

The logo for Cielo, featuring the word "cielo" in a lowercase, sans-serif font. The letter "i" has a blue dot, and the letter "o" has a blue ring around its right side.

Resultados 4T19

28 de janeiro, 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.

Conquistas 2019

1,6 milhão clientes ativos **+18%** vs. 2018

1,3 milhão maquininhas vendidas

R\$ 683,1 bi.

Volume transacionado **+9%** vs. 2018

Melhor **experiência do cliente**

Abertura de **lojas físicas**

17 novas parcerias comerciais

Portfólio mais completo do mercado com
convergência entre mundo físico e digital

**Nova estrutura
organizacional**



**Novo modelo
comercial**

+ 1.000 *hunters*

Resultados operacionais em evolução (4T19)_



Volume Financeiro



Base Ativa de Clientes ¹



Volume de Crédito pago em 02 dias ²



Receita Líquida



Lucro Líquido

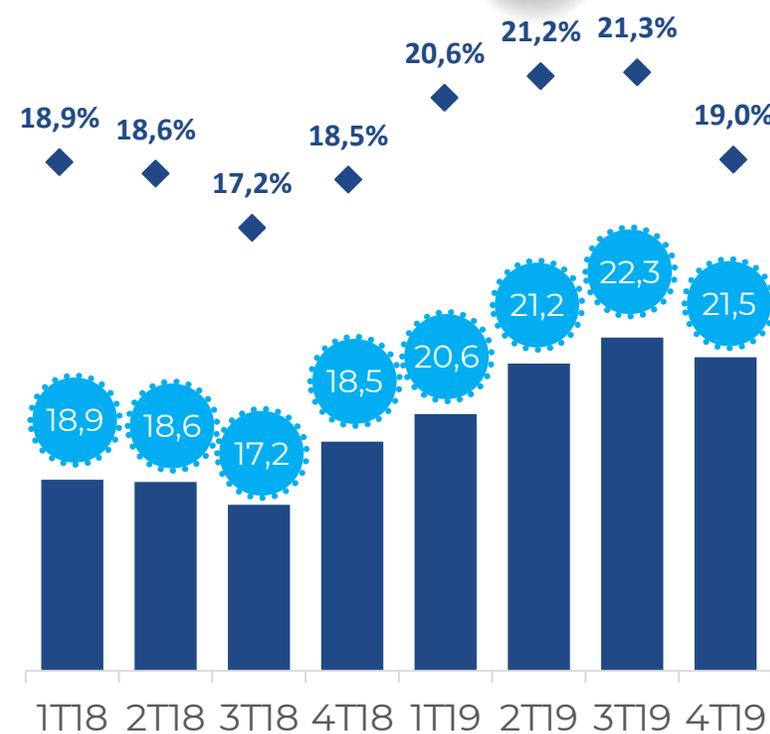
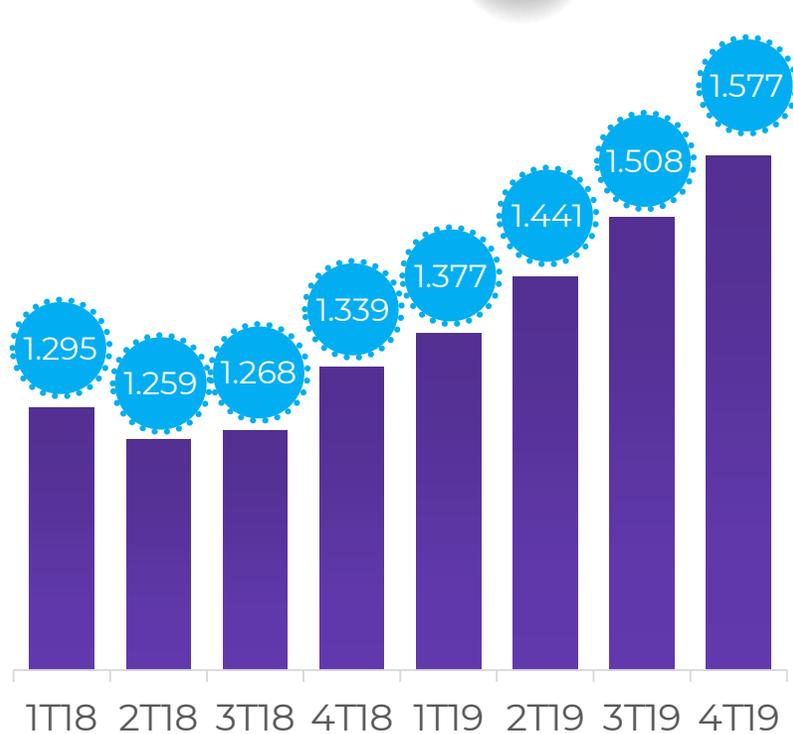
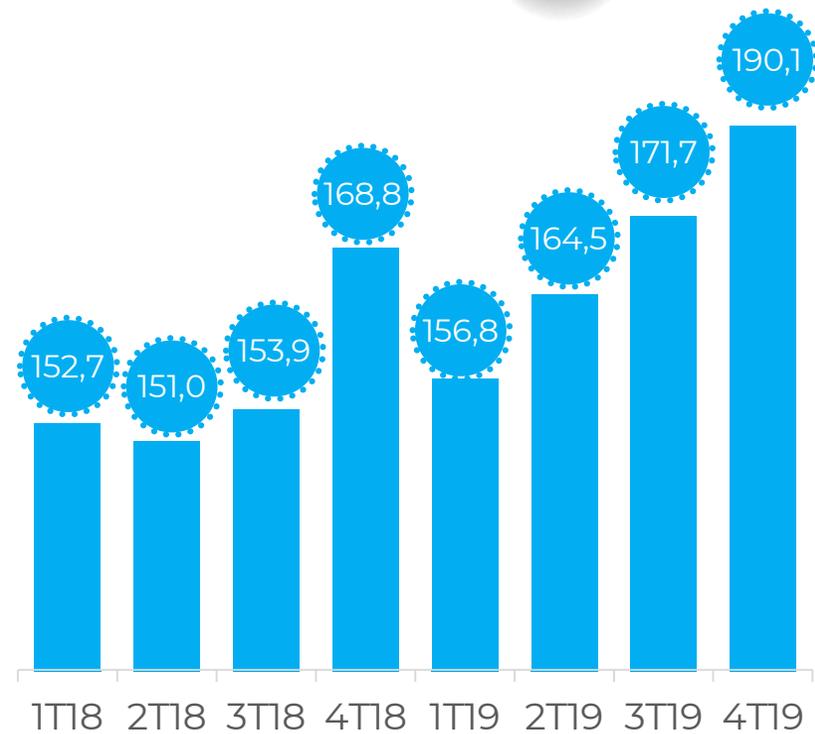


¹ Base ativa: uma transação realizada nos últimos 90 dias;

² Pagamento em dois dias e aquisição de recebíveis.

Resultados_

Continuidade da **melhora** na Performance Operacional



Volume Financeiro

Base ativa de clientes

Volume de Crédito Pago em 2 dias

Resultados_

Impacto de maior competição no mercado

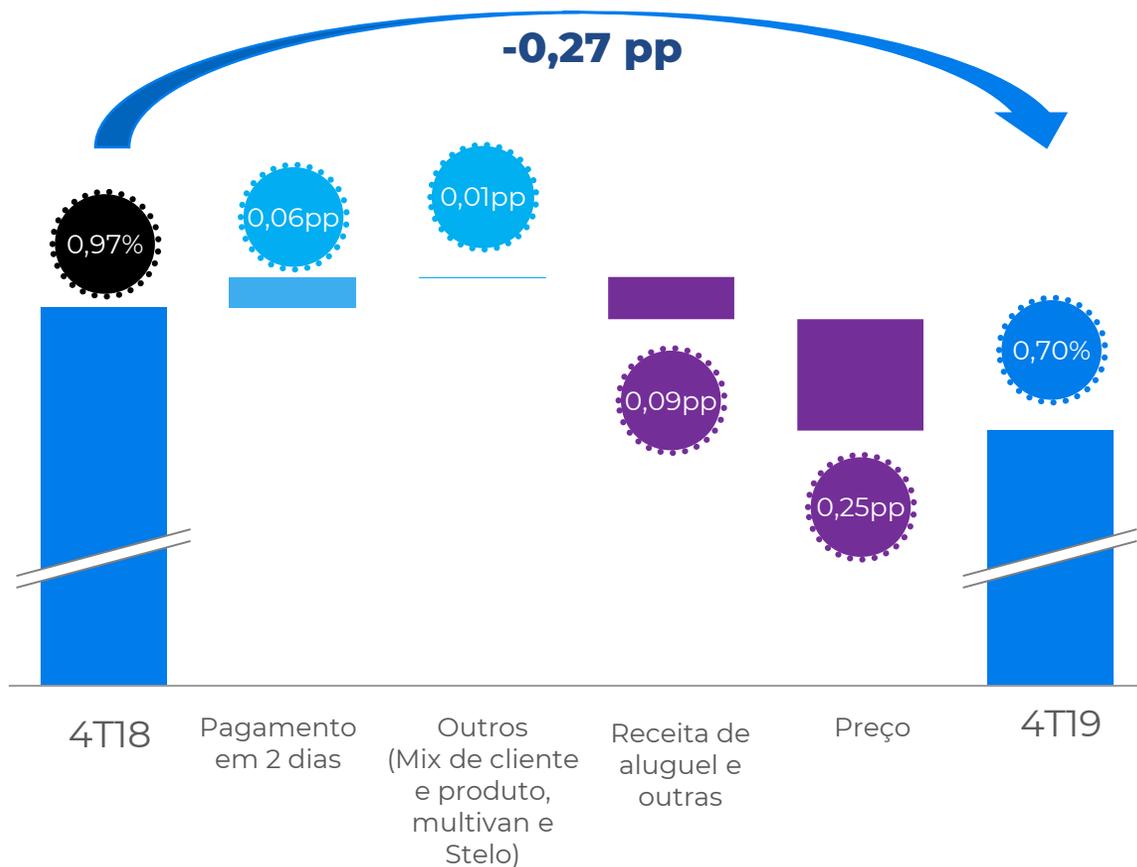


DRE

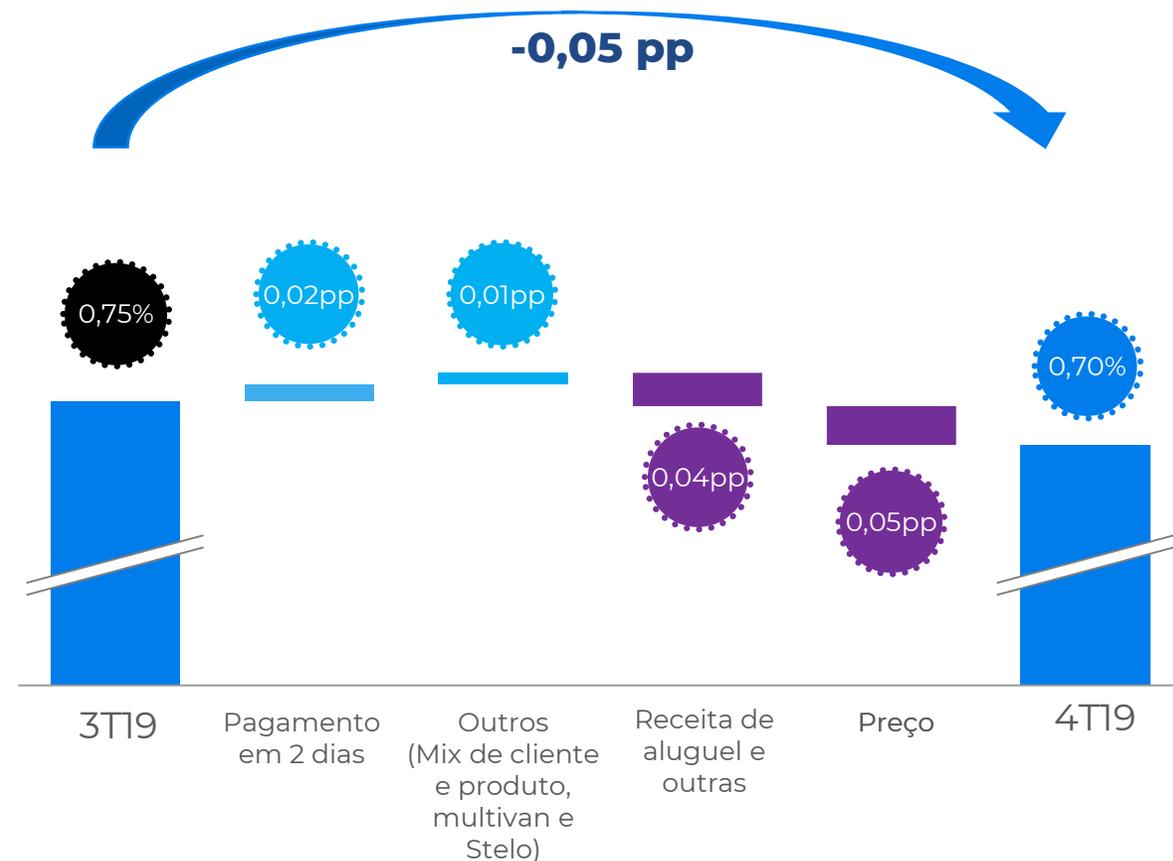
Indicadores financeiros (R\$ milhões)	4T19	4T18	Var. %	3T19	Var. %
Receita operacional líquida	2.975,1	3.011,6	-1,2%	2.799,8	6,3%
EBITDA	680,3	1.094,5	-37,8%	724,3	-6,1%
% Margem EBITDA	22,9%	36,3%	-13,5pp	25,9%	-3,0pp
Lucro líquido	242,4	757,7	-68,0%	358,1	-32,3%
% Margem líquida	8,1%	25,2%	-17,0pp	12,8%	-4,6pp

Resultados_

Yield **reflete reajuste do preço** em um ambiente mais competitivo



Evolução anual do YIELD de receita líquida %



Evolução trimestral do YIELD de receita líquida %

Destques 2019_

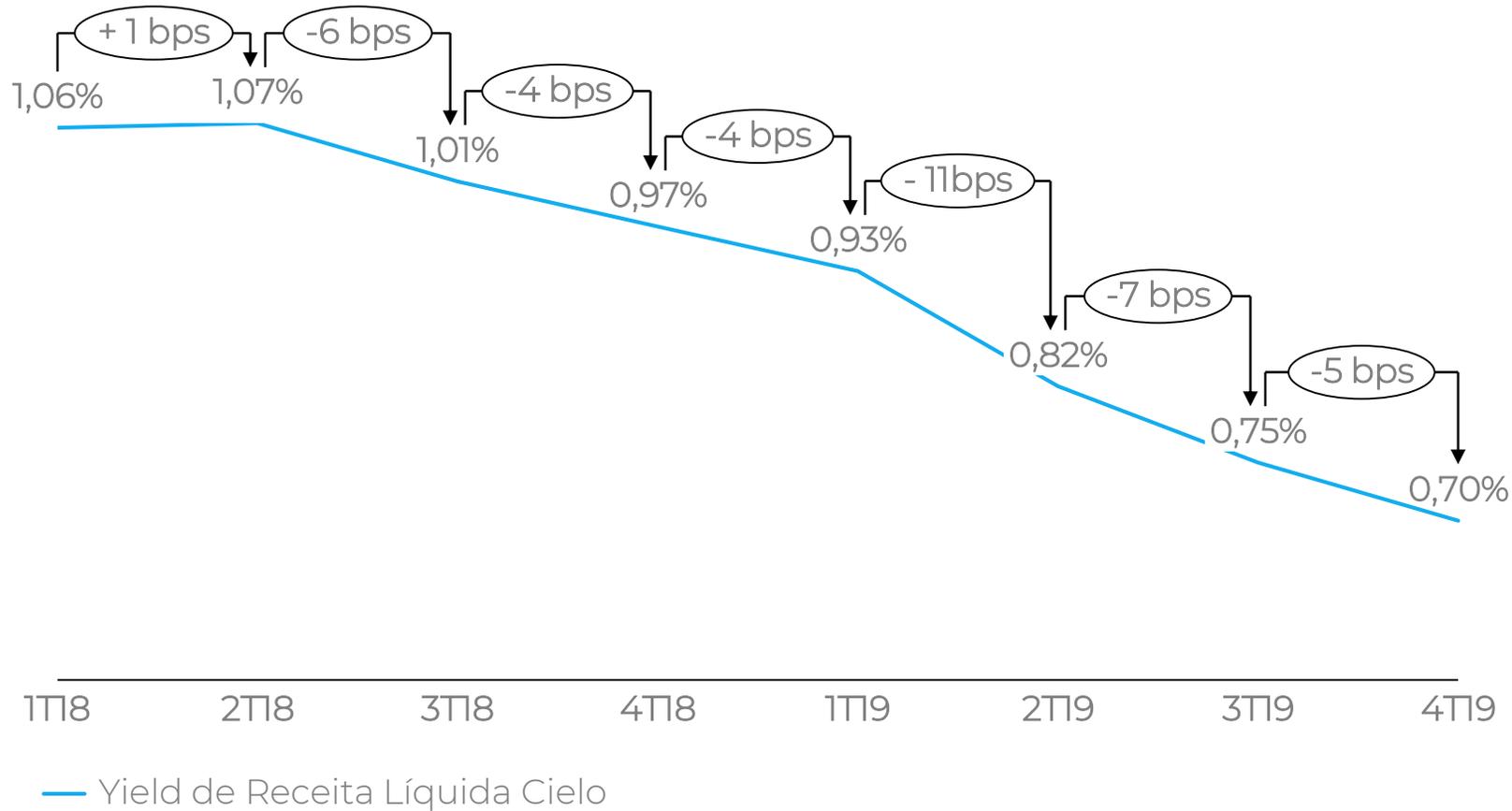
Retomada
do **Varejo**

Experiência
do cliente

Força
da **marca**

Evolução da Reprecificação do Portfólio_

A estratégia colaborou para o **crescimento da base**

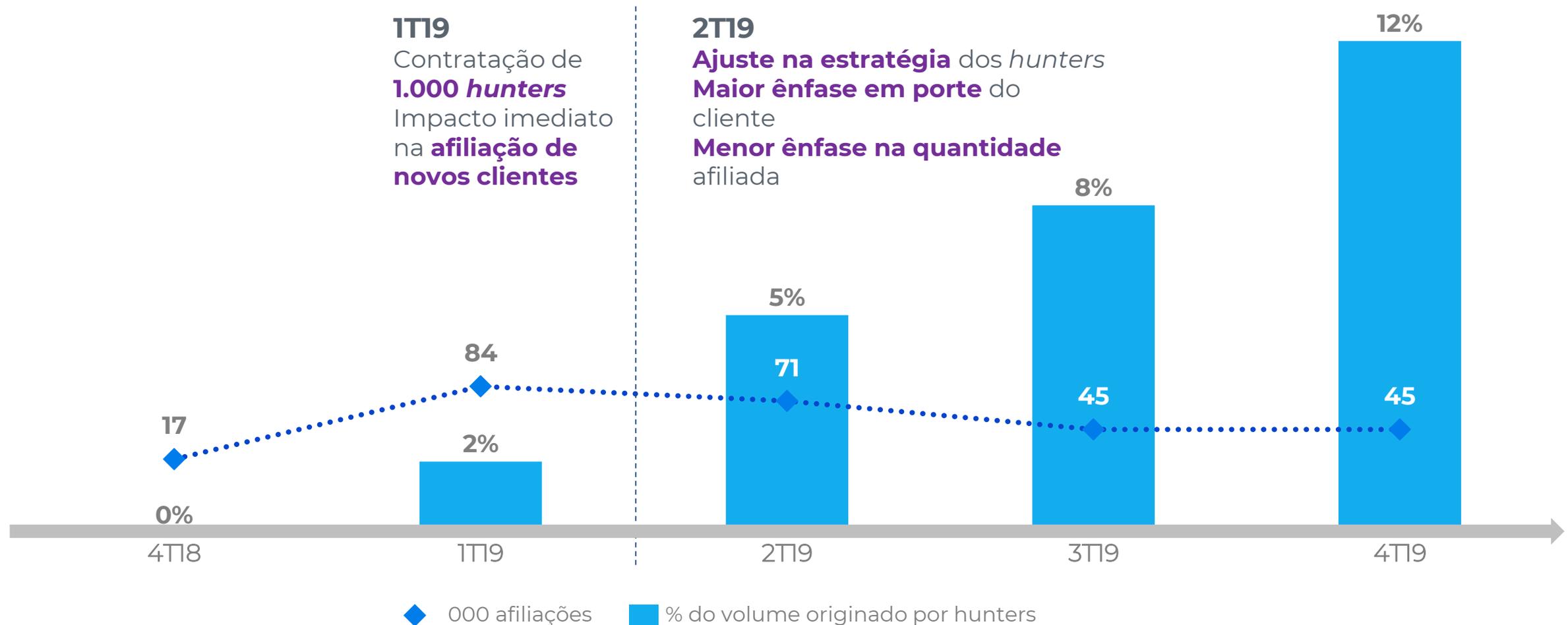


Para reverter a tendência de queda de clientes, ao longo de 2019 a Cielo **ajustou o preço de 75% do seu portfólio de Varejo**

Novo Modelo Comercial_

Com **foco exclusivo** em **novos clientes** de Varejo

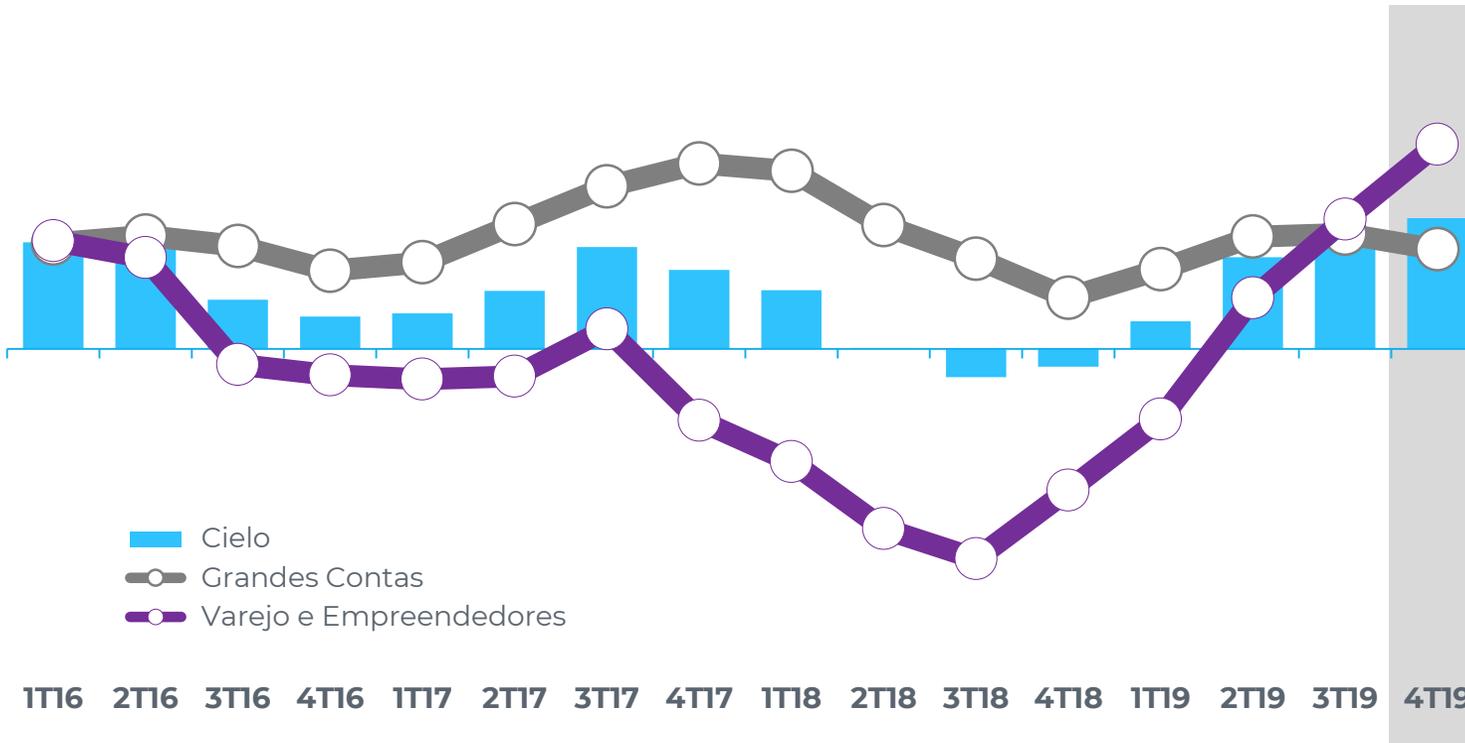
Evolução de desempenho Hunter



Retomada do Varejo_

Maior crescimento dos segmentos de Varejo e Empreendedores

Crescimento de volume por segmento - YoY



Com o ajuste no preço e o novo modelo comercial, os segmentos de **Varejo e Empreendedores passaram a crescer mais** do que o segmento de Grandes Contas

Experiência do cliente_

A Cielo realizou **melhorias estruturais** no decorrer de 2019 que **impactaram fortemente os principais indicadores operacionais**

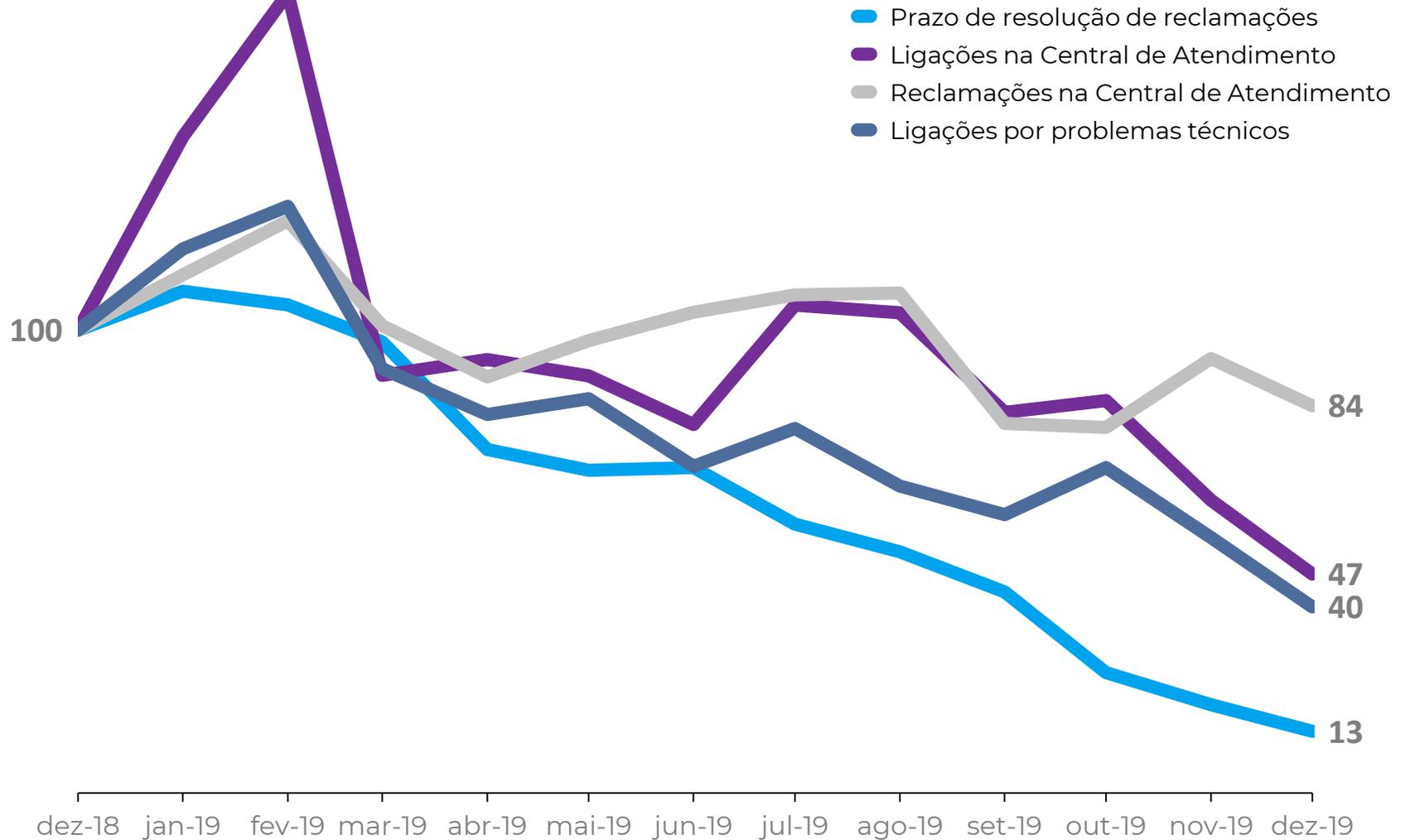
- 

Redução de 87% no prazo de resolução de reclamações¹
- 

Ligações na Central² de Atendimento recuaram 53%
- 

Queda de 16% nas reclamações na Central de Atendimento
- 

Ligações por problemas técnicos³ reduziram 60%

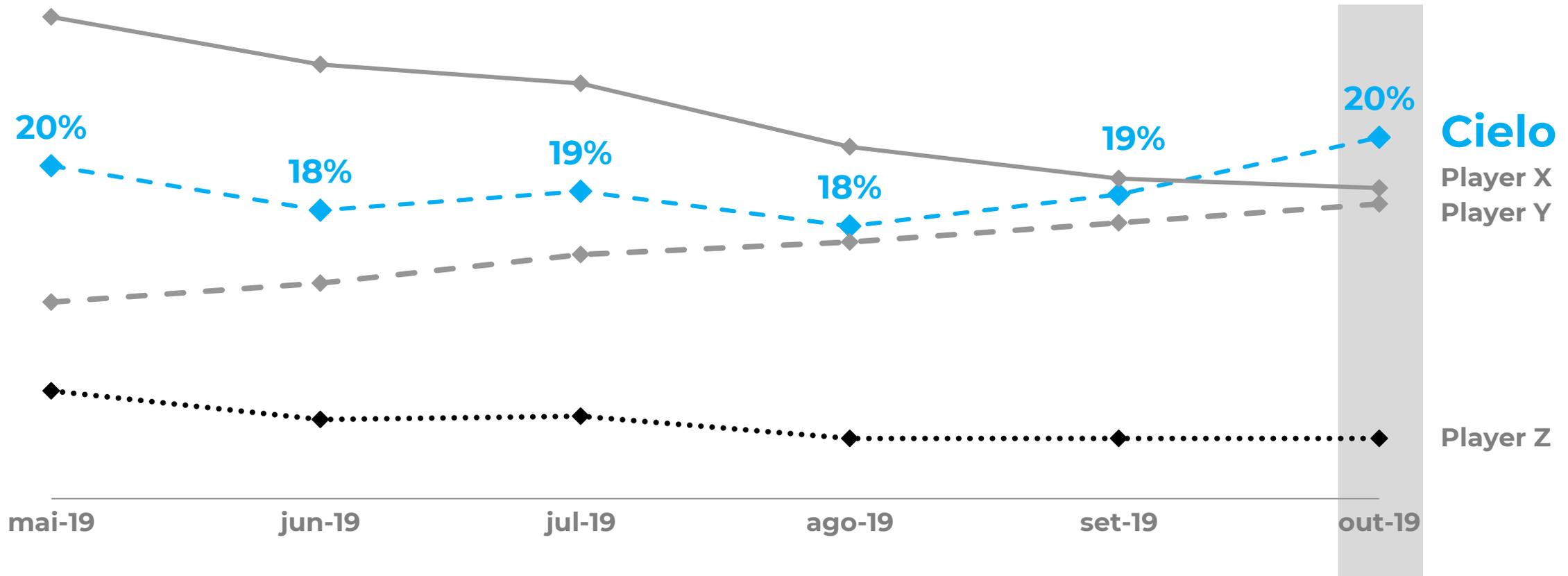


¹Reclamações por dia; ²Ligações no help desk por base ativa de clientes; ³Ligações na Central de Atendimento por base ativa de clientes

Força da marca_

A **Cielo é top of mind** no setor por mais de 10 anos. Em outubro de 2019 alcançou também a liderança nas **buscas no Google**

Share de buscas entre TOP Players [%]



Foco 2020_

Ênfase no crescimento do Varejo

Segmentação Comercial

Participação no volume

Faturamento Anual

2/3

R\$ 15 milhões

Grandes Contas

Competição trabalha com margens comprimidas

✓ **Preços** competitivos

✓ **Produtos de Prazo**

✓ Modelo Comercial **Robusto**

✓ **Qualidade** de Serviços

1/3

R\$ 120 mil

Varejo

Empreendedores

Competição agressiva em subsídios





Sessão de **Perguntas e Respostas**

Relações com Investidores
ri.cielo.com.br
ri@cielo.com.br