



# Divulgação IT2020

29 de abril, 2020

## A Companhia faz declarações sobre eventos futuros que estão sujeitas a riscos e incertezas

Tais declarações têm como base crenças e suposições de nossa Administração tomadas dentro do nosso melhor conhecimento e informações a que a Companhia atualmente tem acesso. Declarações sobre eventos futuros incluem informações sobre nossas intenções, crenças ou expectativas atuais, assim como aquelas dos membros do Conselho de Administração e Diretores da Companhia.

As ressalvas com relação a declarações e informações a cerca do futuro também incluem informações sobre resultados operacionais possíveis ou presumidos, bem como declarações que são precedidas, seguidas ou que incluem as palavras "acredita", "poderá", "irá", "continua", "espera", "prevê", "pretende", "planeja", "estima" ou expressões semelhantes.

As declarações e informações sobre o futuro não são garantias de desempenho. Elas envolvem riscos, incertezas e suposições porque se referem a eventos futuros, dependendo, portanto, de circunstâncias que poderão ocorrer ou não. Os resultados futuros e a criação de valor para os acionistas poderão diferir de maneira significativa daqueles expressos ou sugeridos pelas declarações com relação ao futuro. Muitos dos fatores que irão determinar estes resultados e valores estão além da capacidade de controle ou previsão da CIELO.

As demonstrações financeiras consolidadas da Companhia são apresentadas em Reais (R\$), de acordo com o Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF) e práticas contábeis adotadas no Brasil.

# Iniciativas 2020

**Apoio ao cliente**



**Continuidade do negócio**

**Linha de R\$ 5 bi**  
Receba Rápido e ARV

**Waivers de volume** para clientes existentes

**Isenção de taxas/tarifas** para novos clientes

Parcerias com o **Sebrae e Loggi**

**Soluções de pagamento à distância e contactless**  
(Superlink, NFC e QR code)

Parceria com **AMBEV** para apoio a bares e restaurantes

**Coronavoucher:** viabilização do uso dos recursos no e-commerce

**Rápida capacidade** de adaptação da cia.

**Home Office** do Quadro

Estrutura de **vendas remotas e férias** de parte do efetivo

# COVID 19 teve forte impacto no Varejo Brasileiro, principalmente no final de março



ICVA

Faturamento  
Nominal – Varejo  
Total – Brasil

(mar vs fev) **-21,1%**

Cielo

Volume Total

(mar vs fev) **-11,2%**

CATENO

Volume Total

(mar vs fev) **-9,5%**

# Na abertura por grupos de setores, Bens Não Duráveis atenuaram o impacto e Bens Duráveis apresentaram queda levemente menor na última semana de março



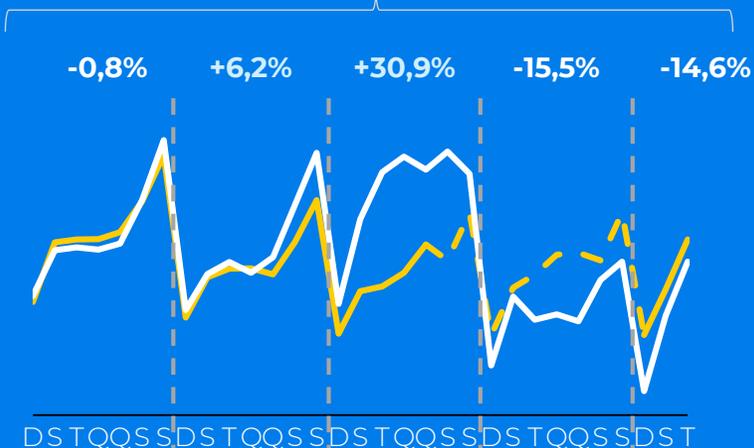
## Faturamento Nominal – Grupos de Setores – Brasil

Base 100 = Domingo (2/fevereiro)

— fev-20<sup>1</sup> — Mar-20

### Bens Não Duráveis

+3,2%



Compreende os setores de Supermercados e Hipermercados, Drogarias e Farmácias, Postos de Gasolina entre outros

### Bens Duráveis

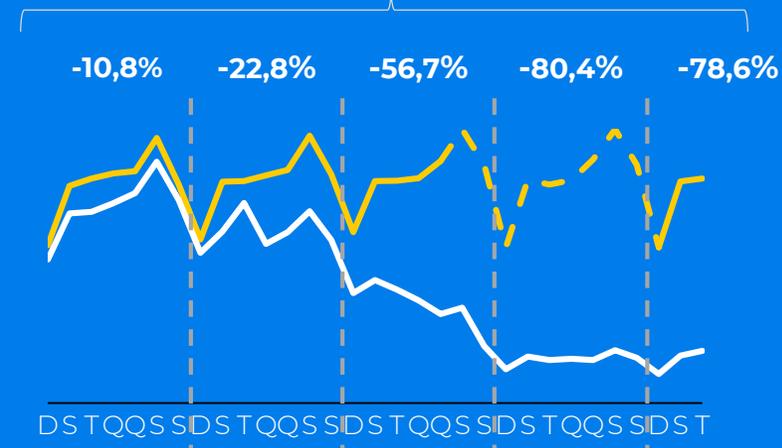
-33,7%



Compreende os setores de Vestuário e Artigos Esportivos, Móveis, Eletro e Lojas de Departamento, Materiais de Construção entre outros

### Serviços

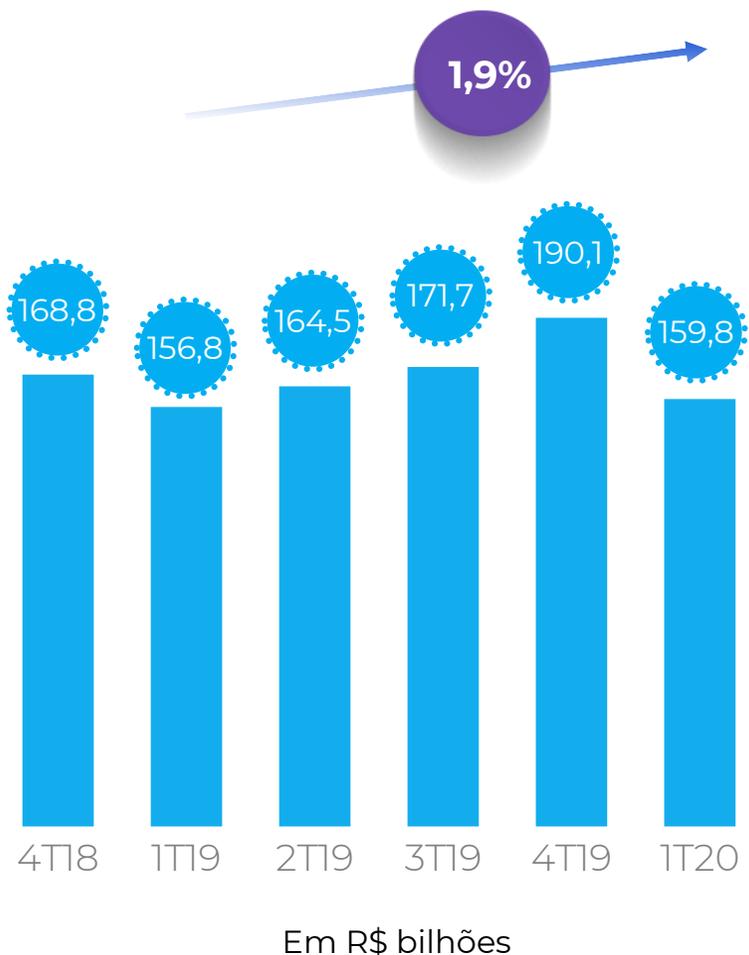
-46,0%



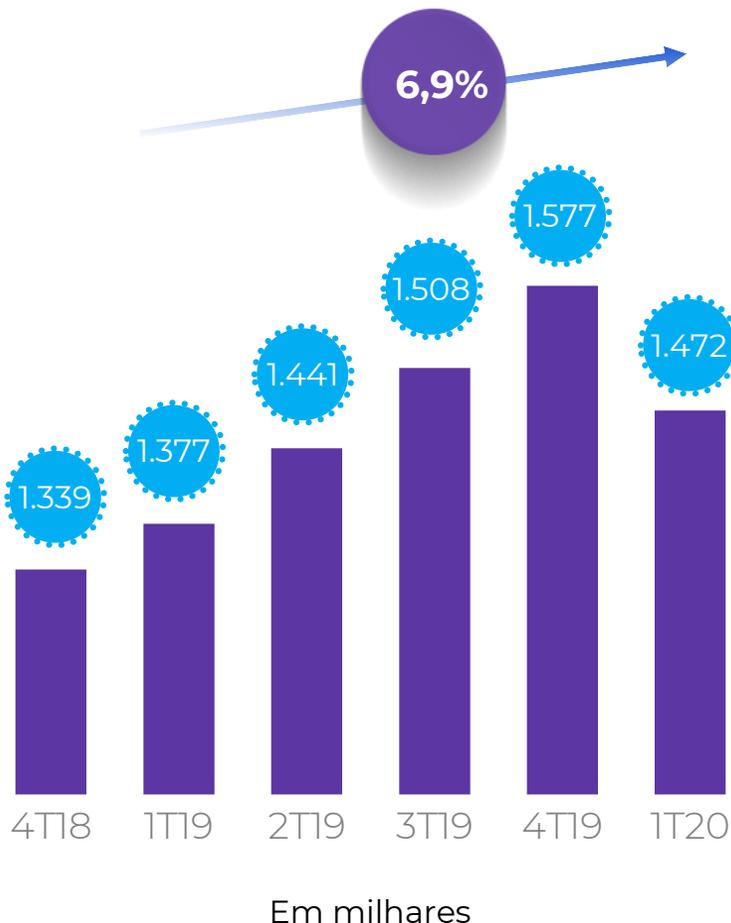
Compreende os setores de Turismo e Transporte, Bares e Restaurantes, Serviço Automotivos e Auto Peças entre outros

# Resultados\_

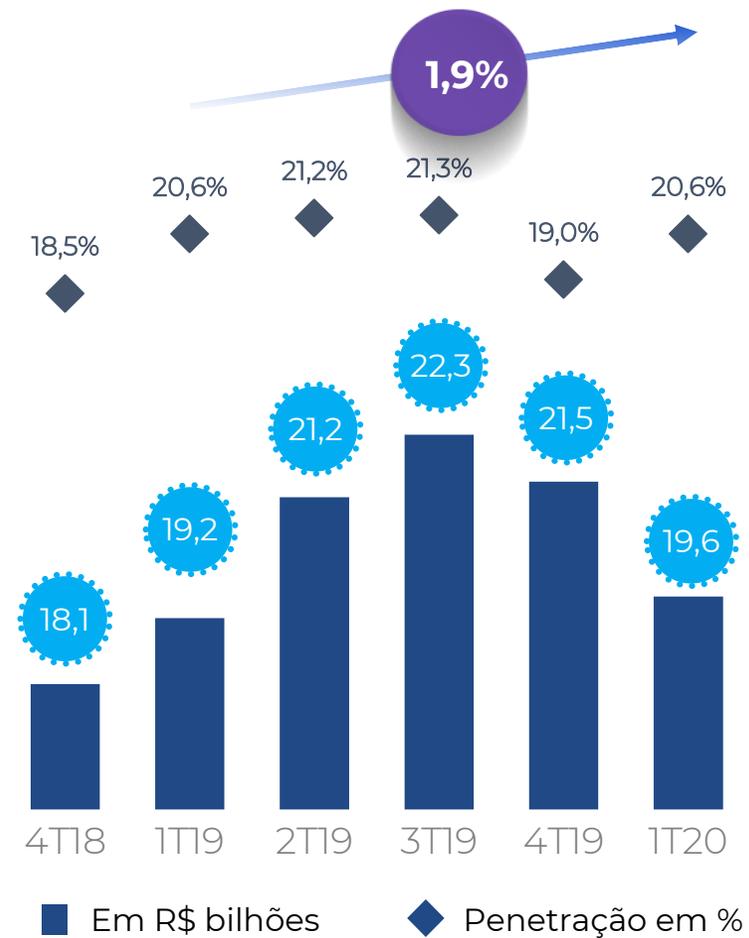
Impacto do **COVID 19** já observado no 1T20



**Volume Financeiro**



**Base ativa de clientes**



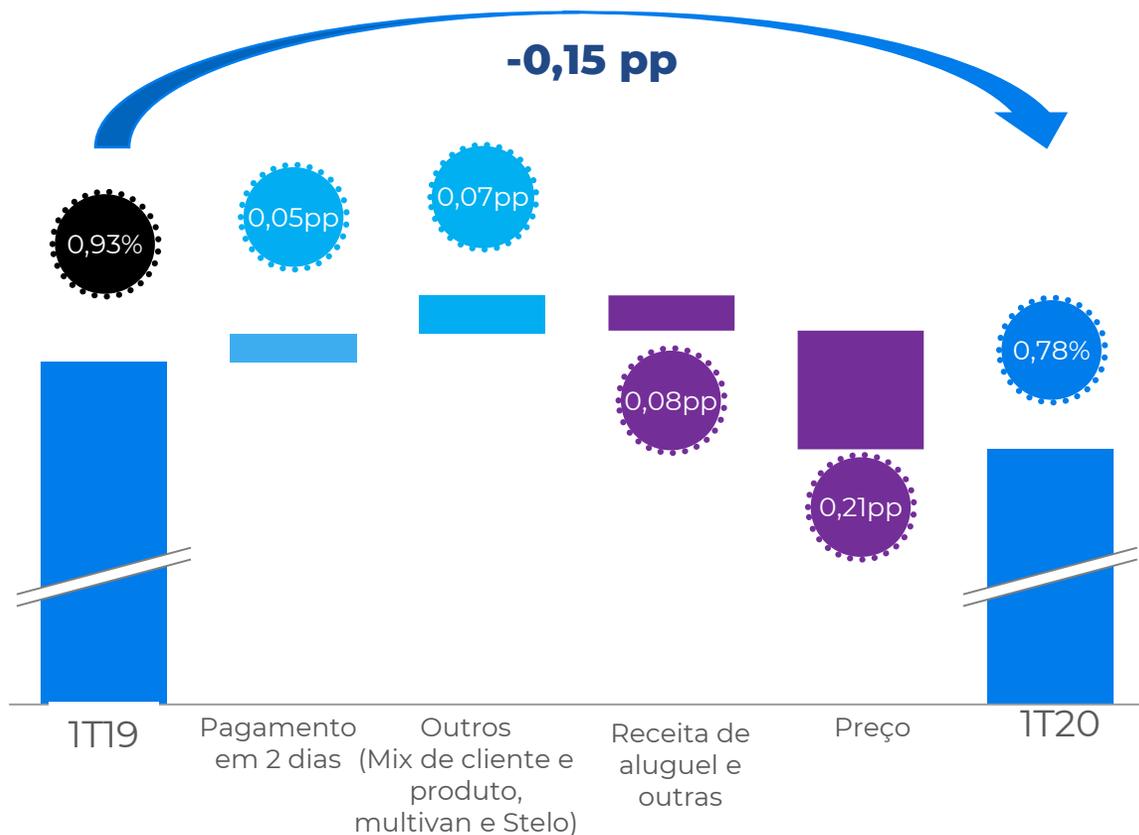
**Volume de Crédito Pago em 2 dias**

### DRE

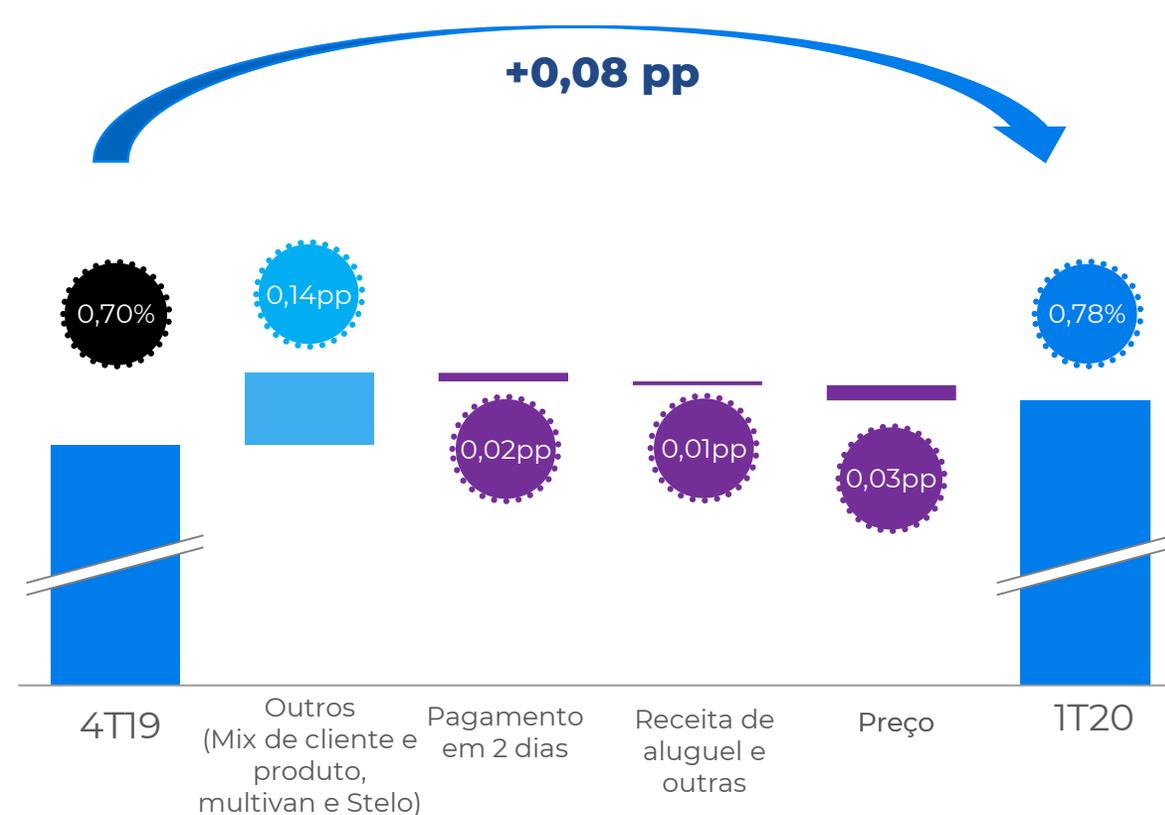
Indicadores financeiros (R\$ milhões)	1T20	1T19	Var. %	4T19	Var. %
Receita operacional líquida	<b>2.830,9</b>	2,774,1	+2,0%	2.977,6	-4,9%
EBITDA	<b>573,8</b>	828,4	-30,7%	662,1	-13,3%
% Margem EBITDA	<b>20,3%</b>	29,9%	-9,6pp	22,2%	-2,0pp
Lucro líquido	<b>166,8</b>	544,8	-69,4%	221,3	-24,6%
% Margem líquida	<b>5,9%</b>	19,6%	-13,7pp	7,4%	-1,5pp

# Resultados\_

Yield **reflete** adequação de preços na Cielo e novo contrato de incentivos



**Evolução anual do YIELD de receita líquida %**



**Evolução trimestral do YIELD de receita líquida %**

A reprecificação de **83% da base** de Varejo, correspondente a **92% do volume**, pode ser observada principalmente na evolução de *yield* anual

# Destaque IT 2020

cielo

**Força**  
comercial

**Produtos**  
de **prazo**

**Soluções**  
**digitais**

**TI e**  
**Operações**

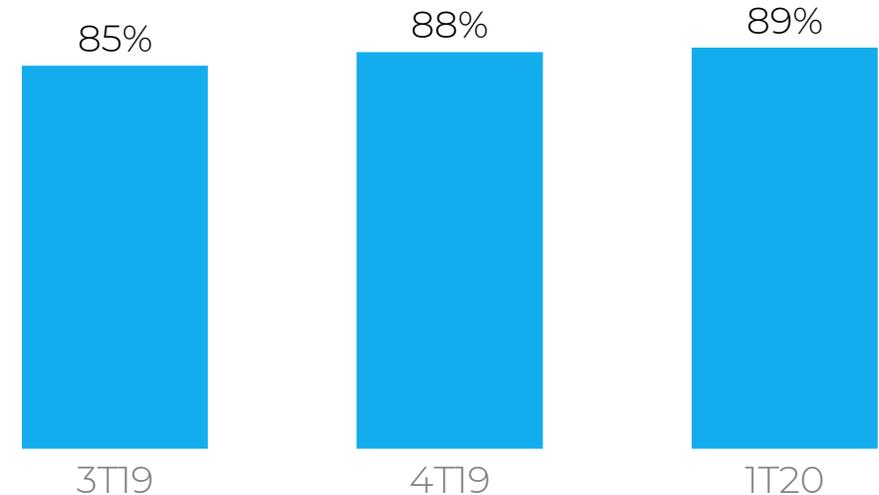
**Liquidez e**  
alavancagem

# Força comercial\_

## Otimização da operação para continuar **atendendo ao cliente**

- ✓ **Ofertas comerciais** para apoio ao cliente **durante a crise**
- ✓ Visitas **virtuais**
- ✓ Maior foco na **venda de produtos de prazo**
- ✓ Distribuição de **produtos aderentes à crise** junto ao **canal bancos**
- ✓ **Férias parciais** do time comercial nos locais com **maior impacto**

Penetração média do RR nas novas safras Varejo e Empreendedores<sup>1</sup>

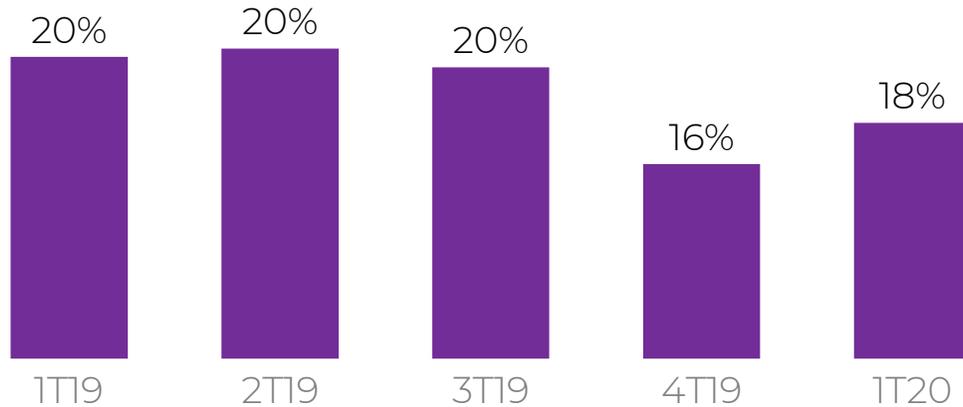


<sup>1</sup> Apenas clientes na modalidade de venda de solução de captura

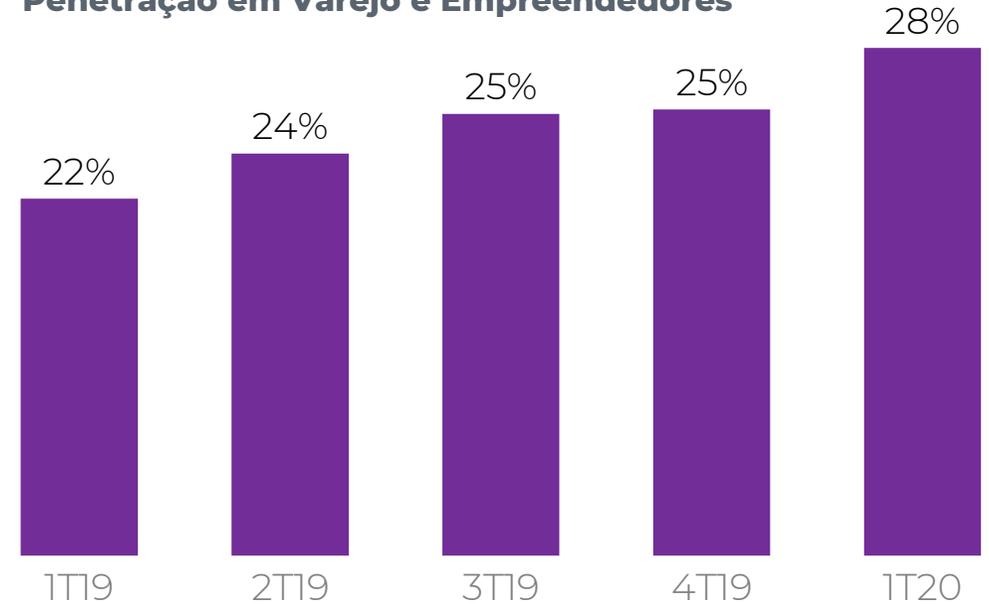
# Produtos de prazo\_

## Aumento da penetração nos segmentos mais rentáveis

Penetração em grandes contas



Penetração em Varejo e Empreendedores



- Priorização da alocação de capital nos segmentos mais rentáveis

- Foco nos segmentos de Varejo e Empreendedores



# Transformação Digital



Uso dos canais digitais Cielo cresceu mais de **50%** no último ano com **4MM** de **acessos** ao mês aproximadamente

2019

**25%**

**Destaque:** Principais evoluções app e site



**51%**

2020



Temos mais de **28** autosserviços disponíveis ao cliente para contratação totalmente digital



Nota de satisfação geral com o APP da Cielo é de **4,4** estrelas uma das melhores avaliações do mercado



Funcionalidade exclusiva com pagamento por link e **delivery**: produto criado após necessidades do *lock down* da COVID 19



Atendimento também por WhatsApp

## Soluções digitais\_

**Evolução constante** para responder às necessidades dos clientes durante a crise

cielo

cielo



É uma forma simples e segura de vender na internet, whatsapp e redes sociais sem precisar sair de casa ou montar um site.

Desde 2018

- Crescimento de 27 vezes no número de novos habilitados para o produto
- Crescimento de 51% na utilização do produto

parceiro



É uma empresa de logística que realiza coleta/entrega de produtos em até 2 horas. Através do Super Link o cliente faz a venda e na sequência solicita a entrega via Loggi, tudo direto na plataforma Cielo.

Parceria desde abril de 2020

- Cielo com oferta completa ao cliente, desde a venda até a entrega (diferencial de mercado + fit ao momento de corona)
- A experiência de uso do cliente é simples e sem custo adicional (o frete é pago pelo portador)

parceiro



É uma startup focada no seguimento de food service que se integra de forma simples ao sistema de caixa do estabelecimento com um solução de pedido e pagamento por aplicativo.

A partir de abril de 2020

- Viabiliza pedidos e pagamentos de delivery ou retirada via aplicativo (vitrine e audiência)
- Permite pedidos ou pagamentos em estabelecimentos, eliminando checkout e filas
- Realiza promoções em nome do lojista para fidelizar ou atrair clientes novos



## Resposta rápida

para atender **100% das normas** do Ministério da Saúde e manter a continuidade do negócio



## Atendimento

- **Equipe de atendimento pronta** e adaptada ao home office 24 horas após início da quarentena
- **Manutenção do alto nível de atendimento**



## Operações e Tecnologia

- **Processos na operação fim a fim** 24x7 sem impactos
- **Criação de monitoramento especial** de indicadores em função do cenário da crise
- **Cerca de 3.000 acessos remotos dos colaboradores** em home office (>95% do quadro em H.O)



## Desenvolvimento de projetos

sendo feitos remotamente no modelo ágil (squads e novas tecnologias) sem perder produtividade



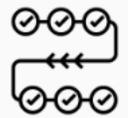
## Serviços de campo

**Nenhum impacto na cadeia de distribuição** devido à antecipação de fornecimento aos pontos avançados em diversos pontos do Brasil

**Ações rápidas e adequadas** para a segurança de todos, garantindo a continuidade da operação de nossos clientes



Acompanhamento dos **casos suspeitos e confirmados de colaboradores** e seus familiares, com **suporte da equipe médica**;



**Plano de Continuidade de Negócios** ativado para suportar os **processos críticos e** suas contingências;



Avaliação dos **Fornecedores Críticos** que suportam os **principais processos** da Organização, monitorando a sua disponibilidade e testando suas contingências;



**Revisão de parâmetros negociais** em determinados segmentos mais sensíveis à crise;



Alteração da periodicidade do **pagamento de proventos** de trimestral para anual;



Desenho do **Plano de Retomada**: Critérios, Kits e Orientações em fase final de preparação.

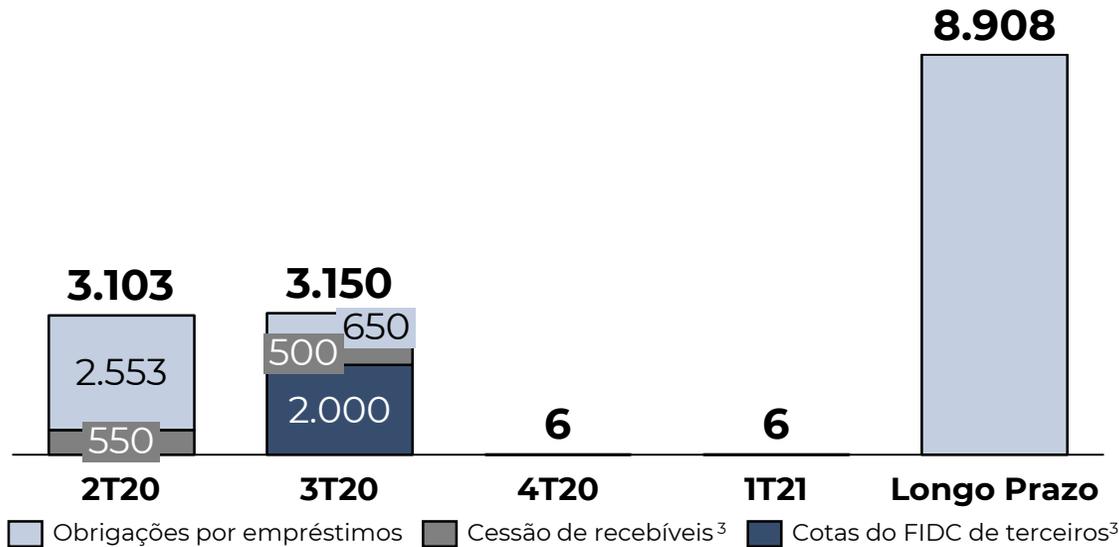
# Liquidez e alavancagem\_

Em R\$ milhões

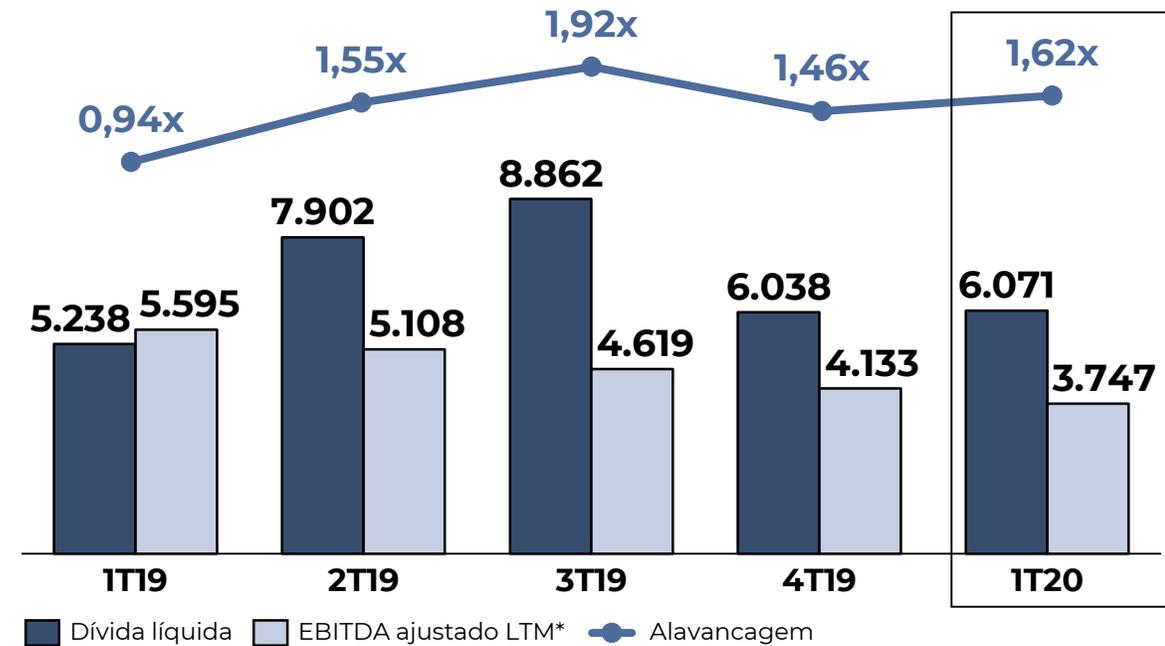


- Caixa consolidado da Cielo: R\$ 6.144 milhões<sup>1</sup>
- Total aplicado no ARV (prazo médio de 57 dias): R\$ 8.737 milhões<sup>2</sup>

## Endividamento e outras obrigações



## Evolução da alavancagem



<sup>1</sup> O caixa consolidado da Cielo, conforme práticas contábeis COSIF, consolida 100% dos saldos de caixa e equivalentes de caixa da controlada Cateno (R\$2,4 bilhões em 31 de março de 2020). Vale dizer que, para efeito de avaliação de liquidez, corresponde à Cielo o valor equivalente a sua participação de 70% no controle da Cateno (R\$1,7 bilhão em 31 de março de 2020);

<sup>2</sup> R\$ 8.737 milhões em Direitos Creditórios sem Aquisição Substancial dos Riscos e Benefícios do FIDC CIELO, dos quais R\$6.737 milhões são investimentos em cotas pertencentes à Cielo e R\$2.000 milhões são investimentos em cotas sênior pertencentes a terceiros;

<sup>3</sup> Estruturas não classificadas como "Obrigações por empréstimos"

\* Últimos doze meses (LTM)

## Meio Ambiente:



**Índice Carbono Eficiente** **ICO2**

103-2 | 103-3

## Transparência:



102-48 | 102-49 | 102-51

## Governança:



MEMBER OF  
**Dow Jones Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM



**ISEB3**  
2019



UN GLOBAL COMPACT

**Pacto Global**  
Rede Brasil



**FGV EAESP**  
CENTRO DE ESTUDOS EM SUSTENTABILIDADE

102-12 | 102-13

## Social:



Movimento do **BEM**  
Cielo



Cielo Empreendedores  
Contratando um funcionário



**#DIVERSIDADE & INCLUSÃO**  
#serCieloéassim

203-1 | 103-2 | 103-3



# Sessão de **Perguntas e Respostas**

Relações com Investidores

[ri.cielo.com.br](http://ri.cielo.com.br)

[ri@cielo.com.br](mailto:ri@cielo.com.br)