aquisição de direitos relacionados às Ações.</p> <p>O Conselho de Administração poderá subordinar a aquisição de direitos relacionados às Ações a determinadas condições, bem como impor restrições à sua transferência.</p> <p>Nenhuma disposição do Plano conferirá a qualquer beneficiário, o direito de permanecer como administrador ou empregado da Companhia, nem interferirá, de qualquer modo, no direito da Companhia, a qualquer tempo e sujeito às condições Legais e contratuais, rescindir o contrato de trabalho do empregado ou interromper o mandato do administrador.</p>	<p>O Plano consiste na distribuição de Bônus aos seus Administradores e seus empregados ocupantes de posições relevantes, mediante atingimento de resultado da Companhia.</p>

**b) principais objetivos do plano:**

Estimular a expansão, o êxito e a consecução dos objetivos sociais da Companhia e dos interesses de seus acionistas, permitindo aos empregados ocupantes de posições relevantes adquirir ações da Companhia, incentivando desta forma a

### 13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

integração e alinhamento dos interesses de médio e longo prazo destes empregados ocupantes de posições relevantes com os interesses e objetivos da Companhia e de seus Acionistas.

**c) forma como o plano contribui para esses objetivos:**

O plano possibilita à Companhia ampliar a atratividade, incentivar o comprometimento com a criação de valor, maximizar os lucros e estimular a permanência dos empregados ocupantes de posições relevantes, oferecendo aos mesmos, como vantagem adicional, tornarem-se acionistas da Companhia e conquistando benefícios consistentes com a valorização da Companhia.

**d) como o plano se insere na política de remuneração do emissor:**

O plano é um dos componentes da remuneração variável descrito no item 13.1, potencializando o diferencial competitivo de retenção.

**e) como o plano alinha os interesses dos administradores e do emissor a curto, médio e longo prazo:**

O Plano foi todo constituído com a finalidade de alinhar os interesses da Companhia e seus acionistas com o dos executivos.

Curto Prazo: comprometimento dos empregados ocupantes de posições relevantes com o cumprimento de suas metas individuais, departamentais e estratégicas da Companhia.

Médio Prazo: cumprimento das metas individuais, departamentais e estratégicas da Companhia, resultando positivamente no atingimento do EBITDA, Lucro Bruto e Lucro Líquido da Companhia.

Longo Prazo: retenção do empregado ocupante de posições relevantes, buscando positivos resultados econômico-financeiros que se traduzam em valorização das ações para Companhia e Beneficiários.

**f) número máximo de ações abrangidas:**

<b>Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:</b>	<b>Bônus – Parcela Diferida:</b>
O número máximo de Ações que poderá ser outorgado de acordo com o Plano estará limitado a 533.977 ações, atualmente disponível em Tesouraria.	O número máximo de ações varia de acordo com o valor da ação da Companhia na Bolsa de Valores de São Paulo – BM&FBOVESPA, na data da concessão e com a bonificação atribuída a seus administradores e seus empregados ocupantes de posições relevantes.

**g) número máximo de ações a serem outorgadas:**

<b>Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:</b>	<b>Bônus – Parcela Diferida:</b>

### 13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

<p>O número máximo de Ações que poderá ser outorgado de acordo com esse Plano estará limitado a 533.977 ações, atualmente disponíveis em Tesouraria.</p> <p>Caberá ao Conselho de Administração e aos Diretores definir quais os colaboradores elegíveis que terão direito as Ações, assim como a quantidade de Ações a que cada beneficiário terá direito.</p>	<p>O número máximo de ações varia de acordo com o valor da ação da Companhia na Bolsa de Valores de São Paulo – BM&amp;FBOVESPA, na data da concessão e com a bonificação atribuída a seus administradores e seus empregados ocupantes de posições relevantes.</p>
---	--

#### **h) condição de aquisição de ações:**

<b>Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:</b>	<b>Bônus – Parcela Diferida:</b>
<p>Os Beneficiários apenas terão o pleno direito sobre as ações ordinárias da Companhia, desde que atendidos todos os termos e condições previstos no Plano.</p> <p>Sem prejuízo dos demais termos e condições estabelecidos nos respectivos Contratos de Outorga, os direitos dos Beneficiários em relação às Ações somente serão plenamente satisfeitos, caso o Beneficiário permaneça continuamente vinculado como administrador ou empregado da Companhia, durante o período compreendido entre a Data de Outorga e a data da efetiva transferência, 24 meses ou 36 meses após a Data de Outorga, a ser estabelecido individualmente e constante do Termo de Outorga.</p> <p>Uma vez satisfeitas as condições estabelecidas no parágrafo acima, a Companhia transferirá para o nome do Beneficiário as respectivas Ações, em até 4 (quatro) tranches semanais, por termo de transferência de ações nominativas da Companhia no sistema do agente responsável pela escrituração das ações de emissão da Companhia.</p> <p>O montante dos tributos vigentes, incidentes sobre o valor da das ações a serem transferidas aos Beneficiários será descontado diretamente na folha de pagamento do Beneficiário, após sua transferência.</p> <p>A outorga das ações nos termos do Plano será cancelada automaticamente, cessando todos os seus efeitos de pleno direito, nos seguintes casos:</p> <p>(a) mediante o distrato do Contrato de Outorga;</p> <p>(b) se a Companhia for dissolvida, liquidada ou tiver sua falência decretada; ou</p> <p>(c) nas hipóteses previstas no item "n" deste documento.</p>	<p>Não há previsão de aquisição de ações, apenas cálculo para valores indexados.</p>

#### **i) critérios para fixação do preço de aquisição ou exercício:**

### 13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

<b>Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:</b>	<b>Bônus – Parcela Diferida:</b>
<p>Com o propósito de satisfazer a outorga de Ações nos termos do plano, a Companhia, sujeito a Lei e regulamentação aplicável, transferirá Ações mantidas em tesouraria, por meio de operação privada, conforme autorização concedida pelo Colegiado da CVM em reunião realizada em 30 de junho de 2015.</p> <p>As Ações, quando efetivamente transferidas, nos termos do Plano manterão todos os direitos previstos na Lei e no Estatuto Social da Companhia.</p>	<p>O valor da bonificação anual é aferido e aprovado pelo conselho de administração com base no atingimento das metas individuais, departamentais e estratégicas da Companhia, podendo este ser pago de duas formas:</p> <p>100% através de folha de pagamento;</p> <p>70% deste valor pago através da folha de pagamento no ato da concessão e os 30% restantes tendo seu valor atrelado ao preço da ação da Companhia na Bolsa de Valores de São Paulo – BM&amp;FBOVESPA, que vale como indexador de preço para a valorização deste bônus.</p>

**j) critérios para fixação do prazo de exercício:**

<b>Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:</b>	<b>Bônus – Parcela Diferida:</b>
<p>O Plano entrou em vigor na data de sua aprovação pela Assembleia Geral da Companhia e permanecerá vigente até a transferência efetiva do montante total de 533.977 ações, disponíveis em tesouraria.</p> <p>Para a condição do beneficiário, o prazo para efetiva transferência será estabelecido individualmente e constante no Termo de Outorga, podendo este ser de 24 meses ou 36 meses a contar da data da Outorga.</p>	<p>O prazo para pagamento da parcela a ser liquidada através de folha de pagamento é de até 45 dias a contar da data de concessão do Bônus.</p> <p>Já o prazo para pagamento da parcela indexada é de 24 a 36 meses a contar da data de concessão do Bônus.</p>

**k) forma de liquidação:**

<b>Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:</b>	<b>Bônus – Parcela Diferida:</b>
<p>A liquidação se dará quando da transferência efetiva da Ação da Companhia para o nome do beneficiário, por termos de transferência de ações nominativas da Companhia no sistema do agente responsável pela escrituração das Ações de emissão da Companhia.</p>	<p>O preço, ajustado na forma do item i acima, será pago, em moeda corrente nacional, nas datas previstas no item “j”.</p>

### 13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

**l) restrições à transferência das ações:**

Não caberá nenhum tipo de indenização ao Beneficiário, nos termos definidos no item “n” deste documento.

**m) critérios e eventos que, quando verificados, ocasionarão a suspensão, alteração ou extinção do plano:**

<b>Plano de Incentivo e Retenção Baseado em ações:</b>	<b>Bônus – Parcela Diferida:</b>
<p><b>Mudança do Controle Acionário:</b> Na hipótese de mudança, direta ou indireta, do controle acionário da Companhia deverá ser respeitado o Plano instituído.</p> <p><b>Fusão, Cisão, Incorporação e Transformação da Companhia – Incorporação de Ações:</b> Nos casos de fusão, cisão, com ou sem extinção da pessoa cindida, incorporação ou transformação da Companhia, bem como no caso de incorporações de Ações, deverá ser respeitado o Plano já instituído.</p> <p><b>Alteração, Suspensão e Extinção do Plano:</b> Compete à Assembleia Geral aprovar e, portanto, alterar o Plano. Toda e qualquer alteração do Plano, proposta pelo Conselho de Administração, deverá ser submetida à aprovação da Assembleia Geral e, uma vez aprovada, somente poderá atingir as Ações a serem Outorgadas.</p>	<p>Na hipótese de dissolução, transformação, incorporação, fusão, cisão, liquidação ou reorganização da Companhia, na qual a Companhia não seja a sociedade remanescente, ou de compra e venda de mais de 80% (oitenta por cento) das ações existentes da Companhia a qualquer outra empresa, em havendo valor indexado de Bônus a liquidar, compete a Assembleia Geral aprovar ou não a condição e prazo de liquidação.</p>

### 13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

*n) efeitos da saída do administrador dos órgãos do emissor sobre seus direitos previstos no plano de remuneração baseado em ações:*

<b>Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:</b>	<b>Bônus – Parcela Diferida:</b>
<p><b>Desligamento:</b> nas hipóteses de pedido de demissão voluntária ou demissão pela Companhia, com ou sem justa causa, renúncia, destituição, substituição ou término do mandato sem reeleição ao cargo de administrador, será o Beneficiário automaticamente desligado do Plano, não fazendo jus a qualquer retribuição.</p> <p><b>Aposentadoria por invalidez:</b> nas hipóteses de o Beneficiário se aposentar por invalidez permanente, desligando-se da CSU, fará jus à transferência do montante de ações outorgadas, calculado pro rata de acordo com os meses transcorridos entre a Data de Outorga e a data de desligamento da CSU.</p> <p><b>Afastamento:</b> caso o Beneficiário se afaste da Companhia, seja por licença maternidade, licença em razão do gozo do benefício previdenciário por incapacidade por motivo de doença ou qualquer outro tipo de afastamento previdenciário, o beneficiário continuará vinculado ao Plano, sendo que as datas estabelecidas para transferência efetiva da Ação. serão prorrogadas pelo período de afastamento.</p> <p><b>Falecimento:</b> na hipótese de Desligamento por falecimento do Beneficiário, a transferência das ações ainda não realizada, poderá ser plenamente satisfeita após o falecimento do Beneficiário, mediante a apresentação perante a Companhia da documentação hábil do arrolamento ou inventário do Beneficiário, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data do falecimento do Beneficiário. No caso de inventário, o prazo será contado a partir da nomeação do inventariante pelo juízo, desde que o inventário tenha sido aberto em até 6 (seis) meses.</p>	<p>O colaborador deve estar ativo na respectiva data de Pagamento.</p>

### 13.5 - Remuneração Baseada em Ações

A Companhia não possui Plano de Opções em aberto. Há em aberto apenas entrega de ações após cumprimento do prazo de carência, seguindo as regras e critérios do “Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações” descrito no item 13.4. As ações que a Companhia possui em Tesouraria serão utilizadas para esse objetivo.

	<b>Conselho de Administração</b>	<b>Diretoria Estatutária</b>
Nº de membros	-	3
Nº de membros remunerados	-	2
Ações em Aberto		
Quantidade	-	55.032
Data em que serão exercíveis	-	29-jun-21
Prazo máximo para exercício das ações	-	36 meses
Prazo de restrição à transferência das ações	-	-
Preço médio ponderado de exercício	-	-
Valor justo das ações no último dia do exercício social	-	6,40

### 13.6 - Opções em Aberto

A Companhia não possui Plano de Opções em aberto. Há em aberto apenas entrega de ações após cumprimento do prazo de carência, seguindo as regras e critérios do “Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações” descrito no item 13.4. As ações que a Companhia possui em Tesouraria serão utilizadas para esse objetivo.

	<b>Conselho de Administração</b>	<b>Diretoria Estatutária</b>
Nº de membros	-	3
Nº de membros remunerados	-	2
<b>Ações em Aberto</b>		
Quantidade	-	55.032
Data em que serão exercíveis	-	29-jun-21
Prazo máximo para exercício das ações	-	36 meses
Prazo de restrição à transferência das ações	-	-
Preço médio ponderado de exercício	-	-
Valor justo das ações no último dia do exercício social	-	6,40

### **13.7 - Opções Exercidas E Ações Entregues**

Não aplicável, pois a Companhia não remunerou, nos últimos 03 (três) exercícios sociais, seus administradores com base em ações.

### 13.8 - Precificação Das Ações/opções

A Companhia não possui Plano de Opções em aberto. O Plano de Remuneração Baseado em Ações vigente prevê a outorga de ações a administradores e funcionários da Companhia. Em ambos os casos, o efetivo usufruto do direito de recebimento de ações dá-se após o cumprimento de pré-determinado período de carência.

Os modelos e premissas gerais utilizadas para precificação das ações referentes ao Plano de Opções estão abaixo explicadas:

- i. O valor justo das ações concedidas sob o Plano de Remuneração Baseado em Ações foi calculado com base no preço de mercado da ação na data de outorga das ações seguindo a determinação do Pronunciamento Técnico CPC 10 – Pagamento Baseado em Ações.
- ii. Tendo em vista as premissas para definição do valor de ações concedidas sob o respectivo plano e os critérios para definição do preço de exercício, as ações outorgadas até o momento sob o Plano de Remuneração Baseada em Ações serão transferidas aos beneficiários, cumpridas as condições estabelecidas em cada programa, a título gratuito, e por isso têm seu preço de exercício fixado em R\$ 0,00.
- iii. As ações concedidas sob o Plano de Remuneração Baseado em Ações serão transferidas aos beneficiários que permaneçam na Companhia em 3 (três) anos, a contar da data de outorga das ações. Por serem transferidas a título gratuito, coincide a data de transferência, a saber, 29 de junho de 2021, com o fim da vida das ações enquanto objeto do plano.

**13.9 - Participações Detidas Por Órgão****Exercício de 2018**

REFERÊNCIAS	QUANTIDADE	% DO TOTAL
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	24.368.555	58,30%
CONSELHO FISCAL	0	0%
DIRETORIA ESTATUTÁRIA	1	0,00%
TOTAL DAS AÇÕES	41.800.000	100%

(\*) Os valores mobiliários detidos pelo Órgão "Diretoria Estatutária" foram considerados no Órgão "Conselho de Administração" quando houve acúmulo de funções

### **13.10 - Informações Sobre Planos de Previdência Conferidos Aos Membros do Conselho de Administração E Aos Diretores Estatutários**

Não há Plano de Previdência na Companhia.

### 13.11 - Remuneração Individual Máxima, Mínima E Média do Conselho de Administração, da Diretoria Estatutária E do Conselho Fiscal

#### Valores anuais

	Diretoria Estatutária			Conselho de Administração			Conselho Fiscal		
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016
Nº de membros	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	2,25	1,00	3,00
Nº de membros remunerados	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	2,25	1,00	3,00
Valor da maior remuneração(Reais)	4.724.515,00	4.347.897,00	3.883.367,00	204.448,00	197.388,00	185.212,00	91.989,00	43.120,00	122.816,00
Valor da menor remuneração(Reais)	845.291,00	848.477,00	800.556,00	43.520,00	42.012,00	39.416,00	91.989,00	43.120,00	122.816,00
Valor médio da remuneração(Reais)	2.280.794,00	2.264.641,00	1.879.658,00	138.294,00	133.516,00	125.728,00	91.989,00	43.120,00	122.816,00

#### Observação

Diretoria Estatutária

Conselho de Administração

Conselho Fiscal

### **13.12 - Mecanismos de Remuneração ou Indenização Para os Administradores em Caso de Destituição do Cargo ou de Aposentadoria**

A Companhia dispõe de seguro de Responsabilidade Civil para Conselheiros, Diretores e Executivos - D&O (Directors & Officers), que garante cobertura aos segurados no caso de reclamações de terceiros, relacionados aos atos de gestão praticados no exercício das atribuições da administração da sociedade. O valor da cobertura da apólice é limitado a R\$ 76,4 milhões. A vigência do seguro tem início às 24hs do dia 03 de dezembro de 2018 e término às 24hs do dia 03 de dezembro de 2019. A cobertura retroativa é ilimitada para fatos desconhecidos pelo tomador anteriores ao início da vigência da apólice.

Não existe política específica no que se refere à remuneração e/ou indenizações para administradores em caso de destituição do cargo ou aposentadoria.

### 13.13 - Percentual na Remuneração Total Detido Por Administradores E Membros do Conselho Fiscal Que Sejam Partes Relacionadas Aos Controladores

Órgão	2015
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	6,3%
CONSELHO FISCAL	0,0%
DIRETORIA ESTATUTÁRIA	81,8%

Órgão	2016
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	6,3%
CONSELHO FISCAL	0,0%
DIRETORIA ESTATUTÁRIA	69,0%

Órgão	2017
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	6,3%
CONSELHO FISCAL	0,0%
DIRETORIA ESTATUTÁRIA	64,0%

Órgão	2018
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	6,3%
CONSELHO FISCAL	0,0%
DIRETORIA ESTATUTÁRIA	69,0%

**13.14 - Remuneração de Administradores E Membros do Conselho Fiscal, Agrupados Por Órgão, Recebida Por Qualquer Razão Que Não A Função Que Ocupam**

Não há.

**13.15 - Remuneração de Administradores E Membros do Conselho Fiscal Reconhecida no Resultado de Controladores, Diretos ou Indiretos, de Sociedades Sob Controle Comum E de Controladas do Emissor**

Não aplicável.

### **13.16 - Outras Informações Relevantes**

Todas as informações pertinentes a este tópico foram fornecidas nos itens anteriores.

**14.1 - Descrição Dos Recursos Humanos****a) número de empregados (total, por grupos com base na atividade desempenhada e por localização geográfica)**

<b>2018</b>	<b>Administrativo</b>	<b>Operacional</b>	<b>Total</b>
São Paulo	223	3.769	3.992
Minas Gerais	8	184	192
Rio de Janeiro	0	0	0
Paraná	0	0	0
Pernambuco	22	1.205	1.227
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>5.158</b>	<b>5.411</b>
<b>2017</b>	<b>Administrativo</b>	<b>Operacional</b>	<b>Total</b>
São Paulo	207	3.940	4.147
Minas Gerais	8	193	201
Rio de Janeiro	0	0	0
Paraná	0	0	0
Pernambuco	25	1.570	1.595
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>5.703</b>	<b>5.943</b>
<b>2016</b>	<b>Administrativo</b>	<b>Operacional</b>	<b>Total</b>
São Paulo	264	3.692	3.956
Minas Gerais	6	193	199
Rio de Janeiro	0	0	0
Paraná	0	0	0
Pernambuco	26	1.948	1.974
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>5.833</b>	<b>6.129</b>
<b>2015</b>	<b>Administrativo</b>	<b>Operacional</b>	<b>Total</b>
São Paulo	269	4.087	4.356
Minas Gerais	7	200	207
Rio de Janeiro	0	0	0
Paraná	0	0	0
Pernambuco	38	2.268	2.306
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>6.555</b>	<b>6.869</b>
<b>2014</b>	<b>Administrativo</b>	<b>Operacional</b>	<b>Total</b>
São Paulo	238	3.839	4.077
Minas Gerais	6	196	202
Rio de Janeiro	0	0	0
Paraná	0	0	0
Pernambuco	24	2.631	2.655
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>6.666</b>	<b>6.934</b>
<b>2013</b>	<b>Administrativo</b>	<b>Operacional</b>	<b>Total</b>
São Paulo	201	3.353	3.554
Minas Gerais	5	190	195
Rio de Janeiro	0	0	0
Paraná	0	2	2
Pernambuco	25	2.829	2.854
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>6.374</b>	<b>6.605</b>
<b>2012</b>	<b>Administrativo</b>	<b>Operacional</b>	<b>Total</b>
São Paulo	228	3.433	3.661
Minas Gerais	5	194	199
Rio de Janeiro	2	52	54
Paraná	0	4	4
Pernambuco	28	2.818	2.846
<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>6.501</b>	<b>6.764</b>

**14.1 - Descrição Dos Recursos Humanos****b) número de terceirizados (total, por grupos com base na atividade desempenhada e por localização geográfica)**

Número Total de Terceirizados	2016	2017	2018
	76	86	81

**c) índice de rotatividade**

O índice de rotatividade é considerado uma informação estratégica em nosso mercado de atuação.

**d) exposição do emissor a passivos e contingências trabalhistas**

Montante Total (em milhões de R\$)	2016	2017	2018
	8,34	7,76	5,60

## **14.2 - Alterações Relevantes - Recursos Humanos**

Não se aplica.

### **14.3 - Descrição da Política de Remuneração Dos Empregados**

#### ***a) política de salários e remuneração variável***

A política de cargos e salários da Companhia faz parte de sua estratégia empresarial, fixando normas e procedimentos para as movimentações salariais visando um adequado programa de administração de salários que permita estabelecer padrões de remuneração a todos os colaboradores, compatíveis com as atribuições do cargo e condições do mercado de trabalho.

Os diretores não-estatutários da Companhia recebem salário base, bônus e benefícios. Os demais funcionários da Companhia recebem salário base, benefícios e para algumas operações específicas, remuneração variável.

A Companhia efetua reajustes salariais de acordo com a legislação trabalhista, Acordos Coletivos de Trabalho da categoria e também concede aumentos salariais vinculados a desempenho e atingimento de metas.

#### ***b) política de benefícios***

Os benefícios concedidos pela Companhia estão alinhados às práticas de mercado, sendo eles: plano de saúde, plano odontológico, seguro de vida, estacionamento, auxílio creche, vale refeição e/ou restaurante na empresa.

#### ***c) características dos planos de remuneração baseados em ações dos empregados não-administradores, identificando:***

- i. grupos de beneficiários***
- ii. condições para exercício***
- iii. preços de exercício***
- iv. prazos de exercício***
- v. quantidade de ações comprometidas pelo plano***

Os planos de remuneração baseado em ações detalhados no item 13 deste Formulário de Referência abrangem os níveis de Diretoria não-estatutária e gerentes de alto nível e estão vinculados a desempenho, atingimento de metas e diferencial para captação de novos executivos vindos do mercado.

## **14.4 - Descrição Das Relações Entre O Emissor E Sindicatos**

### ***a) política de salários e remuneração variável***

A política de cargos e salários da Companhia faz parte de sua estratégia empresarial, fixando normas e procedimentos para as movimentações salariais visando um adequado programa de administração de salários que permita estabelecer padrões de remuneração a todos os colaboradores, compatíveis com as atribuições do cargo e condições do mercado de trabalho.

Os diretores não-estatutários da Companhia recebem salário base, bônus e benefícios. Os demais funcionários da Companhia recebem salário base, benefícios e para algumas operações específicas, remuneração variável.

A Companhia efetua reajustes salariais de acordo com a legislação trabalhista, Acordos Coletivos de Trabalho da categoria e também concede aumentos salariais vinculados a desempenho e atingimento de metas.

### ***b) política de benefícios***

Os benefícios concedidos pela Companhia estão alinhados às práticas de mercado, sendo eles: plano de saúde, plano odontológico, seguro de vida, estacionamento, auxílio creche, vale refeição e/ou restaurante na empresa.

### ***c) características dos planos de remuneração baseados em ações dos empregados não-administradores, identificando:***

- i. grupos de beneficiários***
- ii. condições para exercício***
- iii. preços de exercício***
- iv. prazos de exercício***
- v. quantidade de ações comprometidas pelo plano***

Os planos de remuneração baseado em ações detalhados no item 13 deste Formulário de Referência abrangem os níveis de Diretoria não-estatutária e gerentes de alto nível e estão vinculados a desempenho, atingimento de metas e diferencial para captação de novos executivos vindos do mercado.

## **14.5 - Outras Informações Relevantes - Recursos Humanos**

Todas as informações pertinentes a este tópico foram fornecidas nos itens anteriores.

**15.1 / 15.2 - Posição Acionária**

Acionista						
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração		
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ		
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %	
Detalhamento por classes de ações (Unidades)						
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %				
<b>Greenville Delaware LLC</b>						
23.525.226/0001-01	USA	Não	Sim	27/04/2018		
Sim	SANTANDER SECURITIES SERVICES BRASIL DTVM S.A.		Jurídica	62.318.407/0001-19		
	16.872.499	17,237%	0	0,000%	16.872.499	17,237%
<b>Greenville Delaware LLC</b>						
23.516.753/0001-50	USA	Não	Sim	06/10/2017		
Sim	Marcos Ribeiro Leite		Física	038.755.268-56		
	7.205.200	40,365%	0	0,000%	7.205.200	40,365%
<b>Marcos Ribeiro Leite</b>						
038.755.268-56	Brasileira	Não	Sim	23/10/2017		
Não						
	197.950	0,474%	0	0,000%	197.950	0,474%
<b>OUTROS</b>						
	16.828.321	40,259%	0	0,000%	16.828.321	40,259%
<b>AÇÕES EM TESOURARIA - Data da última alteração: 28/09/2018</b>						
	696.030	1,665%	0	0,000%	696.030	1,665%
<b>TOTAL</b>						
	41.800.000	100,000%	0	0,000%	41.800.000	100,000%

**15.1 / 15.2 - Posição Acionária**

CONTROLADORA / INVESTIDORA							
ACIONISTA							
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração			
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ			
Detalhamento de ações (Unidades)							
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %		
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social		
Greenville Delaware LLC				23.516.753/0001-50			
Gstaad Investment Holding Company							
05.707.812/0001-95	Ilhas Cayman	Não	Sim	09/11/2015			
Sim	Marcos Ribeiro Leite		Física	038.755.268-56			
100	100,000	0	0,000	100	100,000		
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %					
TOTAL	0	0.000					
OUTROS							
0	0,000	0	0,000	0	0,000		
TOTAL							
100	100,000	0	0,000	100	100,000		

**15.1 / 15.2 - Posição Acionária**

CONTROLADORA / INVESTIDORA							
ACIONISTA							
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração			
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ			
Detalhamento de ações (Unidades)							
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %		
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social		
Greenville Delaware LLC				23.525.226/0001-01			
Gstaad Investment Holding Company							
	Ilhas Cayman	Não	Sim	09/11/2015			
Sim	Marcos Ribeiro Leite		Física	038.755.268-56			
100	100,000	0	0,000	100	100,000		
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %					
TOTAL	0	0.000					
OUTROS							
0	0,000	0	0,000	0	0,000		
TOTAL							
100	100,000	0	0,000	100	100,000		

**15.1 / 15.2 - Posição Acionária**

CONTROLADORA / INVESTIDORA							
ACIONISTA							
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração			
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ			
Detalhamento de ações (Unidades)							
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %		
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social		
<b>Gstaad Investment Holding Company</b>							
<b>Greeneville Holdings LTD</b>							
	Ilhas Virgens Britânicas	Não	Sim	09/11/2015			
Sim	Marcos Ribeiro Leite		Física	038.755.268-56			
34.661.002	100,000	6.321.657	100,000	40.982.659	100,000		
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %					
TOTAL	0	0,000					
<b>OUTROS</b>							
0	0,000	0	0,000	0	0,000		
<b>TOTAL</b>							
34.661.002	100,000	6.321.657	100,000	40.982.659	100,000		

**15.1 / 15.2 - Posição Acionária**

CONTROLADORA / INVESTIDORA							
ACIONISTA							
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração			
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ			
Detalhamento de ações (Unidades)							
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %		
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social		
Gstaad Investment Holding Company				05.707.812/0001-95			
Greenville Holdings LTD							
	Ilhas Virgens Britânicas	Não	Não	09/11/2015			
Sim	Marcos Ribeiro Leite		Física	038.755.268-56			
34.661.002	100,000	6.321.657	100,000	40.982.659	100,000		
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %					
TOTAL	0	0,000					
OUTROS							
0	0,000	0	0,000	0	0,000		
TOTAL							
34.661.002	100,000	6.321.657	100,000	40.982.659	100,000		

**15.1 / 15.2 - Posição Acionária**

CONTROLADORA / INVESTIDORA						
ACIONISTA						
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração		
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ		
Detalhamento de ações (Unidades)						
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %	
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social	
<b>Greenville Holdings LTD</b>						
<b>Marcos Ribeiro Leite</b>						
038.755.268-56	Brasileira	Não	Sim	06/10/2017		
Não						
1.080.000	100,000	0	0,000	1.080.000	100,000	
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %				
TOTAL	0	0.000				
<b>OUTROS</b>						
0	0,000	0	0,000	0	0,000	
<b>TOTAL</b>						
1.080.000	100,000	0	0,000	1.080.000	100,000	

**15.1 / 15.2 - Posição Acionária**

CONTROLADORA / INVESTIDORA						
ACIONISTA						
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração		
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ		
Detalhamento de ações (Unidades)						
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %	
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social	
<b>Greenville Holdings LTD</b>						
<b>Marcos Ribeiro Leite</b>						
038.755.268-56	Brasileira	Não	Não	06/10/2017		
Não						
1.080.000	100,000	0	0,000	1.080.000	100,000	
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %				
TOTAL	0	0.000				
<b>OUTROS</b>						
0	0,000	0	0,000	0	0,000	
<b>TOTAL</b>						
1.080.000	100,000	0	0,000	1.080.000	100,000	

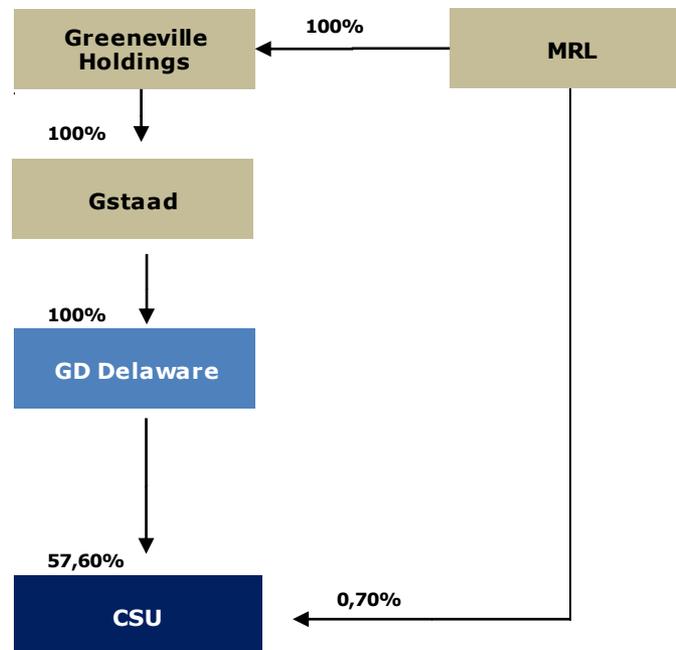
**15.3 - Distribuição de Capital**

<b>Data da última assembleia / Data da última alteração</b>	23/04/2019
<b>Quantidade acionistas pessoa física (Unidades)</b>	13.380
<b>Quantidade acionistas pessoa jurídica (Unidades)</b>	95
<b>Quantidade investidores institucionais (Unidades)</b>	67

**Ações em Circulação**

*Ações em circulação correspondente a todas ações do emissor com exceção das de titularidade do controlador, das pessoas a ele vinculadas, dos administradores do emissor e das ações mantdas em tesouraria*

<b>Quantidade ordinárias (Unidades)</b>	16.724.754	40,011%
<b>Quantidade preferenciais (Unidades)</b>	0	0,000%
<b>Total</b>	16.724.754	40,011%



## **15.5 - Acordo de Acionistas Arquivado na Sede do Emissor ou do Qual O Controlador Seja Parte**

O acordo de acionistas firmado em abril de 2006 perdeu sua vigência em novembro de 2009 quando os fundos da Advent International, participantes do mencionado acordo, alienaram sua participação do controle da Companhia.

## **15.6 - Alterações Relevantes Nas Participações Dos Membros do Grupo de Controle E Administradores do Emissor**

Em 10/11/2009, o Fundo Advent International Global Private Equity (formado pelas empresas Global Private Equity III L.P., Advent PGGM Global L.P. (Classes A, B, e E), Advent Partners GPE-III L.P., Advent Partners (NA) GPE-III L.P., Advent Latin American Private Equity Fund L.P., Advent Latin America Private Equity Fund Parallel Limited Partnership and Advent Partners L.P.) alienou em bolsa de valores a totalidade das ações de emissão da Companhia detidas indiretamente por ele, correspondentes a 3.958.870 (três milhões, novecentas e cinquenta e oito mil, oitocentas e setenta) ações ordinárias, nominativas de emissão da Companhia. A Advent possuía participação acionária indireta na Companhia desde julho de 1997.

Em 09/11/2015, a Companhia foi informada, por meio de correspondência enviada por seu acionista controlador indireto, o Sr. Marcos Ribeiro Leite ("MRL"), pelas controladoras diretas River Charles Investment Holding Company, sociedade devidamente constituída e existente segundo as leis das Ilhas Cayman, com endereço em Saturnusstraat 25-i, NL-2132 HB Hoofddorp, Holanda ("River Charles") e pela Gstaad Investment Holding Company, sociedade devidamente constituída e existente segundo as leis das Ilhas Cayman, com endereço em Truman Bodden & Company, Anderson Square Building, P.O. Box 866, 3º andar, George Town, Grand Cayman ("Gstaad") e pela Greenville Delaware LLC., abaixo qualificada ("GD"), acerca da realização de uma reorganização societária tendo por objeto a participação societária detida indiretamente por MRL na Companhia, visando à simplificação, ganho de eficiência e transparência da estrutura societária utilizada.

Como resultado da mencionada reorganização, as participações societárias detidas diretamente pela River Charles e pela Gstaad, veículos de investimento de MRL, foram transferidas para um novo veículo e controladora direta, a GD, mantendo-se o controle indireto da Companhia por MRL.

Desse modo, como resultado da reorganização, a totalidade da participação acionária detida indiretamente por MRL na Companhia passou a ser detida diretamente por uma única sociedade, a GD, sendo certo que não houve qualquer (i) alteração da composição do controle da Companhia; (ii) alteração da estrutura administrativa da Companhia; ou (iii) fato que gere a obrigação de realização de oferta pública.

Em 13/02/2017, a Companhia foi informada, por meio de correspondência enviada pela Sul América Expertise FIA, acionista com 7,3% de participação à época, sobre a alienação de participação acionária relevante, que, a partir daquela data, passava a ser inferior a 5% da totalidade das ações da Companhia.

Em 10/09/2017, a Companhia foi informada, por meio de correspondência enviada por seu acionista controlador indireto, o Sr. Marcos Ribeiro Leite ("MRL"), sobre a alienação de participação acionária relevante do grupo de controle, através dos veículos Greenville Delaware LLC, Greenville Delaware LLC – Santander Sec Serv Brasil DTVM e Marcos Ribeiro Leite, na CSU CardSystem S.A., que, em 06 de outubro de 2017, passou a deter 59,31% da totalidade das ações de emissão da Companhia.

A alienação parcial das ações de posse do grupo controlador mencionada acima teve como a intenção apenas de aumentar a liquidez das ações da Companhia, não tendo como objetivo a alienação do controle da CSU.

## **15.7 - Principais Operações Societárias**

Durante o último exercício social, não ocorreram eventos societários, tais como incorporações, fusões, cisões, incorporações de ações, alienações e aquisições de controle societário, aquisições e alienações de ativos importantes, pelos quais tenham passado o emissor ou qualquer de suas controladas ou coligadas.

## **15.8 - Outras Informações Relevantes - Controle E Grupo Econômico**

Não há outras informações relacionadas a este capítulo que o emissor julgue como relevantes.

## **16.1 - Descrição Das Regras, Políticas E Práticas do Emissor Quanto À Realização de Transações Com Partes Relacionadas**

Embora a Companhia não possua política formalizada de transações com partes relacionadas, todas as suas transações são realizadas em condições, valores e prazos usuais de mercado.

**16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas**

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Instituto CSU	31/12/2012	159.000,00	Não há	Não há	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
<b>Relação com o emissor</b>	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
<b>Objeto contrato</b>	Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.						
<b>Garantia e seguros</b>	Não há						
<b>Rescisão ou extinção</b>	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º						
<b>Natureza e razão para a operação</b>							
<b>Posição contratual do emissor</b>	Outra						
<b>Especificar</b>	Doação.						
Instituto CSU	31/12/2013	193.000,00	Não há	Não há	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
<b>Relação com o emissor</b>	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
<b>Objeto contrato</b>	Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.						
<b>Garantia e seguros</b>	Não há						
<b>Rescisão ou extinção</b>	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º						
<b>Natureza e razão para a operação</b>							
<b>Posição contratual do emissor</b>	Outra						
<b>Especificar</b>	Doação.						
Instituto CSU	31/12/2011	120.000,00	Não há	Não há	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado	NÃO	0,000000

**16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas**

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
<b>Relação com o emissor</b>	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
<b>Objeto contrato</b>	Doações para manutenção das atividades do Instituto.						
<b>Garantia e seguros</b>	Não há						
<b>Rescisão ou extinção</b>	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º						
<b>Natureza e razão para a operação</b>							
<b>Posição contratual do emissor</b>	Outra						
<b>Especificar</b>	Doação.						
Instituto CSU	31/12/2014	107.000,00	Não há	Não há	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
<b>Relação com o emissor</b>	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
<b>Objeto contrato</b>	Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.						
<b>Garantia e seguros</b>	Não há						
<b>Rescisão ou extinção</b>	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º						
<b>Natureza e razão para a operação</b>							
<b>Posição contratual do emissor</b>	Outra						
<b>Especificar</b>	Doação.						
InstitutoCSU	31/12/2015	116.000,00	Não há.	Não há.	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000

**16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas**

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
<b>Relação com o emissor</b>	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
<b>Objeto contrato</b>	Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.						
<b>Garantia e seguros</b>	Não há.						
<b>Rescisão ou extinção</b>	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º						
<b>Natureza e razão para a operação</b>							
<b>Posição contratual do emissor</b>	Outra						
<b>Especificar</b>	Doação.						
Instituto CSU	31/12/2016	126.000,00	Não há.	Não há.	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
<b>Relação com o emissor</b>	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
<b>Objeto contrato</b>	Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.						
<b>Garantia e seguros</b>	Não há.						
<b>Rescisão ou extinção</b>	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º.						
<b>Natureza e razão para a operação</b>							
<b>Posição contratual do emissor</b>	Outra						
<b>Especificar</b>	Doação.						
Instituto CSU	31/12/2017	113.000,00	Não há.	Não há.	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
<b>Relação com o emissor</b>	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						

**16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas**

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
<b>Objeto contrato</b>	Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.						
<b>Garantia e seguros</b>	Não há.						
<b>Rescisão ou extinção</b>	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º.						
<b>Natureza e razão para a operação</b>							
<b>Posição contratual do emissor</b>	Outra						
<b>Especificar</b>	Doação.						
Crieff Empreendimentos	31/12/2017	40.200,00	Não há.	Não há.	Por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
<b>Relação com o emissor</b>	Empresa com participação acionária do controlador, Sr. Marcos Ribeiro Leite, que tem como atividade a participação em empreendimentos imobiliários em geral; Compra, venda e gerenciamento de bens móveis/imóveis próprios; Locação de seus bens imóveis; Participação em sociedades civis ou comerciais, nacionais ou estrangeiras, na qualidade de sócia, acionista ou quotista.						
<b>Objeto contrato</b>	A companhia eventualmente contrata alugueis de instalações da empresa Crieff que são registrados como despesa.						
<b>Garantia e seguros</b>	Não há.						
<b>Rescisão ou extinção</b>	Não há.						
<b>Natureza e razão para a operação</b>							
<b>Posição contratual do emissor</b>	Outra						
<b>Especificar</b>	Prestação de serviço.						
Anapurus Comercio e Participações	31/12/2017	60.000,00	Não há.	Não há.	Por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
<b>Relação com o emissor</b>	Empresa com participação acionária do controlador, Sr. Marcos Ribeiro Leite, que tem como atividade a produção, criação e desenvolvimento de produtos agropecuários de qualquer espécie; compra, venda, importação e exportação de produtos relacionados às atividades mencionadas; Promoções de competições de equinos com premiação; serviços de consultoria na gestão, melhoria e racionalização de empresas.						
<b>Objeto contrato</b>	A companhia eventualmente contrata alugueis de instalações da empresa Anapurus que são registrados como despesa.						
<b>Garantia e seguros</b>	Não há.						
<b>Rescisão ou extinção</b>	Não há.						

**16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas**

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
<b>Natureza e razão para a operação</b>							
<b>Posição contratual do emissor</b>	Outra						
<b>Especificar</b>	Prestação de serviço.						
Instituto CSU	31/12/2018	55.616,01	Não há.	Não há.	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
<b>Relação com o emissor</b>	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
<b>Objeto contrato</b>	Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.						
<b>Garantia e seguros</b>	Não há.						
<b>Rescisão ou extinção</b>	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º.						
<b>Natureza e razão para a operação</b>							
<b>Posição contratual do emissor</b>	Outra						
<b>Especificar</b>	Doação.						
Crieff Empreendimentos	31/12/2018	13.400,00	Não há.	Não há.	Tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
<b>Relação com o emissor</b>	Empresa com participação acionária do controlador, Sr. Marcos Ribeiro Leite, que tem como atividade a participação em empreendimentos imobiliários em geral; Compra, venda e gerenciamento de bens móveis/imóveis próprios; Locação de seus bens imóveis; Participação em sociedades civis ou comerciais, nacionais ou estrangeiras, na qualidade de sócia, acionista ou quotista.						
<b>Objeto contrato</b>	A companhia eventualmente contrata alugueis de instalações da empresa Crieff que são registrados como despesa.						
<b>Garantia e seguros</b>	Não há.						
<b>Rescisão ou extinção</b>	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º.						
<b>Natureza e razão para a operação</b>							
<b>Posição contratual do emissor</b>	Outra						
<b>Especificar</b>	Prestação de serviço.						

**16.3 - Identificação Das Medidas Tomadas Para Tratar de Conflitos de Interesses E Demonstração do Caráter Estritamente Comutativo Das Condições Pactuadas ou do Pagamento Compensatório Adequado**

Mesmo com a imaterialidade das transações acima apresentadas, a Companhia adota práticas de governança além estabelecidas na regulamentação aplicável, buscando assegurar que todas as tomadas de decisões que eventualmente possam

auferir um benefício particular a qualquer parte relacionada sejam realizadas em termos e condições usuais de mercado, sempre

respeitando os interesses da Companhia. Para tanto, a Companhia conta com seu Código de Ética, o qual exemplifica situações estabelecem as providências a serem tomadas em caso de identificação de conflito de interesses reais ou potenciais, como obrigação de reportar tal situação à área de Gente e Gestão da Companhia.

## **16.4 - Outras Informações Relevantes - Transações Com Partes Relacionadas**

Não há outras informações relacionadas ao capítulo atual que a Companhia julgue como relevante.

**17.1 - Informações Sobre O Capital Social**

<b>Data da autorização ou aprovação</b>	<b>Valor do capital (Reais)</b>	<b>Prazo de integralização</b>	<b>Quantidade de ações ordinárias (Unidades)</b>	<b>Quantidade de ações preferenciais (Unidades)</b>	<b>Quantidade total de ações (Unidades)</b>
<b>Tipo de capital</b>	<b>Capital Emitido</b>				
27/04/2006	129.231.849,61		41.800.000	0	41.800.000
<b>Tipo de capital</b>	<b>Capital Subscrito</b>				
27/04/2006	129.231.849,61		41.800.000	0	41.800.000
<b>Tipo de capital</b>	<b>Capital Integralizado</b>				
27/04/2006	129.231.849,61		41.800.000	0	41.800.000

## 17.2 - Aumentos do Capital Social

### **Justificativa para o não preenchimento do quadro:**

O emissor não realizou aumento de capital nos últimos 3 exercícios sociais.

### **17.3 - Informações Sobre Desdobramentos, Grupamentos E Bonificações de Ações**

**Justificativa para o não preenchimento do quadro:**

O emissor não realizou desdobramentos, grupamentos ou bonificações de ações nos últimos 3 exercícios sociais. Houve cancelamento de ações mantidas em tesouraria.

## **17.4 - Informações Sobre Reduções do Capital Social**

### **Justificativa para o não preenchimento do quadro:**

O emissor não realizou reduções de capital nos últimos 3 exercícios sociais.

## **17.5 - Outras Informações Relevantes**

Não há outras informações relacionadas ao capítulo atual que a Companhia julgue como relevante.

## 18.1 - Direitos Das Ações

<b>Espécie de ações ou CDA</b>	<b>Ordinária</b>
<b>Tag along</b>	100,000000
<b>Direito a dividendos</b>	A Companhia distribuirá, no mínimo, 25% do lucro líquido ajustado de cada exercício como pagamento de dividendos.
<b>Direito a voto</b>	Pleno
<b>Conversibilidade</b>	Não
<b>Direito a reembolso de capital</b>	Sim
<b>Descrição das características do reembolso de capital</b>	Direitos previstos no art. 45 da lei nº 6.404 de 15 de dezembro de 1976.
<b>Restrição a circulação</b>	Não
<b>Resgatável</b>	Não
<b>Hipóteses de resgate e fórmula de cálculo do valor de resgate</b>	
<b>Condições para alteração dos direitos assegurados por tais valores mobiliários</b>	Pode ser realizada em Assembleia Geral com um quorum mínimo de 2/3 do capital votante da empresa em primeira convocação. Ou em segunda com qualquer número.
<b>Outras características relevantes</b>	Não há

---

## **18.2 - Descrição de Eventuais Regras Estatutárias Que Limitem O Direito de Voto de Acionistas Significativos ou Que os Obriguem A Realizar Oferta Pública**

Não existem regras no estatuto da Companhia que limitem o direito de voto de acionistas significativos.

### **18.3 - Descrição de Exceções E Cláusulas Suspensivas Relativas A Direitos Patrimoniais ou Políticos Previstos no Estatuto**

Não há exceções e cláusulas suspensivas relativas a direitos patrimoniais ou políticos previstos no estatuto.

**18.4 - Volume de Negociações E Maiores E Menores Cotações Dos Valores Mobiliários Negociados****Exercício social 31/12/2018**

Trimestre	Valor Mobiliário	Espécie	Classe	Mercado	Entidade administrativa	Volume financeiro negociado (Reais)	Valor maior cotação (Reais)	Valor menor cotação (Reais)	Fator cotação	Valor média cotação (Reais)
31/03/2018	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	135.643.728	12,07	9,53	R\$ por Unidade	11,03
30/06/2018	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	109.150.122	10,96	5,91	R\$ por Unidade	8,08
30/09/2018	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	64.014.290	7,81	6,04	R\$ por Unidade	6,73
31/12/2018	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	94.916.418	8,35	5,96	R\$ por Unidade	6,98

**Exercício social 31/12/2017**

Trimestre	Valor Mobiliário	Espécie	Classe	Mercado	Entidade administrativa	Volume financeiro negociado (Reais)	Valor maior cotação (Reais)	Valor menor cotação (Reais)	Fator cotação	Valor média cotação (Reais)
31/03/2017	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	372.970.129	13,91	4,91	R\$ por Unidade	8,36
30/06/2017	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	135.163.604	11,86	8,65	R\$ por Unidade	9,50
30/09/2017	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	123.848.739	11,41	8,85	R\$ por Unidade	9,62
31/12/2017	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	80.004.410	11,21	9,40	R\$ por Unidade	10,28

**Exercício social 31/12/2016**

Trimestre	Valor Mobiliário	Espécie	Classe	Mercado	Entidade administrativa	Volume financeiro negociado (Reais)	Valor maior cotação (Reais)	Valor menor cotação (Reais)	Fator cotação	Valor média cotação (Reais)
31/03/2016	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	10.618.917	3,20	2,44	R\$ por Unidade	2,74
30/06/2016	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	29.353.182	5,60	2,88	R\$ por Unidade	4,25
30/09/2016	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	32.188.836	5,40	4,52	R\$ por Unidade	4,85
31/12/2016	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	30.228.765	5,10	4,02	R\$ por Unidade	4,66

## **18.5 - Outros Valores Mobiliários Emitidos no Brasil**

### **Justificativa para o não preenchimento do quadro:**

O emissor não possui outros valores mobiliários emitidos no Brasil.

## **18.5.a - Número de Titulares de Valores Mobiliários**

### **Justificativa para o não preenchimento do quadro:**

O emissor não possui outros valores mobiliários emitidos no Brasil.

## **18.6 - Mercados Brasileiros em Que Valores Mobiliários São Admitidos À Negociação**

As ações CARD3 emitidas pela CSU CardSystem S/A são negociadas no mercado de bolsa da B3.

## **18.7 - Informação Sobre Classe E Espécie de Valor Mobiliário Admitida À Negociação em Mercados Estrangeiros**

### **Justificativa para o não preenchimento do quadro:**

Em 12 de janeiro de 2018, foi aprovado pela Comissão de Valores Mobiliários o cancelamento do Programa Patrocinado de Depositary Receipts - 144a e Reg-S ("GDRs"), lastreados em Ações Ordinárias de emissão da Companhia.

## 18.8 - Títulos Emitidos no Exterior

### **Justificativa para o não preenchimento do quadro:**

O emissor não possui valores mobiliários emitidos no exterior.

## **18.9 - Ofertas Públicas de Distribuição**

Não ocorreram nos últimos 3 exercícios sociais ofertas públicas de distribuição efetuadas pelo emissor ou por terceiros, incluindo controladores e sociedades coligadas e controladas, relativas a valores mobiliários do emissor.

## **18.10 - Destinação de Recursos de Ofertas Públicas**

A Companhia não realizou oferta pública de distribuição de valores mobiliários nos últimos 3 exercícios sociais.

***a) como os recursos resultantes da oferta foram utilizados***

Não aplicável.

***b) se houve desvios relevantes entre a aplicação efetiva dos recursos e as propostas de aplicação divulgadas nos prospectos da respectiva distribuição***

Não aplicável.

***c) caso tenha havido desvios, as razões para tais desvios***

Não aplicável.

## **18.11 - Ofertas Públicas de Aquisição**

Não ocorreram nos últimos 3 exercícios sociais ofertas públicas de aquisição feitas pelo emissor relativas a ações de emissão de terceiros.

## **18.12 - Outras Inf. Relev. - Val. Mobiliários**

Não há outras informações relativas a este capítulo que a Companhia julgue como relevantes.

**19.1 - Informações Sobre Planos de Recompra de Ações do Emissor**

Data delib.	Período recomp.	Reservas e lucros disp. (Reais)	Espécie	Classe	Qtde. prevista (Unidades)	% rel. circ.	Qtde. adquirida aprovadas (Unidades)	PMP	Fator de cotação	% adquirido
<b>Outras caracter.</b>										
05/03/2018	05/03/2018 à 26/06/2018	81.800.000,00	Ordinária		1.000.000	5,910000	220.000	7,34	R\$ por Unidade	22,000000
<p>Nos termos do artigo 12 do Estatuto Social e da Instrução CVM nº 10/80 e demais disposições legais vigentes, os Membros do Conselho de Administração autorizam a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia, sem redução do capital social, para manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas aos executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: a) O Conselho de Administração entende ser oportuno indicar novo programa de recompra de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia como ferramenta estratégica na proteção de seu valor de mercado, para lastrear programas de remuneração variável baseado em outorga de ações e para posterior alienação ou cancelamento; b) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.000.000 (um milhão) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 6,01% das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80); c) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; d) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 05 de março de 2018, ou seja, até 05 de março de 2019, inclusive; e) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários; Endereço: Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, CNPJ: 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.; Endereço: Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, CNPJ: 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários; Endereço: Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, CNPJ: 42.584.318/0001-07; (d) Fator S/A - Corretora de valores; Endereço: R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11 e 12 andar, Itaim Bibi, São Paulo – SP; CNPJ: 63.062.749/0001-83, (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A; Endereço: Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, CNPJ: 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas. Em 26/06/2018, o Conselho de Administração da Companhia deliberou pelo encerramento do referido programa.</p>										
07/03/2017	08/03/2017 à 08/03/2018	58.222.000,00	Ordinária		1.000.000	6,710000	0	0,00	R\$ por Unidade	0,000000
<p>Nos termos do artigo 12 do Estatuto Social e da Instrução CVM nº 10/80 e demais disposições legais vigentes, os Membros do Conselho de Administração autorizam a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia, sem redução do capital social, para manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas aos executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: a) O Conselho de Administração entende ser oportuno indicar novo programa de recompra de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia como ferramenta estratégica na proteção de seu valor de mercado, para lastrear programas de remuneração variável baseado em outorga de ações e para posterior alienação ou cancelamento; b) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.000.000 (um milhão) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 6,71% das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80); c) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; d) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 08 de março de 2017, ou seja, até 08 de março de 2018, inclusive; e) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Fator S/A - Corretora de valores, com sede na R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11 e 12 andar, Itaim Bibi, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 63.062.749/0001-83; (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas</p>										
08/03/2016	09/03/2016 à 09/03/2017	37.761.000,00	Ordinária		1.000.000	6,721676	0	0,00	R\$ por Unidade	0,000000

**19.1 - Informações Sobre Planos de Recompra de Ações do Emissor**

Data delib.	Período recomp.	Reservas e lucros disp. (Reais)	Espécie	Classe	Qtde. prevista (Unidades)	% rel. circ.	Qtde. adquirida aprovadas (Unidades)	PMP	Fator de cotação	% adquirido
-------------	-----------------	---------------------------------	---------	--------	---------------------------	--------------	--------------------------------------	-----	------------------	-------------

**Outras caracter.**

Nos termos do artigo 12 do Estatuto Social e da Instrução CVM nº 10/80 e demais disposições legais vigentes, os Membros do Conselho de Administração autorizam a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia, sem redução do capital social, para manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas aos executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: a) O Conselho de Administração entende ser oportuna a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia para capturar um potencial importante de criação de valor, em razão do atual valor de cotação das ações da companhia na BM&FBOVESPA - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros, lastrear programas de remuneração variável baseado em outorga de ações e para posterior alienação ou cancelamento; b) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.000.000 (um milhão) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 6,72% (seis inteiros e setenta e dois décimos por cento) das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80); c) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; d) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 09 de março de 2016, ou seja, até 09 de março de 2017, inclusive; e) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Fator S/A - Corretora de valores, com sede na R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11 e 12 andar, Itaim Bibi, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 63.062.749/0001-83; (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas.

10/03/2015	11/03/2015 à 08/03/2016	29.519.730,74	Ordinária		1.000.000	6,721676	0	0,00	R\$ por Unidade	0,000000
------------	-------------------------	---------------	-----------	--	-----------	----------	---	------	-----------------	----------

Nos termos do artigo 12 do Estatuto Social e da Instrução CVM nº 10/80 e demais disposições legais vigentes, os Membros do Conselho de Administração autorizam a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia, sem redução do capital social, para manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas aos executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: a) O Conselho de Administração entende ser oportuna a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia para capturar um potencial importante de criação de valor, em razão do atual valor de cotação das ações da companhia na BM&FBOVESPA - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros, lastrear programas de remuneração variável baseado em outorga de ações e para posterior alienação ou cancelamento; b) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.000.000 (um milhão) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 6,72% (seis inteiros e setenta e dois décimos por cento) das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80); c) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; d) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 11 de março de 2015, ou seja, até 11 de março de 2016, inclusive; e) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Fator S/A - Corretora de valores, com sede na R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11 e 12 andar, Itaim Bibi, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 63.062.749/0001-83; (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas.

14/03/2014	17/03/2014 à 17/03/2015	23.975.046,74	Ordinária		1.000.000	6,721676	81.800	1,83	R\$ por Unidade	8,180000
------------	-------------------------	---------------	-----------	--	-----------	----------	--------	------	-----------------	----------

**19.1 - Informações Sobre Planos de Recompra de Ações do Emissor**

Data delib.	Período recomp.	Reservas e lucros disp. (Reais)	Espécie	Classe	Qtde. prevista (Unidades)	% rel. circ.	Qtde. adquirida aprovadas (Unidades)	PMP	Fator de cotação	% adquirido
<b>Outras caracter.</b>										
<p>A recompra tem como objetivo a manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas a executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: a) O Conselho de Administração entende ser oportuna a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia para capturar um potencial importante de criação de valor, em razão do atual valor de cotação das ações da companhia na BM&amp;FBOVESPA - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros, lastrear programas de remuneração variável baseado em outorga de ações e para posterior alienação ou cancelamento; b) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.000.000 (um milhão) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 6,72% (seis inteiros e setenta e dois décimos por cento) das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80), que deduzidas das ações ordinárias canceladas conforme disposto no item 2 acima, soma 15.430.451 (quinze milhões e quatrocentas e trinta mil e quatrocentas e cinquenta e uma) ações ordinárias; c) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; d) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 17 de março de 2014, ou seja, até 17 de março de 2015, inclusive; e) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Fator S/A - Corretora de valores, com sede na R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11 e 12 andar, Itaim Bibi, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 63.062.749/0001-83; (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas.</p>										

06/12/2013	09/12/2013 à 26/02/2014	25.169.735,53	Ordinária		1.000.000	6,049442	1.000.000		2,88	R\$ por Unidade	100,000000
<p>A recompra tem como objetivo manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas a executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: a) O Conselho de Administração entende ser oportuna a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia para capturar um potencial importante de criação de valor, em razão do atual valor de cotação das ações da companhia na BM&amp;FBOVESPA - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros; b) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.000.000 (um milhão) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 6,05% (seis inteiros e cinco décimos por cento) das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80), que deduzidas das ações ordinárias canceladas conforme disposto no inciso (i.ii) acima, soma 16.530.451 (dezesesseis milhões e quinhentas e trinta mil e quatrocentas e cinquenta e uma) ações ordinárias; c) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; d) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 09 de dezembro de 2013, ou seja, até 09 de dezembro de 2014, inclusive; e) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Fator S/A - Corretora de valores, com sede na R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11 e 12 andar, Itaim Bibi, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 63.062.749/0001-83; (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas.</p>											

21/10/2013	21/10/2013 à 21/10/2014	27.196.442,11	Ordinária		600.000	3,403203	560.000		2,91	R\$ por Unidade	0,933333
<p>1) a iniciativa visa capturar um potencial importante de criação de valor em razão do atual valor de cotação das ações da CSU na BM&amp;FBOVESPA, evidenciando a visão estratégica e o compromisso de longo prazo da Companhia com o mercado de capitais; 2) Objetivo: aquisição de ações de emissão da própria Companhia para permanência em Tesouraria e posterior alienação, cancelamento e/ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrente de Plano de Retenção de longo prazo baseado em ações dirigido a executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários em consulta a ser realizada para tanto. 3) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 600.000 (seiscentas mil) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 3,40% das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80), as quais, nesta data somam 17.630.451 (dezesete milhões, seiscentos e trinta mil, quatrocentas e cinquenta e uma) ações ordinárias; 4) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, equivalente ao período compreendido entre os dias 21 de outubro de 2013 e 21 de outubro de 2014, inclusive; 5) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada pelas seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Fator S/A Corretora de valores, com sede na R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11º e 12º andares, inscrita no CNPJ sob o nº 63.062.749/0001-83; (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Administradores autorizados a executar todos os atos necessários para tanto.</p>											

**19.1 - Informações Sobre Planos de Recompra de Ações do Emissor**

Data delib.	Período recomp.	Reservas e lucros disp. (Reais)	Espécie	Classe	Qtde. prevista (Unidades)	% rel. circ.	Qtde. adquirida aprovadas (Unidades)	PMP	Fator de cotação	% adquirido
<b>Outras caracter.</b>										

10/07/2013	11/07/2013 à 21/10/2013	28.077.631,90	Ordinária		1.200.000	6,618699	1.093.500		3,19	R\$ por Unidade	91,125000
------------	-------------------------	---------------	-----------	--	-----------	----------	-----------	--	------	-----------------	-----------

(i) nos termos do artigo 12 do Estatuto Social e da Instrução CVM nº 10/80 e demais disposições legais vigentes, autorizar a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia, sem redução do capital social, para manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas a executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: (ii) O Conselho de Administração entende ser oportuna a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia para capturar um potencial importante de criação de valor, em razão do atual valor de cotação das ações da companhia na BM&FBOVESPA - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros; (iii) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.200.000 (um milhão e duzentos mil) de ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 6,62% (seis e sessenta e dois por cento) das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80), que deduzidas das ações ordinárias canceladas conforme disposto no inciso (i) acima, somam 18.130.451 (dezoito milhões e cento e trinta mil e quatrocentos e cinquenta e um) ações ordinárias; (iv) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; (v) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 11 de julho de 2013, ou seja, até 10 de julho de 2014, inclusive; (vi) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Itaú Corretora S.A., com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.400, 10º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.194.353/0001-64, (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas.

27/05/2013	28/05/2013 à 10/07/2013	28.077.631,90	Ordinária		1.000.000	5,203062	0		0,00	R\$ por Unidade	0,000000
------------	-------------------------	---------------	-----------	--	-----------	----------	---	--	------	-----------------	----------

(i) Nos termos do artigo 12 do Estatuto Social e da Instrução CVM nº 10/80 e demais disposições legais vigentes, autorizar a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia, sem redução do capital social, para manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção de longo prazo baseado em ações dirigidas a executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: (ii) O Conselho de Administração entende ser oportuna a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia para capturar um potencial importante de criação de valor, em razão do atual valor de cotação das ações da companhia na BM&FBOVESPA - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros; (iii) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.000.000 (um milhão) de ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 5,20% (cinco vírgula vinte por cento) das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80), as quais, nesta data, já deduzidas as ações ordinárias canceladas conforme disposto no inciso (i) acima, somam 19.219.451 (dezenove milhões, duzentas e dezenove mil, quatrocentas e cinquenta e uma) ações ordinárias; (iv) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; (v) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 28 de maio de 2013, ou seja, até 27 de maio de 2014, inclusive; (vi) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Itaú Corretora S.A., com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.400, 10º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.194.353/0001-64, (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Administradores autorizados a participar todos os atos necessários para tanto.

12/11/2012	13/11/2012 à 12/11/2013	28.077.631,90	Ordinária		250.000	1,232653	250.000		4,24	R\$ por Unidade	100,000000
------------	-------------------------	---------------	-----------	--	---------	----------	---------	--	------	-----------------	------------

**19.1 - Informações Sobre Planos de Recompra de Ações do Emissor**

Data delib.	Período recomp.	Reservas e lucros disp. (Reais)	Espécie	Classe	Qtde. prevista (Unidades)	% rel. circ.	Qtde. adquirida aprovadas (Unidades)	PMP	Fator de cotação	% adquirido
<b>Outras caracter.</b>										
<p>1) a iniciativa tem como objetivo capturar um potencial importante de criação de valor em razão do atual valor de cotação das ações da CSU na BM&amp;FBOVESPA, evidenciando a visão estratégica e o compromisso de longo prazo da Companhia com o mercado de capitais;</p> <p>2) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, ate 250.000 (duzentas e cinquenta mil) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 1,23% das ações em circulação (conforme definição do artigo 5 da Instrução CVM n 10/80), as quais, nesta data, somam 20.281.451 (vinte milhões, duzentas e oitenta e uma mil, quatrocentas e cinquenta e uma) ações ordinárias;</p> <p>3) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente;</p> <p>4) o prazo de aquisição será de ate 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, equivalente ao período compreendido entre os dias 13 de novembro de 2012 e 12 de novembro de 2013, inclusive;</p> <p>5) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada pelas seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, n 1.450, 7o andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o n 61.855.045/0001-32, (b) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na R. Leopoldo Couto de Magalhaes Jr., 700/12 andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o n 42.584.318/0001-07, (c) Santander Corretora de Cambio e Valores Mobiliários S.A., com sede na Av. Presidente Juscelino Kubitschek, n 2.235, 24o andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o n 51.014.223/0001-49, (d) Itaú Corretora S.A., com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima, n 3.400, 10 andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o n. 61.194.353/0001-64, e (e) XP Investimentos Corretora de Cambio, Títulos e Valores Mobiliários S/A, com sede na Av das Américas, n. 3434, Bloco 7, 2o andar, salas 201 a 208, parte, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 02.332.886/0001-04, ficando os Srs. Administradores autorizados a executar todos os atos necessários para tanto. Dentro do programa de recompra de ações aprovado em 10 de novembro de 2011 e encerrado em 09 de novembro de 2012, foram adquiridas 1.550.600 ações ordinárias, por um preço médio de R\$ 4,42 por ação.</p>										

**19.2 - Movimentação Dos Valores Mobiliários Mantidos em Tesouraria****Exercício social 31/12/2018****Ações**

Espécie de ação	Classe ação preferencial	Descrição dos valores mobiliários	Fator cotação
-----------------	--------------------------	-----------------------------------	---------------

Ordinária

Movimentação	Quantidade (Unidades)	Preço médio ponderado de aquisição/alienação (Reais)
Quantidade Inicial	533.977	
Quantidade adquirida	172.720	6,27
Quantidade alienada	0	0,00
Quantidade cancelada	0	
Quantidade final	706.697	
Relação valores mobiliários em circulação	0,000000%	

**Exercício social 31/12/2017****Ações**

Espécie de ação	Classe ação preferencial	Descrição dos valores mobiliários	Fator cotação
-----------------	--------------------------	-----------------------------------	---------------

Ordinária

Movimentação	Quantidade (Unidades)	Preço médio ponderado de aquisição/alienação (Reais)
Quantidade Inicial	533.977	
Quantidade adquirida	0	0,00
Quantidade alienada	0	0,00
Quantidade cancelada	0	
Quantidade final	533.977	
Relação valores mobiliários em circulação	0,000000%	

**Exercício social 31/12/2016****Ações**

Espécie de ação	Classe ação preferencial	Descrição dos valores mobiliários	Fator cotação
-----------------	--------------------------	-----------------------------------	---------------

Ordinária

Movimentação	Quantidade (Unidades)	Preço médio ponderado de aquisição/alienação (Reais)
Quantidade Inicial	553.208	
Quantidade adquirida	0	0,00
Quantidade alienada	19.231	4,88

**19.2 - Movimentação Dos Valores Mobiliários Mantidos em Tesouraria**

Quantidade cancelada	0
Quantidade final	533.977
<hr/>	
Relação valores mobiliários em circulação	0,000000%

### **19.3 - Outras Inf. Relev. - Recompra/tesouraria**

Todas as informações pertinentes a este tópico foram fornecidas nos itens anteriores.

## 20.1 - Informações Sobre A Política de Negociação de Valores Mobiliários

<b>Data aprovação</b>	<b>22/09/2015</b>
<b>Órgão responsável pela aprovação</b>	Conselho de Administração
<b>Cargo e/ou função</b>	<p>a Companhia;</p> <p>acionistas controladores da Companhia, ou acionista detentor de menos de 50% (cinquenta por cento) do capital social que exerça o Poder de Controle;</p> <p>grupo de acionistas que não seja signatário de acordo de votos e que não esteja sob controle comum e nem atue representando um interesse comum, que exerça o Poder de Controle, direta ou indiretamente, ou acionista ou grupo de acionistas que não exerça Poder de Controle, mas que indique membro do Conselho de Administração ou membro do Conselho Fiscal;</p> <p>membros da Diretoria;</p> <p>membros do Conselho de Administração;</p> <p>membros do Conselho Fiscal, quando instalado;</p> <p>membros de quaisquer outros órgãos com funções técnicas ou consultivas criados por disposição estatutária;</p> <p>prestadores de serviços e quem quer que tenha conhecimento e/ou acesso a informações relevantes, em especial aqueles que tenham relação comercial, profissional ou de confiança com a Companhia, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- auditores independentes;</li> <li>- analistas de valores mobiliários;</li> <li>- consultores;</li> <li>- instituições integrantes do sistema de distribuição;</li> <li>- outros que a Companhia considere necessário ou conveniente.</li> </ul> <p>quem quer que, em virtude de cargo, função ou posição na companhia, sua controladora, suas controladas ou coligadas, tenha conhecimento de informação relevante;</p>

### Principais características e locais de consulta

#### Objetivo:

O objetivo da presente Política de Negociação é esclarecer as regras que deverão ser observadas pelas Pessoas Vinculadas, visando a negociação transparente e ordenada dos Valores Mobiliários de emissão da Companhia e de modo a evitar o uso inadequado de Ato ou Fato Relevante, de acordo com as disposições da Instrução CVM nº 358/02.

**Obrigações de Indenizar:** As Pessoas Vinculadas responsáveis pelo descumprimento de qualquer disposição desta Política de Negociação obrigam-se a ressarcir a Companhia e/ou outras Pessoas Vinculadas, integralmente e sem limitação, de todos os prejuízos que a Companhia e/ou outras Pessoas Vinculadas venham a incorrer e que sejam decorrentes, direta ou indiretamente, de tal descumprimento, independentemente e sem prejuízo das sanções aplicáveis pela CVM.

**Responsabilidade de Terceiros:** As disposições desta Política de Negociação não elidem a responsabilidade de terceiros não diretamente ligados à Companhia que tenham acesso a Ato ou Fato Relevante.

**Obrigações de Guardar Sigilo:** Cumpre às Pessoas Vinculadas e aos empregados da Companhia guardar sigilo das informações relativas a Ato ou Fato Relevante às quais tenham acesso privilegiado em razão do cargo ou posição que ocupam até sua divulgação ao mercado, bem como zelar para que subordinados e terceiros de sua confiança também o façam, respondendo solidariamente com estes na hipótese de descumprimento.

## 20.1 - Informações Sobre A Política de Negociação de Valores Mobiliários

### Períodos de vedação e descrição dos procedimentos de fiscalização

#### Vedação a Negociações:

1. Nos termos da Instrução CVM nº 358/02, é vedada a negociação, pelas Pessoas Vinculadas, dos Valores Mobiliários: (i) desde a data em que tomem conhecimento de Ato ou Fato Relevante; (ii) sempre que estiver em curso a aquisição ou a alienação de ações de emissão da Companhia pela própria Companhia, suas controladas, coligadas ou outra sociedade sob controle comum, ou se houver sido outorgada opção ou mandato para o mesmo fim; e (iii) sempre que existir a intenção de promover a incorporação, cisão total ou parcial, fusão, transformação ou reorganização societária da Companhia.
2. No contexto de uma oferta pública de distribuição de Valores Mobiliários e nos termos do artigo 48 da Instrução CVM nº 400/03, as Pessoas Vinculadas deverão abster-se de negociar Valores Mobiliários, desde a data em que tenham tomado conhecimento de tal oferta pública até a publicação do anúncio de encerramento de distribuição relativo à oferta pública em questão.
3. As Pessoas Vinculadas também não poderão negociar os Valores Mobiliários de emissão da Companhia: (i) no período de 15 (quinze) dias corridos que anteceder a divulgação das informações trimestrais (ITR) e anuais (DFP) da Companhia, cabendo à Diretoria de Relações com Investidores informar, antecipadamente, às Pessoas Vinculadas as datas previstas para divulgação dessas informações; e (ii) entre a data da deliberação do órgão competente para aumentar o capital social, distribuir dividendos e pagar juros sobre o capital próprio, e a publicação dos respectivos editais ou anúncios.
4. As Pessoas Vinculadas que se afastarem da Companhia anteriormente à divulgação de Ato ou Fato Relevante originado durante seu período de gestão não poderão negociar Valores Mobiliários da Companhia: (i) pelo prazo de 6 (seis) meses após o seu afastamento; ou (ii) desde a data em que tenham tomado conhecimento de Ato ou Fato Relevante até data de sua divulgação ao mercado pela Companhia.
5. Caso tenha sido celebrado qualquer acordo ou contrato visando à transferência do controle acionário da Companhia, ou se houver sido outorgada opção ou mandato para o mesmo fim, bem como se existir a intenção de promover incorporação, cisão total ou parcial, fusão, transformação ou reorganização societária da Companhia, e enquanto a operação não for tornada pública por meio da publicação de Ato ou Fato Relevante, o Conselho de Administração da Companhia não poderá deliberar sobre a aquisição ou alienação de ações de emissão da Companhia.
6. As vedações a negociação dos Valores Mobiliários previstas nos itens 4.1 e 4.4. (ii), acima deixarão de vigorar tão logo a Companhia divulgue o Ato ou Fato Relevante relacionado ao mercado. No entanto, tais vedações serão mantidas, mesmo após a divulgação do Ato ou Fato Relevante, na hipótese em que eventuais negociações de Valores Mobiliários por Pessoas Vinculadas possam interferir, em prejuízo da Companhia ou de seus acionistas, com o ato ou fato associado ao Ato ou Fato Relevante.
7. Mesmo após sua divulgação ao mercado, o Ato ou Fato Relevante deve continuar a ser tratado como não tendo sido divulgado até que tenha decorrido período de tempo mínimo para que os participantes do mercado tenham recebido e processado o Ato ou Fato Relevante, bem como se a negociação possa, a juízo da Companhia, interferir nas condições dos negócios com ações da Companhia, de maneira a resultar prejuízo à própria Companhia ou a seus acionistas, devendo tal restrição adicional ser informada pela Diretoria de Relações com Investidores.

## 20.2 - Outras Informações Relevantes

### Definições e Significados Aplicáveis à Política de Negociações

**Ato ou Fato Relevante** – qualquer decisão de acionista controlador, deliberação de Assembleia Geral ou dos órgãos de administração da Companhia ou qualquer outro ato ou fato de caráter político-administrativo, técnico, comercial ou econômico-financeiro ocorrido ou relacionado aos negócios da Companhia, que possa influir de modo ponderável (i) na cotação dos Valores Mobiliários; (ii) na decisão dos investidores de comprar, vender ou manter os Valores Mobiliários; ou (iii) na determinação de os investidores exercerem quaisquer direitos inerentes à condição de titulares de Valores Mobiliários. A relação exemplificativa de situações que podem configurar Ato ou Fato Relevante encontra-se no artigo 2º da Instrução CVM nº 358/02 e na Política de Divulgação de Atos ou Fatos Relevantes.

**Informações Relevantes** – informações relativas a Atos ou Fatos Relevantes até que sejam divulgados à CVM, às bolsas de valores e às entidades de mercado de balcão organizado em que os Valores Mobiliários sejam negociados.

**Poder de Controle** – poder efetivamente utilizado para dirigir as atividades sociais e orientar o funcionamento dos órgãos da Companhia, de forma direta ou indireta, de fato ou de direito.

**Termo de Adesão** – instrumento formal assinado por todas as Pessoas Vinculadas, conforme o modelo constante no Anexo I desta Política de Negociação, nos termos do artigo 16, §1º, da Instrução CVM nº 358/02, e reconhecido pela Companhia, por meio do qual as Pessoas Vinculadas manifestam sua ciência quanto às regras contidas nesta Política de Negociação, assumindo a obrigação de cumpri-las e de zelar para que sejam cumpridas por pessoas que estejam sob sua influência, incluindo empresas controladas, coligadas ou sob controle comum, cônjuges e dependentes, diretos ou indiretos.

**Valores Mobiliários** – quaisquer ações, debêntures, certificados de recebíveis imobiliários, bônus de subscrição, recibos e direitos de subscrição, notas promissórias, opções de compra e venda ou derivados de qualquer espécie, ou, ainda, quaisquer outros títulos ou contratos de investimento coletivo, de emissão da Companhia ou a eles referenciados que, por determinação legal, sejam considerados “valor mobiliário”, existentes na data da aprovação da Política de Negociação ou que venham a ser posteriormente criados.

### Adesão à Política De Negociação

1. É obrigatória a adesão à presente Política de Negociação, mediante assinatura do Termo de Adesão (nos termos do Anexo I), por todas as Pessoas Vinculadas.
2. Será mantida na Companhia e à disposição da CVM, a relação das pessoas que aderiram a Política de Negociação.
3. As Pessoas Vinculadas deverão assegurar que aqueles com quem mantenham relação comercial, profissional ou de confiança, não negociem Valores Mobiliários e/ou façam qualquer outro uso de informações sobre Atos ou Fatos Relevantes quando tiverem acesso a Atos ou Fatos Relevantes não divulgados. Para tanto, as Pessoas Vinculadas envidarão seus melhores esforços para que todos que acessem informações sobre Atos ou Fatos Relevantes venham a aderir esta Política de Negociação.

### Autorização para a Negociação de Valores Mobiliários

1. Nos termos da Instrução CVM nº 358/02, as Pessoas Vinculadas poderão negociar Valores

Mobiliários de emissão da Companhia, na hipótese prevista no item 4.1(i) acima, desde que tais negociações tenham como característica a aquisição de ações que se encontrem em tesouraria, através de negociação privada, decorrente do

## 20.2 - Outras Informações Relevantes

exercício de opção de compra de acordo com plano de outorga de opção de compra de ações aprovado pela assembleia geral da Companhia, ou quando se tratar de outorga de ações a administradores, empregados ou prestadores de serviços como parte de remuneração previamente aprovada pela assembleia geral da Companhia.

2. As Pessoas Vinculadas poderão formalizar programas individuais de investimento para negociação de Valores Mobiliários. Tais programas individuais de investimento poderão permitir negociação de ações de emissão da Companhia nas hipóteses previstas no item 4.1 acima, desde que: (i) sejam arquivados junto à Diretoria de Relações com Investidores antes da realização de qualquer negociação; (ii) estabeleçam, em caráter irrevogável e irretratável, as datas e os valores ou quantidades dos negócios a serem realizados; e (iii) prevejam prazo mínimo de 6 (seis) meses para que o próprio plano, suas eventuais modificações e cancelamento produzam efeitos.

2.1 Os programas individuais de investimento também poderão permitir a negociação nas hipóteses previstas no item 4.3(i) acima, desde que, além dos requisitos previstos no item 5.2 acima:

(i) a Companhia tenha aprovado cronograma definindo datas específicas para divulgação dos formulários ITR e DFP; e

(ii) o beneficiário do programa se obrigue a reverter à Companhia quaisquer perdas evitadas ou ganhos auferidos em negociação com ações de emissão da Companhia, decorrentes de eventual alteração nas datas de divulgação dos formulários ITR e DFP, apurados através de critérios razoáveis definidos no próprio programa.

3. É vedado às Pessoas Vinculadas: (i) manter simultaneamente em vigor mais de um programa individual de investimento; e (ii) realizar quaisquer operações que anulem ou mitiguem os efeitos econômicos das operações a serem realizadas pelo programa individual de investimento.

4. O Conselho de Administração da Companhia deverá verificar, ao menos semestralmente, a aderência das negociações realizadas pelas Pessoas Vinculadas aos programas individuais de investimento por elas formalizados.

### Disposições Gerais

1. As normas desta Política de Negociação aplicam-se também às negociações realizadas direta ou indiretamente pelas Pessoas Vinculadas, mesmo nos casos em que as negociações por parte destas se deem através de: (i) sociedade por elas controlada, direta ou indiretamente; (ii) terceiros com que for mantido contrato de gestão ou fidúcia (trust); (iii) procuradores ou agentes; (iv) cônjuges dos quais não estejam separados judicialmente, companheiros(as) e quaisquer dependentes incluídos na respectiva declaração anual de imposto sobre a renda. Entende-se por negociações indiretas aquelas nas quais as Pessoas Vinculadas, apesar de não as conduzirem em seu nome, tenham o controle e o poder decisório sobre a realização da negociação.

2. As vedações mencionadas acima nesta Política de Negociação não se aplicam às negociações realizadas por fundos de investimento dos quais as Pessoas Vinculadas sejam quotistas, desde que não sejam fundos de investimento exclusivos ou fundos de investimento cujas decisões de negociação do administrador ou gestor da carteira sejam influenciadas pelas Pessoas Vinculadas.

3. A presente Política de Negociação entrará em vigor quando da sua aprovação pelo Conselho de Administração, e vigorará por prazo indeterminado, até que haja deliberação em sentido contrário. As eventuais alterações da Política de Negociação deverão ser aprovadas pelo Conselho de Administração, bem como serem enviadas à CVM e às bolsas de valores e às entidades de mercado de balcão organizado em que os Valores Mobiliários sejam negociados.

4. Quaisquer dúvidas acerca das disposições da presente Política de Negociação deverão ser esclarecidas juntamente ao Diretor de Relações com Investidores da Companhia.

## **21.1 - Descrição Das Normas, Regimentos ou Procedimentos Internos Relativos À Divulgação de Informações**

A Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante da Companhia, aprovada por seu Conselho de Administração em reunião realizada no dia 06 de fevereiro de 2006 e alterada em reunião realizada no dia 17 de julho de 2014 ("Política de Divulgação"). Ele objetiva estabelecer as normas e procedimentos a serem observados na divulgação, por parte da Companhia, de atos ou fatos relevantes, conforme definição constante do artigo 2.º da Instrução CVM n.º 358, de 3 de janeiro de 2002 ("Instrução CVM n.º 358/02"), bem como as exceções à imediata divulgação de informações e os procedimentos relativos à manutenção de sigilo acerca de informações relevantes não divulgadas ao mercado.

## **21.2 - Descrição da política de divulgação de ato ou fato relevante e dos procedimentos relativos à manutenção de sigilo sobre informações relevantes não divulgadas**

### **Pessoas sujeitas à Política de Divulgação**

Sujeitam-se às normas e procedimentos deste Manual os acionistas controladores, diretos ou indiretos, membros do Conselho de Administração, membros da Diretoria, membros do Conselho Fiscal e de quaisquer órgãos com funções técnicas ou consultivas, criados por disposição estatutária, ou quem quer que, em virtude de seu cargo, função ou posição na Companhia, sua controladora, controladas ou coligadas tenha conhecimento da informação relativa ao ato ou fato relevante.

Além dessas pessoas, toda e qualquer pessoa que venha a ter informações sobre atos ou fatos relevantes ainda não divulgados pela Companhia ("Pessoa Vinculada") estará sujeita às normas e procedimentos deste Manual.

Sempre que uma Pessoa Vinculada estiver diante de ato ou fato que possa ser considerado relevante para a Companhia, deverá comunicá-lo formalmente ao Diretor de Relações com Investidores.

Sempre que ocorrer ato ou fato relevante mencionado no parágrafo único do artigo 2.º da Instrução CVM n.º 358, relacionado à Companhia, ou for iminente a sua ocorrência, a Pessoa Vinculada que dele tiver conhecimento deverá comunicar formalmente o Diretor de Relações com Investidores para que ele decida, conforme a Seção 3, sobre sua caracterização como ato ou fato relevante e, conseqüentemente, sobre a necessidade da publicação de aviso de fato relevante.

As Pessoas Vinculadas que exerçam cargo em órgão estatutário da Companhia (Conselho de Administração, Diretoria, Conselho Fiscal, órgãos técnicos ou consultivos), bem como o acionista controlador, caso tenham conhecimento pessoal de ato ou fato relevante e constatem a omissão do Diretor de Relações com Investidores no cumprimento de seu dever de comunicação e divulgação, somente se eximirão de responsabilidade se comunicarem imediatamente o ato ou fato relevante à CVM. Para esses fins, antes da comunicação à CVM, a Pessoa Vinculada deverá se certificar junto ao Diretor de Relações com Investidores se não houve decisão do Conselho de Administração da Companhia de não divulgar o ato ou fato relevante. Neste caso, a obrigação de divulgação à CVM só ocorrerá caso se verifique a existência de oscilação atípica no preço, cotação ou volume de negociação dos valores mobiliários de emissão da Companhia.

### **Forma de Divulgação de Ato ou Fato Relevante**

A comunicação de ato ou fato relevante à CVM e à bolsa de valores em que os valores mobiliários de emissão da Companhia são negociados deverá ocorrer imediatamente após a deliberação, ocorrência ou conhecimento a seu respeito, conforme o caso, de modo claro e preciso e contendo, no mínimo, as informações exigidas pela regulamentação.

A divulgação de ato ou fato relevante será realizada pelo menos em 1 (um) portal de notícias com página na rede mundial de computadores, que disponibilize, em seção disponível para acesso gratuito, a informação em sua integralidade, podendo ser feita de forma resumida, desde que indique o endereço na internet em que a informação estará disponível, em teor idêntico àquele remetido à

## **21.2 - Descrição da política de divulgação de ato ou fato relevante e dos procedimentos relativos à manutenção de sigilo sobre informações relevantes não divulgadas**

CVM e à bolsa de valores em que os valores mobiliários de emissão da Companhia são admitidos à negociação.

A divulgação do ato ou fato relevante será realizada, sempre que possível, antes do início ou após o encerramento dos negócios na bolsa de valores em que os valores mobiliários de emissão da Companhia são negociados.

### **Exceção à imediata Divulgação de Ato ou Fato Relevante**

Os atos ou fatos relevantes podem, excepcionalmente, deixar de ser divulgados se os acionistas controladores ou os administradores entenderem que sua revelação porá em risco interesse legítimo da Companhia. Tal faculdade somente poderá ser exercida pela Companhia mediante deliberação do Conselho de Administração e sua comunicação ao Diretor de Relações com Investidores.

Nessa hipótese, caberá ao Diretor de Relações com Investidores acompanhar a cotação, preço e volume de negociação dos valores mobiliários de emissão da Companhia e, caso constate oscilação atípica nesses elementos, deverá divulgar imediatamente o ato ou fato relevante que a Companhia decidiu não divulgar anteriormente.

### **21.3 - Administradores Responsáveis Pela Implementação, Manutenção, Avaliação E Fiscalização da Política de Divulgação de Informações**

Cumpra aos acionistas controladores, membros do Conselho de Administração, membros da Diretoria, membros do Conselho Fiscal e de quaisquer órgãos com funções técnicas ou consultivas, criados por disposição estatutária e aos empregados da Companhia guardar sigilo das informações relativas a ato ou fato relevante às quais tenham acesso privilegiado em razão do cargo ou posição que ocupam, até sua divulgação ao mercado, bem como zelar para que subordinados e terceiros de sua confiança também o façam, respondendo solidariamente com estes na hipótese de descumprimento.

Em caso de quaisquer contatos com terceiros, relativos a assuntos que possam ser considerados relevantes, a Companhia exigirá, dos mesmos, a assinatura de Termo de Confidencialidade.

## **21.4 - Outras Informações Relevantes**

Não há outras informações relativas a este capítulo que a Companhia julgue como relevantes.