

São Paulo, 27 de fevereiro de 2019 - A CSU (B3: CARD3), empresa líder no mercado brasileiro de prestação de serviços de alta tecnologia voltados ao consumo, relacionamento com clientes e processamento de transações eletrônicas anuncia os resultados do quarto trimestre (4T18) e ano de 2018. As informações financeiras são apresentadas em IFRS e em Reais (R\$), exceto quando indicado o contrário, de acordo com os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis. As comparações referem-se ao 3T18, 4T17 e 2017.

EBITDA ATINGE R\$ 81,5 MILHÕES EM 2018 COM LUCRO LÍQUIDO DE R\$ 32,8 MILHÕES

DESTAQUES DO PERÍODO:

PANORAMA COMERCIAL:

- Novos contratos firmados em todas as Divisões de Negócios, além da renovação de contratos vigentes.

DIVISÃO CSU.CARDSYSTEM:

- 19,6 milhões de Cartões Cadastrados ao final de 2018.
- Ingresso da Divisão no segmento de bancos digitais, com projetos voltados aos cartões digitais e virtuais, além de wallets de pagamento.
- Em linha com o aquecimento do mercado de aquisição no Brasil, iniciamos a operação de novo cliente do segmento utilizando a plataforma CSU.Acquirer.

DIVISÃO CSU.MARKETSYSTEM:

- Recorde de volume financeiro transacional: R\$ 244,3 milhões em 2018 (+26,5% YoY).
- Novos parceiros comerciais adicionados, com ampliação das opções de resgate de produtos e serviços na plataforma Opte+.

DIVISÃO CSU.ITS:

- Investimentos direcionados à implantação de novos clientes, às certificações de segurança e governança e ao aumento de capacidade de processamento e armazenamento.

UNIDADE CSU.CONTACT:

- Evolução do modelo de negócios, com intensificação do uso de tecnologia no atendimento ao cliente, de forma a consolidar a Unidade como referência em operações com alto grau de inovação.

| Principais Indicadores (em milhares ou %) | 4T18 | 3T18 | 4T17 | % Variação vs. | | 2018 | 2017 | % Variação |
|--|---------|---------|---------|----------------|-----------|---------|---------|------------|
| | | | | 3T18 | 4T17 | | | |
| Destaque Operacionais | | | | | | | | |
| Cartões Cadastrados | 19.629 | 19.222 | 21.722 | 2,1% | -9,6% | 19.629 | 21.722 | -9,6% |
| Cartões Faturados | 14.688 | 14.697 | 18.046 | -0,1% | -18,6% | 14.688 | 18.046 | -18,6% |
| Posições de Atendimento | 2.080 | 2.118 | 2.085 | -1,8% | -0,2% | 2.167 | 2.132 | 1,7% |
| Destaque Financeiros | | | | | | | | |
| Receita Bruta | 115.479 | 114.062 | 138.993 | 1,2% | -16,9% | 466.244 | 540.322 | -13,7% |
| Receita Líquida | 103.805 | 102.747 | 124.841 | 1,0% | -16,8% | 419.771 | 486.853 | -13,8% |
| Margem Bruta | 23,5% | 24,0% | 30,8% | -0,5 p.p. | -7,3 p.p. | 24,1% | 28,0% | -3,9 p.p. |
| EBITDA | 18.055 | 20.214 | 28.120 | -10,7% | -35,8% | 81.483 | 100.305 | -18,8% |
| Margem EBITDA | 17,4% | 19,7% | 22,5% | -2,3 p.p. | -5,1 p.p. | 19,4% | 20,6% | -1,2 p.p. |
| EBIT | 9.233 | 11.803 | 19.994 | -21,8% | -53,8% | 47.973 | 68.649 | -30,1% |
| Margem EBIT | 8,9% | 11,5% | 16,0% | -2,6 p.p. | -7,1 p.p. | 11,4% | 14,1% | -2,7 p.p. |
| Lucro Líquido | 9.272 | 7.021 | 17.092 | 32,1% | -45,8% | 32.799 | 45.199 | -27,4% |
| Margem Líquida | 8,9% | 6,8% | 13,7% | 2,1 p.p. | -4,8 p.p. | 7,8% | 9,3% | -1,5 p.p. |
| Capex | 11.872 | 15.069 | 10.843 | -21,2% | 9,5% | 51.403 | 42.541 | 20,8% |
| Capex/Receita Líquida | 11,4% | 14,7% | 8,7% | -3,2 p.p. | 2,8 p.p. | 12,2% | 8,7% | 3,5 p.p. |
| Dívida Líquida | 25.828 | 24.231 | 5.826 | 6,6% | 343,3% | 25.828 | 5.826 | 343,3% |
| Dívida Líquida/EBITDA | 0,3 | 0,2 | 0,1 | 0x | 0,2x | 0,3 | 0,1 | 0,2x |

* Nota: Os números de Posições de Atendimento referem-se as médias das unidades faturadas nos respectivos períodos.

Relações com Investidores

Ricardo Ribeiro Leite
Diretor Financeiro e DRI

Renata Oliva Battiferro
Diretora de Relações com Investidores

Bruna Gambôa
Gerente de Relações com Investidores

Contato:
www.csu.com.br/ri
ri@csu.com.br
+55 (11) 2106-3700

NOVO MERCADO

Código na Bolsa: CARD3

Total de Ações: 41.800 mil

Ações em circulação (free-float):

16.725 mil (40,0%)

Teleconferência de Resultados 4T18

Quinta-feira, 28 de fevereiro de 2019

11h00 (horário de Brasília) – Português

Tradução simultânea

Telefone: (55 11) 3127-4971 (Brasil)

Código de acesso: CSU

Webcast: ri.csu.com.br

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

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. Ainda que diante de um ano marcado por um baixo crescimento econômico, a Companhia obteve êxito na reestruturação de seu plano de expansão comercial, com a assinatura de novos contratos e a renovação de importantes contratos já existentes.

Adicionalmente, por meio da execução do seu Plano de Redução de Custos e Despesas, ao longo do ano a Companhia desenvolveu iniciativas para a otimização de recursos, notado através da redução de custos e despesas, com a consequente melhoria da eficiência operacional dos nossos negócios.

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. Na **CardSystem**, o ano de 2018 marca o ingresso da Divisão no segmento de bancos digitais, com projetos voltados aos cartões digitais e virtuais, além de wallets de pagamento. Também lançamos a solução *Wearable* – dispositivo vestível inteligente para meios de pagamento – fornecendo uma experiência de pagamento moderna, segura, totalmente digital e de rápida implementação. O pacote de produtos digitais ofertado pela Divisão permite que as soluções sejam disponibilizadas de maneira modular e ágil, tanto para os clientes atuais quanto para os novos entrantes, além de garantir a redução expressiva de custos operacionais em toda a cadeia de meios eletrônicos de pagamento. Ainda na CardSystem, e em linha com o aquecimento do mercado de aquisição no Brasil, ao final do segundo trimestre iniciamos a operação de novo cliente do segmento utilizando a CSU.Acquirer, plataforma que atua no processamento das transações de pagamento para adquirentes. Na Divisão **MarketSystem**, aprimoramos a plataforma OPTe+ através de investimentos incrementais realizados e ampliamos as parcerias de nossos clientes através da adição de vinte e quatro novos parceiros comerciais à nossa plataforma, aumentando as opções de resgates de produtos e serviços. Também novos contratos comerciais foram firmados, potencializando os resultados da Divisão para os próximos períodos. No **ITS**, seguimos focados na consolidação da Divisão no mercado de terceirização de TI e *cloud computing* e, ao longo de 2018, firmamos três novos contratos comerciais, com clientes de diferentes setores da economia. Já na **Contact**, evoluímos no modelo de negócios da Unidade, acelerando a utilização de tecnologias emergentes em nossas operações de forma a agregar valor aos nossos 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, em parceria com nossos clientes, conquistamos diversos prêmios, comprovando a eficiência e qualidade do nosso atendimento no setor de *contact center*.

Concluimos o ano com R\$ 466,2 milhões de Receita Bruta, R\$ 81,5 milhões de EBITDA e Lucro Líquido de R\$ 32,8 milhões. Investimos R\$ 51,4 milhões em 2018, acima do montante alocado para o ano de 2017, decorrente do desenvolvimento de soluções tecnológicas e da implantação de novos contratos comerciais firmados pela Companhia, cujos resultados serão refletidos para os próximos períodos.

Por fim, o baixo nível de alavancagem da CSU – que ao final de dezembro apresentou razão dívida líquida sobre EBITDA de 0,3 vez – aliado a geração de caixa operacional no período, possibilitaram que a Companhia realizasse a distribuição de R\$ 10,1 milhões na forma de Juros Sobre o Capital Próprio, ocorrida em 15 de fevereiro de 2019, representando *payout* de 30,8% sobre o Lucro Líquido do exercício.

Mais uma vez, destacamos o nosso comprometimento quanto à geração de valor aos nossos stakeholders e agradecemos a confiança de todos nossos clientes, parceiros, colaboradores e acionistas.

Marcos Ribeiro Leite

Diretor Presidente

PANORAMA DE NEGÓCIOS: ASPECTOS COMERCIAIS DO ANO DE 2018

Constantemente comprometida em ampliar sua participação nos mercados em que atua, no ano de 2018 a Companhia remodelou seu plano de expansão comercial, renovando e firmando novos contratos no período, bem como desenvolvendo produtos e soluções tecnológicas em todas suas Frentes de Negócios, mesmo diante de um ano marcado por incertezas políticas-econômicas, com alguns setores da economia em retração.

O segundo semestre foi caracterizado por um maior aquecimento das negociações comerciais, principalmente após o segundo turno das eleições presidenciais, ocorrida ao final de outubro. Encerramos 2018 com parte dos contratos firmados tendo suas operações iniciadas, enquanto outros, ainda em fase de implantação, contribuirão para os resultados da CSU nos próximos períodos.

A Companhia permanece trabalhando para que novas alianças comerciais sejam concretizadas, vislumbrando resultados consistentes e maior valor para todos os seus *stakeholders*.

1 - UNIDADE CSU.CARDSYSTEM

1.1 - DIVISÃO CARDSYSTEM: MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO

Em 2018, marcando a retomada da Companhia no segmento de Adquirência, 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.

1.2 - DIVISÃO MARKETSISTEM: *MARKETING, FIDELIDADE E E-COMMERCE*

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 resgates 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 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.

1.3 - DIVISÃO ITS: TERCEIRIZAÇÃO DE TI

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.

2 - UNIDADE CSU.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, suportado 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.

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 off 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.

DESEMPENHO OPERACIONAL POR UNIDADE DE NEGÓCIO

1 - CSU.CARDSYSTEM

A **CSU.CardSystem** é a Unidade de Negócios que engloba as Divisões responsáveis pelo processamento e administração dos meios eletrônicos de pagamento (**CardSystem**), soluções de marketing de relacionamento, fidelidade e e-commerce (**MarketSystem**) e terceirização de TI (**ITS**).

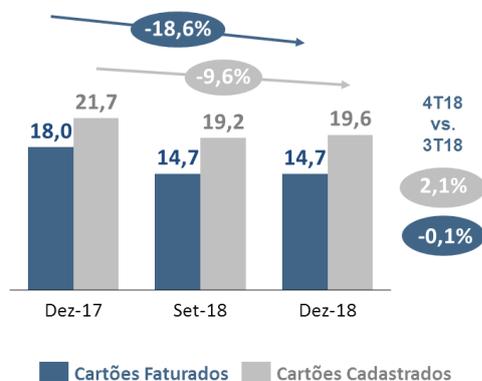
1.1 - CARDSYSTEM: MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO

A **CARDSYSTEM** oferece aos clientes o processamento e a administração de cartões de crédito, private labels, cartões digitais e cartões híbridos, além de serviços de processamentos aos adquirentes.

Desempenho Operacional

A base de cartões da Divisão encerrou o ano de 2018 com **19,6 milhões de cartões cadastrados** e **14,7 milhões de cartões faturados**, representando reduções de 9,6% e 18,6%, respectivamente, em relação aos saldos apresentados no 4T17. As retrações observadas refletem as corriqueiras limpezas na base de cartões – demandadas por nossos 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.

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



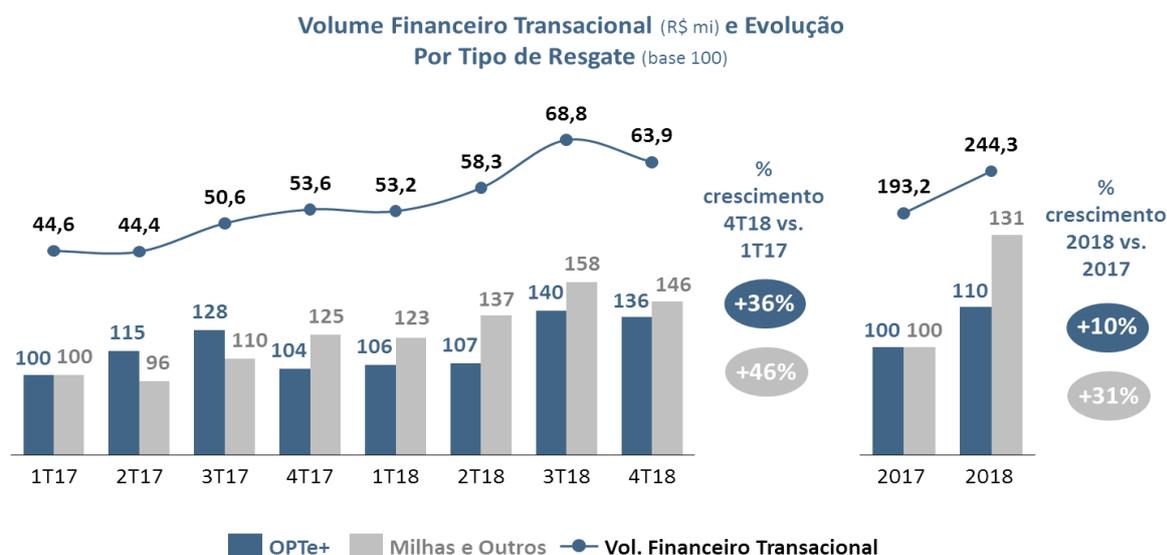
Já na comparação trimestral, registramos expansão de 2,1% nos cartões cadastrados e diminuição de 0,1% nos cartões faturados, decorrentes do crescimento das operações de nossos clientes, bem como do amadurecimento dos contratos que entraram em operação ao longo de 2018.

1.2 - MARKETSYSTEM: MARKETING, FIDELIDADE E E-COMMERCE

A MarketSystem é a Divisão provedora de soluções de marketing de relacionamento, e-commerce e programas de fidelidade e incentivo, através da plataforma tecnológica OPTe+.

Desempenho Operacional

No ano de 2018, o volume financeiro transacional atingiu R\$244,3 milhões, crescimento de 26,5% na comparação com 2017. A expansão registrada decorre do crescimento de resgates processados pela MarketSystem e do amadurecimento dos contratos comerciais firmados nos últimos períodos.



Ainda, a Companhia registrou crescimento de 9,5% no volume de resgates exclusivos através da plataforma OPTe+. Conforme demonstrado no gráfico acima, notamos que em 2018 o volume de resgates de 'Milhas e Outros' apresentou expansão acima da apresentada pela plataforma Opte+, sendo explicada por ações de bonificação de pontos promovidas pelas empresas coalizadoras de programas de fidelidade.

Em relação ao 4T18, registramos volume financeiro transacional de R\$ 63,9 milhões, com crescimento de 19,3% YoY e retração de 7,0% em relação ao 3T18.

1.3 - ITS: TERCEIRIZAÇÃO DE TI

CSU.ITS é a 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.

Desempenho Operacional

Em 2018, a Divisão seguiu focada em sua consolidação no mercado de terceirização de TI e *cloud computing*. Com o objetivo de estar permanentemente alinhada às necessidades desse mercado, ao longo do ano, a Divisão realizou investimentos direcionados ao aumento de sua capacidade de processamento e armazenamento, bem como às novas certificações de segurança e governança.

Além de atender às operações da Companhia com o máximo de segurança e disponibilidade, o *data center* Tier III suporta as operações de nossos clientes com um serviço de *cloud computing* diferenciado. Características como cobrança por hora, auto provisionamento e gestão de todos os recursos de *data center* virtual em um único portal, agregam previsibilidade de valores aos nossos clientes e dispensam a necessidade de contratação de um suporte técnico especializado.

Ao longo de 2018, conforme mencionado na seção “Panorama de Negócios”, foram firmados três novos contratos com clientes de diferentes setores (SMC Pneumática, FUNCESP e Portocred), além da renovação contratual de outro cliente da Divisão (Hiperstream), com ampliação dos serviços prestados.

2 - CSU.CONTACT

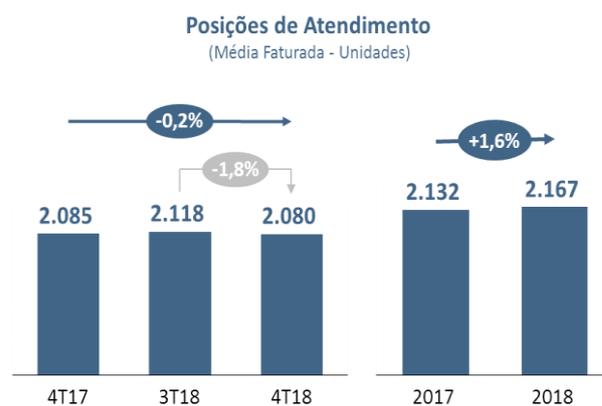
A CSU.Contact é a Unidade da CSU especializada na prestação de serviços de tele atendimento, help desk, cobrança, back office, televendas, engajamento e relacionamento com o cliente, através de posições de atendimento humano ou canais digitais.

Desempenho Operacional

A Unidade 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 consequente 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.

Por fim, o amplo reconhecimento do mercado tem sido comprovado por meio de novas premiações recebidas no período através das operações de nossos clientes:

Prêmio Smart Customer 2018

Troféu Ouro:

Categoria: "Tecnologia para Relacionamento"

Comgás - "Usando a tecnologia a favor do Processo"

Troféu Prata:

Categoria: "Inovação no Relacionamento"

Produto portfólio CSU.Contact - "CSU.Insights"

XVIII Prêmio ABT

Troféu Ouro:

Categoria: Inovação em Processos

NATURA - "Robô Way: Otimizando um tempo valioso!"

Troféu Ouro:

Categoria: Inovação Tecnológica

Claro Brasil - "Velocidade e Alta Performance em Operações de Vendas"

Troféu Ouro:

Categoria: Operações de Atendimento

Hyundai - "Alta proficiência: escolhas que podem fazer a diferença"

Troféu Bronze:

Categoria: SAC - Serviços de Atendimento ao Cliente

Volkswagen Financial Services - "Implantação em Ondas: as fases do sucesso!"

Best Performance 2018

Troféu Prata:

Categoria: Excelência no atendimento digital do cliente/consumidor

COMGÁS - "Chat Bot, tecnologia a favor do cliente"

Troféu Bronze:

Categoria: Inovações Tecnológicas

Claro Brasil - "Velocidade e Alta Performance em Operações de Vendas"

Prêmio Consumidor Moderno

CSU vencedora na categoria "Suporte Técnico - Médias Operações"

DESEMPENHO FINANCEIRO POR UNIDADE DE NEGÓCIO

| Principais Indicadores (em milhares ou %) | 4T18 | 3T18 | 4T17 | % Variação vs. | | 2018 | 2017 | % Variação |
|--|----------------|----------------|----------------|------------------|------------------|----------------|----------------|------------------|
| | | | | 3T18 | 4T17 | | | |
| Cartões Cadastrados | 19.629 | 19.222 | 21.722 | 2,1% | -9,6% | 19.629 | 21.722 | -9,6% |
| Cartões Faturados | 14.688 | 14.697 | 18.046 | -0,1% | -18,6% | 14.688 | 18.046 | -18,6% |
| Posições de Atendimento | 2.080 | 2.118 | 2.085 | -1,8% | -0,2% | 2.167 | 2.132 | 1,7% |
| Receita Bruta | 115.479 | 114.062 | 138.993 | 1,2% | -16,9% | 466.244 | 540.322 | -13,7% |
| <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% |
| Receita Líquida | 103.805 | 102.747 | 124.841 | 1,0% | -16,8% | 419.771 | 486.853 | -13,8% |
| <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% |
| Margem Bruta | 23,5% | 24,0% | 30,8% | -0,5 p.p. | -7,3 p.p. | 24,1% | 28,0% | -3,9 p.p. |
| <i>CSU.CardSystem</i> | 34,9% | 36,3% | 43,6% | -1,5 p.p. | -8,7 p.p. | 35,6% | 40,7% | -5,1 p.p. |
| <i>CSU.Contact</i> | 11,7% | 11,5% | 13,9% | 0,3 p.p. | -2,2 p.p. | 12,5% | 11,3% | 1,1 p.p. |
| EBITDA | 18.055 | 20.214 | 28.120 | -10,7% | -35,8% | 81.483 | 100.305 | -18,8% |
| <i>CSU.CardSystem</i> | 16.196 | 18.382 | 26.239 | -11,9% | -38,3% | 73.666 | 94.749 | -22,3% |
| <i>CSU.Contact</i> | 1.858 | 1.832 | 1.881 | 1,5% | -1,2% | 7.816 | 5.556 | 40,7% |
| Margem EBITDA | 17,4% | 19,7% | 22,5% | -2,3 p.p. | -5,1 p.p. | 19,4% | 20,6% | -1,2 p.p. |
| <i>CSU.CardSystem</i> | 30,7% | 35,4% | 37,0% | -4,7 p.p. | -6,3 p.p. | 34,9% | 34,3% | 0,5 p.p. |
| <i>CSU.Contact</i> | 3,6% | 3,6% | 3,5% | 0,0 p.p. | 0,2 p.p. | 3,7% | 2,6% | 1,1 p.p. |
| Lucro Líquido | 9.272 | 7.021 | 17.092 | 32,1% | -45,8% | 32.799 | 45.199 | -27,4% |
| Margem Líquida | 8,9% | 6,8% | 13,7% | 2,1 p.p. | -4,8 p.p. | 7,8% | 9,3% | -1,5 p.p. |

Receita Bruta

A Receita Bruta Consolidada da Companhia totalizou R\$ 115,5 milhões no 4T18, inferior em 16,9% na comparação com o 4T17 e superior 1,2% em relação ao 3T18. No ano, a Receita Bruta somou R\$ 466,2 milhões, redução de 13,7% em relação ao ano de 2017.

- **CSU.CardSystem:** A Receita Bruta da Unidade totalizou R\$ 59,7 milhões, 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 e já mencionado em períodos anteriores, visando otimizar seus modelos tributários e impactando a Receita Bruta e Custos da Unidade, sem interferir em sua lucratividade.

Na comparação com o 3T18, o crescimento apresentado decorre do amadurecimento dos negócios em todas as Divisões que consolidam os resultados da Unidade.

- **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.

■ Custos

| CSU (R\$ mil) | 4T18 | 3T18 | 4T17 | % Variação vs. | | 2018 | 2017 | % Variação |
|------------------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|------------------|----------------|----------------|------------------|
| | | | | 3T18 | 4T17 | | | |
| Receita Bruta | 115.479 | 114.062 | 138.993 | 1,2% | -16,9% | 466.244 | 540.322 | -13,7% |
| Deduções da Receita (-) | 11.674 | 11.315 | 14.152 | 3,2% | -17,5% | 46.473 | 53.470 | -13,1% |
| Receita Líquida | 103.805 | 102.747 | 124.841 | 1,0% | -16,8% | 419.771 | 486.853 | -13,8% |
| Custos (-) | 79.422 | 78.063 | 86.442 | 1,7% | -8,1% | 318.544 | 350.572 | -9,1% |
| 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% |
| Lucro Bruto | 24.384 | 24.683 | 38.399 | -1,2% | -36,5% | 101.227 | 136.280 | -25,7% |
| <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.

As tabelas abaixo apresentam detalhamento dos Custos por Unidade de Negócio:

■ **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.

| CSU.CardSystem (R\$ mil) | 4T18 | 3T18 | 4T17 | % Variação vs. | | 2018 | 2017 | % Variação |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|------------------|------------------|----------------|----------------|------------------|
| | | | | 3T18 | 4T17 | | | |
| Receita Bruta | 59.710 | 58.448 | 79.763 | 2,2% | -25,1% | 237.994 | 309.065 | -23,0% |
| Deduções da Receita (-) | 6.885 | 6.501 | 8.840 | 5,9% | -22,1% | 26.826 | 33.196 | -19,2% |
| Receita Líquida | 52.825 | 51.946 | 70.923 | 1,7% | -25,5% | 211.168 | 275.870 | -23,5% |
| Custos (-) | 34.411 | 33.081 | 39.999 | 4,0% | -14,0% | 135.921 | 163.527 | -16,9% |
| 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% |
| Lucro Bruto | 18.414 | 18.865 | 30.923 | -2,4% | -40,5% | 75.248 | 112.342 | -33,0% |
| <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> |

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).

▪ **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.

| CSU.Contact (R\$ mil) | 4T18 | 3T18 | 4T17 | % Variação vs. | | 2018 | 2017 | % Variação |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|------------------|----------------|----------------|-----------------|
| | | | | 3T18 | 4T17 | | | |
| Receita Bruta | 55.769 | 55.615 | 59.230 | 0,3% | -5,8% | 228.250 | 231.256 | -1,3% |
| Deduções da Receita (-) | 4.789 | 4.815 | 5.312 | -0,5% | -9,8% | 19.648 | 20.273 | -3,1% |
| Receita Líquida | 50.980 | 50.801 | 53.918 | 0,4% | -5,4% | 208.603 | 210.983 | -1,1% |
| Custos (-) | 45.010 | 44.982 | 46.443 | 0,1% | -3,1% | 182.623 | 187.045 | -2,4% |
| 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% |
| Lucro Bruto | 5.970 | 5.818 | 7.475 | 2,6% | -20,1% | 25.979 | 23.938 | 8,5% |
| Margem Bruta | 11,7% | 11,5% | 13,9% | 0,3 p.p. | -2,2 p.p. | 12,5% | 11,3% | 1,1 p.p. |

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.

Despesas com Vendas e Marketing, Gerais e Administrativas

| 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% |
| Total Desp. Vendas, Gerais e Adm. | (16.058) | (13.797) | (18.372) | 16,4% | -12,6% | (58.366) | (67.864) | -14,0% |
| % 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. |

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.

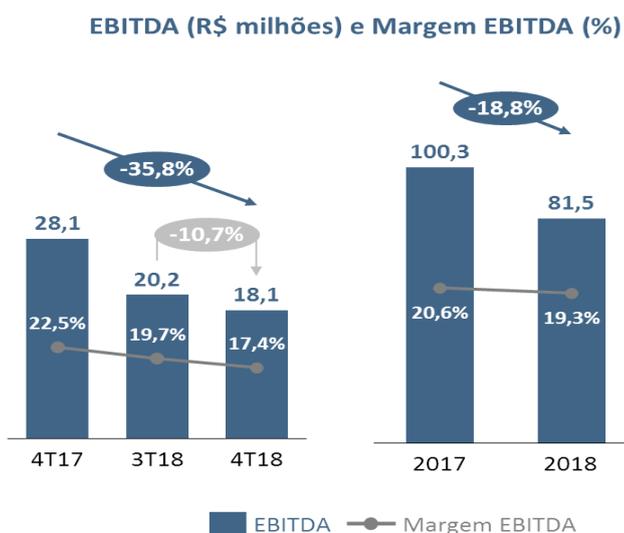
Ambas as comparações anuais refletem a redução das Despesas Gerais e Administrativas que, no 4T17 e ano de 2017, foram impactadas por eventos não recorrentes referentes: (i) ao processo de reestruturação do quadro de executivos da Companhia, ao final de 2017; (ii) ao aporte ao prestador de serviços de 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.

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 a seguir mostra a reconciliação do EBITDA:

| Reconciliação EBITDA (R\$ mil) | 4T18 | 3T18 | 4T17 | % Variação vs. | | 2018 | 2017 | % Variação |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|------------------|------------------|---------------|----------------|------------------|
| | | | | 3T18 | 4T17 | | | |
| Lucro Líquido | 9.272 | 7.021 | 17.092 | 32,1% | -45,8% | 32.799 | 45.199 | -27,4% |
| (+) 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% |
| EBITDA | 18.055 | 20.214 | 28.120 | -10,7% | -35,8% | 81.483 | 100.305 | -18,8% |
| 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% |
| Margem EBITDA | 17,4% | 19,7% | 22,5% | -2,3 p.p. | -5,1 p.p. | 19,4% | 20,6% | -1,2 p.p. |
| 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. |

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.

Resultado Financeiro Líquido

O Resultado Financeiro Líquido totalizou no 4T18 uma despesa de R\$ 0,6 milhão, redução de 60,9% em relação ao 4T17 e de 34,2% quando comparado ao 3T18. Em 2018, registramos uma despesa líquida de R\$ 3,5 milhões, 53,1% inferior em relação a 2017.

As variações mencionadas decorrem principalmente da redução da taxa básica de juros e da dívida bruta da Companhia, com impacto nas Despesas Financeiras.

Resultado Líquido

Como reflexo das variações anteriormente mencionadas, no último trimestre do ano, a Companhia reportou Lucro Líquido de R\$ 9,3 milhões, crescimento de 32,1% em comparação ao 3T18 e retração de 45,8% em relação ao 4T17. No ano de 2018, o Lucro Líquido totalizou R\$ 32,8 milhões, 27,4% inferior ao ano de 2017. Adicionalmente, o resultado do 4T18 foi positivamente impactado pelo reconhecimento de benefício fiscal, decorrente de pagamento de Juros sobre Capital Próprio no trimestre.

INVESTIMENTOS (CAPEX)

No quarto trimestre de 2018, 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. No ano, o CAPEX envolvido foi de R\$51,4 milhões, 20,8% acima do total investido em 2017.

| Investimentos (R\$ mil) | 4T18 | 3T18 | 4T17 | % Variação vs. | | 2018 | 2017 | % Variação |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | | | | 3T18 | 4T17 | | | |
| CSU.CardSystem | 9.548 | 10.372 | 8.352 | -7,9% | 14,3% | 39.498 | 30.603 | 29,1% |
| 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% |
| CSU.Contact | 547 | 691 | 1.462 | -20,9% | -62,6% | 4.211 | 9.083 | -53,6% |
| Corporativo | 1.778 | 4.005 | 1.030 | -55,6% | 72,6% | 7.694 | 2.856 | 169,4% |
| Capex Total | 11.872 | 15.069 | 10.843 | -21,2% | 9,5% | 51.403 | 42.541 | 20,8% |
| % da Receita Líquida | 11,4% | 14,7% | 8,7% | -3,2 p.p. | 2,8 p.p. | 12,2% | 8,7% | 3,5 p.p. |

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.

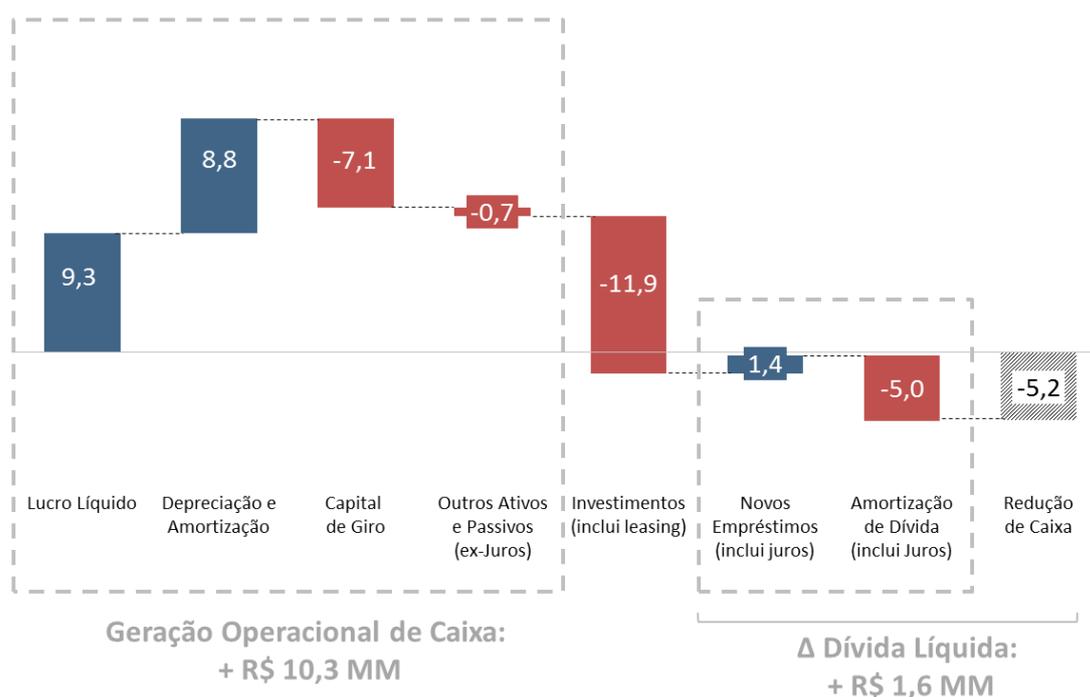
FLUXO DE CAIXA

No 4T18, registramos uma geração operacional de caixa de R\$ 10,3 milhões, inferior ao montante registrado no trimestre anterior. Ambos os trimestres foram impactados por variações de capital de giro, principalmente de Contas a Receber relacionadas a atrasos pontuais no cronograma de recebimento de determinadas receitas.

As atividades de Investimento, que incluem *leasing*, totalizaram R\$ 11,9 milhões no trimestre, impulsionadas pelo CAPEX realizado nas quatro Divisões de Negócios da Companhia, bem como no Corporativo, acima detalhados na seção 'CAPEX'.

Em função geração operacional de caixa e dos Investimentos realizados, no trimestre, registrou-se aumento de dívida líquida da ordem de R\$ 1,6 milhão.

Fluxo de Caixa – 4T18 (R\$ milhões)



ESTRUTURA DE CAPITAL

| Endividamento (R\$ milhões) | 4T18 | 3T18 | 4T17 | % Variação vs. | |
|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|----------------|---------------|
| | | | | 3T18 | 4T17 |
| Curto prazo | 14,9 | 16,1 | 22,7 | -7,4% | -34,3% |
| Empréstimos e Financiamentos | 5,0 | 5,0 | 10,9 | 0,1% | -54,6% |
| Leasing | 9,9 | 11,1 | 11,8 | -10,7% | -15,6% |
| Longo prazo | 40,1 | 42,5 | 46,9 | -5,7% | -14,5% |
| Empréstimos e Financiamentos | 32,3 | 33,5 | 35,4 | -3,8% | -8,8% |
| Leasing | 7,8 | 8,9 | 11,5 | -12,8% | -32,2% |
| Dívida Bruta | 55,0 | 58,6 | 69,6 | -6,1% | -21,0% |
| (-) Disponibilidades | 29,1 | 34,3 | 63,7 | -15,1% | -54,3% |
| Dívida Líquida | 25,8 | 24,2 | 5,8 | 6,6% | 343,3% |
| <i>Dívida Líquida/EBITDA 12M (x)</i> | <i>0,3</i> | <i>0,2</i> | <i>0,1</i> | <i>0x</i> | <i>0,2x</i> |

Ao final de dezembro, o Endividamento Líquido da Companhia totalizava R\$ 25,8 milhões, crescimento de R\$ 20,0 milhões em relação ao mesmo período do ano anterior, decorrente de menor geração de caixa operacional no período. Mesmo diante deste cenário, a CSU manteve satisfatória distribuição de resultados e elevados patamares de investimentos ao longo de 2018.

Seguimos com uma confortável relação Dívida Líquida sobre EBITDA dos últimos 12 meses em 0,3x no 4T18.

A CSU mantém uma gestão responsável de sua estrutura de capital, viabilizando o financiamento de seu CAPEX e mantendo seu endividamento em patamares adequados.

Por fim, a Companhia não possui dívidas em moeda estrangeira e não se utiliza de instrumentos derivativos. O caixa é aplicado em Certificados de Depósito Bancários (CDBs) compromissados emitidos por bancos de primeira linha.

MERCADO DE CAPITAIS

As ações da CSU CardSystem S.A. (CARD3) desde sua *IPO* em 2006 são negociadas no Novo Mercado da B3, o mais alto nível de Governança Corporativa do mercado acionário brasileiro. Além disso, a Companhia integra os índices IGC (Índice de Governança Corporativa Diferenciada), IGC-NM (Índice de Governança Corporativa – Novo Mercado) e ITAG (Índice de Ações com Tag Along Diferenciado).

| ACIONISTAS | # AÇÕES | % |
|--------------------|-------------------|---------------|
| Controlador | 24.368.549 | 58,3% |
| Free Float | 16.724.754 | 40,0% |
| Tesouraria | 706.697 | 1,7% |
| TOTAL CARD3 | 41.800.000 | 100,0% |

Data: 28 de Dezembro de 2018

Atualmente o capital social da CSU é constituído por 41.800.000 ações ordinárias (ON), das quais 40,0% estão em livre circulação no mercado (*free-float*). Até 31 de dezembro de 2018, a Companhia não possuía nenhum acionista minoritário com participação superior a 5% de seu capital social.

Em relação a 2017, registramos crescimento de 3,5 p.p. na participação de investidores estrangeiros no *free float* da Companhia, atingindo 16,2% de participação ao final de 2018. Também destacamos o aumento de 7,0 p.p. na participação de investidores institucionais na base acionária da CSU no período.

Abaixo, o desempenho da ação nos últimos doze meses:



Fonte: Economática | Base 100 | Ajustado por Proventos | Data base: 28.12.2018

No dia 13 de novembro de 2018, juntamente com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais - APIMEC, a Companhia recebeu analistas, investidores e demais interessados em sua reunião pública anual. Os participantes puderam interagir com cada uma das Diretorias Executivas Comerciais da Companhia, além dos Diretores de Finanças e de Relações com Investidores, discutindo sobre as divisões de negócios da CSU e promovendo perguntas para um maior entendimento sobre a Companhia. Atualmente, a Companhia conta com a cobertura das seguintes casas de *equity research*: Brasil Plural, Coinvalores, Eleven Financial, Empiricus e Suno Research. Adicionalmente, a XP Investimentos e a Nord Research vêm acompanhando os resultados da Companhia e emitindo suas opiniões de forma independente.

ANEXOS

| Demonstração do Resultado (R\$ Mil) | | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|------------------|------------------|-----------|-----------|------------------|
| Descrição da Conta | 4T18 | 3T18 | 4T17 | 4T18 vs. 3T18 | 4T18 vs. 4T17 | 2018 | 2017 | 2018 vs. 2017 |
| Receita Bruta | 115.479 | 114.062 | 138.993 | 1,2% | -16,9% | 466.244 | 486.852 | -4,2% |
| Receita de Venda de Bens e/ou Serviços | 103.806 | 102.746 | 124.840 | 1,0% | -16,8% | 419.771 | 486.852 | -13,8% |
| Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos | (79.422) | (78.063) | (86.442) | 1,7% | -8,1% | (318.544) | (350.573) | -9,1% |
| Resultado Bruto | 24.384 | 24.683 | 38.398 | -1,2% | -36,5% | 101.227 | 136.279 | -25,7% |
| Despesas/Receitas Operacionais | (15.151) | (12.879) | (18.403) | 17,6% | -17,7% | (53.254) | (67.630) | -21,3% |
| Despesas com Vendas | (520) | (483) | (606) | 7,7% | -14,2% | (1.577) | (1.712) | -7,9% |
| Despesas Gerais e Administrativas | (15.538) | (13.314) | (17.766) | 16,7% | -12,5% | (56.789) | (66.152) | -14,2% |
| Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos | 9.233 | 11.804 | 19.995 | -21,8% | -53,8% | 47.973 | 68.649 | -30,1% |
| Resultado Financeiro | (576) | (875) | (1.471) | -34,2% | -60,8% | (3.476) | (7.413) | -53,1% |
| Receitas Financeiras | 805 | 1.023 | 952 | -21,3% | -15,4% | 3.605 | 3.121 | 15,5% |
| Despesas Financeiras | (1.381) | (1.898) | (2.423) | -27,2% | -43,0% | (7.081) | (10.534) | -32,8% |
| Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro | 8.657 | 10.929 | 18.524 | -20,8% | -53,3% | 44.497 | 61.236 | -27,3% |
| Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro | 615 | (3.908) | (1.431) | n.a | n.a | (11.698) | (16.037) | -27,1% |
| Corrente | 1.602 | (2.797) | (1.572) | n.a | n.a | (9.908) | (12.472) | -20,6% |
| Diferido | (987) | (1.111) | 141 | -11,2% | n.a | (1.790) | (3.565) | -49,8% |
| Resultado Líquido das Operações Continuadas | 9.272 | 7.021 | 17.093 | 32,1% | -45,8% | 32.799 | 45.199 | -27,4% |
| Lucro do Período | 9.272 | 7.021 | 17.093 | 32,1% | -45,8% | 32.799 | 45.199 | -27,4% |

| Balço Patrimonial - (Reais Mil) | | | | | |
|---------------------------------------|----------------|----------------|------------------------------|----------------|------------------------------|
| ATIVO | 31/12/2018 | 30/09/2018 | 31/12/2018 vs. 30/09/2018 | 31/12/2017 | 31/12/2018 vs. 31/12/2017 |
| Ativo Total | 393.438 | 390.440 | 0,8% | 400.562 | -1,8% |
| Ativo Circulante | 113.236 | 111.704 | 1,4% | 134.297 | -15,7% |
| Caixa e Equivalente de Caixa | 29.149 | 34.337 | -15,1% | 63.728 | -54,3% |
| Contas a Receber | 63.637 | 57.310 | 11,0% | 54.283 | 17,2% |
| Estoques | 1.781 | 1.683 | 5,8% | 1.764 | 1,0% |
| Tributos a Recuperar | 13.427 | 11.105 | 20,9% | 9.090 | 47,7% |
| Outros Ativos Circulantes | 5.242 | 7.269 | -27,9% | 5.432 | -3,5% |
| Ativo Não Circulante | 280.202 | 278.736 | 0,5% | 266.265 | 5,2% |
| Ativo Realizável a Longo Prazo | 17.495 | 18.793 | -6,9% | 20.936 | -16,4% |
| Tributos a Recuperar | 4.260 | 4.199 | 1,5% | 3.573 | 19,2% |
| Depósitos Judiciais | 12.634 | 13.958 | -9,5% | 16.452 | -23,2% |
| Outros | 601 | 636 | -5,5% | 911 | -34,0% |
| Imobilizado | 40.572 | 40.743 | -0,4% | 38.415 | 5,6% |
| Intangível | 222.135 | 219.200 | 1,3% | 206.914 | 7,4% |

| Balço Patrimonial Passivo (Reais Mil) | | | | | |
|--|----------------|----------------|------------------------------|----------------|------------------------------|
| PASSIVO E P. L. | 31/12/2018 | 30/09/2018 | 31/12/2018 vs. 30/09/2018 | 31/12/2017 | 31/12/2018 vs. 31/12/2017 |
| Passivo Total | 393.438 | 390.440 | 0,8% | 400.562 | -1,8% |
| Passivo Circulante | 94.929 | 87.729 | 8,2% | 112.221 | -15,4% |
| Obrigações Sociais e Trabalhistas | 35.025 | 38.780 | -9,7% | 37.301 | -6,1% |
| Fornecedores | 29.654 | 26.539 | 11,7% | 27.452 | 8,0% |
| Obrigações Fiscais | 4.084 | 3.653 | 11,8% | 4.859 | -15,9% |
| Obrigações Fiscais Federais | 3.029 | 2.458 | 23,2% | 3.647 | -16,9% |
| Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar | 98 | 1.328 | -92,6% | - | n.a |
| Outros Impostos federais | 2.931 | 1.130 | 159,4% | 3.647 | -19,6% |
| Obrigações Fiscais Estaduais | 5 | 3 | 66,7% | 1 | 400,0% |
| Obrigações Fiscais Municipais | 1.050 | 1.192 | -11,9% | 1.211 | -13,3% |
| Empréstimos e Financiamentos | 14.902 | 16.091 | -7,4% | 22.687 | -34,3% |
| Empréstimos e Financiamentos | 4.958 | 4.951 | 0,1% | 10.910 | -54,6% |
| Financiamento por Arrendamento Financeiro | 9.944 | 11.140 | -10,7% | 11.777 | -15,6% |
| Outras Obrigações | 11.264 | 2.666 | 322,5% | 19.922 | -43,5% |
| Passivo Não Circulante | 57.674 | 60.908 | -5,3% | 64.464 | -10,5% |
| Empréstimos e Financiamentos | 32.287 | 33.547 | -3,8% | 35.386 | -8,8% |
| Financiamento por Arrendamento Financeiro | 7.788 | 8.930 | -12,8% | 11.481 | -32,2% |
| Outros | 335 | 335 | 0,0% | 335 | 0,0% |
| Tributos Diferidos | 8.239 | 7.252 | 13,6% | 6.449 | 27,8% |
| Passivos judiciais | 9.025 | 10.844 | -16,8% | 10.813 | -16,5% |
| Patrimônio Líquido | 240.835 | 241.803 | -0,4% | 223.877 | 7,6% |
| Capital Social Realizado | 129.232 | 129.232 | 0,0% | 129.232 | 0,0% |
| Reservas de Capital | 802 | 925 | -13,3% | 698 | 14,9% |
| Reserva Legal | 11.417 | 9.777 | 16,8% | 9.777 | 16,8% |
| Reserva de Retenção de Lucros | 102.430 | 81.387 | 25,9% | 85.686 | 19,5% |
| Ações em Tesouraria | (3.046) | (3.045) | 0,0% | (1.516) | 100,9% |
| Lucro/Prejuízos Acumulados | - | 23.527 | n.a | - | n.a |

| Demonstração de Fluxo de Caixa (Reais Mil) | | | | | | | | |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| Descrição da Conta | 4T18 | 3T18 | 4T17 | 4T18 vs. 3T18 | 4T18 vs. 4T17 | 2018 | 2017 | 2018 vs. 2017 |
| Caixa Líquido Atividades Operacionais | 9.416 | 20.006 | 25.963 | -52,9% | -63,7% | 46.937 | 94.189 | -50,2% |
| Lucro Líquido (Prejuízo) do período | 9.272 | 7.021 | 17.093 | 32,1% | -45,8% | 32.799 | 45.199 | -27,4% |
| Ajustes | 11.585 | 11.872 | 11.893 | -2,4% | -2,6% | 44.471 | 47.157 | -5,7% |
| Depreciação e amortização | 8.821 | 8.411 | 8.125 | 4,9% | 8,6% | 33.510 | 31.656 | 5,9% |
| Valor residual dos ativos baixados | 284 | 102 | 53 | 178,4% | 435,8% | 511 | 255 | 100,4% |
| Juros e variações monetárias | 1.432 | 1.623 | 2.001 | -11,8% | -28,4% | 5.933 | 6.794 | -12,7% |
| Instrumento patrimonial para pagamento em ações | (124) | 106 | 27 | n.a | n.a | 188 | 192 | -2,1% |
| Perdas Estimadas em créditos de liquidação duvidosa | - | - | 260 | n.a | n.a | 88 | 897 | -90,2% |
| Provisão para passivos judiciais | 185 | 519 | 1.568 | -64,4% | -88,2% | 2.451 | 3.798 | -35,5% |
| Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos | 987 | 1.111 | (141) | -11,2% | n.a | 1.790 | 3.565 | -49,8% |
| Variações nos Ativos e Passivos | (8.301) | 3.646 | 3.399 | n.a | n.a | (16.073) | 18.295 | n.a |
| Contas a receber | (6.326) | 4.512 | 2.086 | n.a | n.a | (9.442) | (2.085) | 352,9% |
| Estoques | (98) | 73 | (40) | n.a | 145,0% | (17) | (299) | -94,3% |
| Depósitos Judiciais | 1.339 | 1.170 | (238) | 14,4% | n.a | 3.959 | 1.242 | 218,8% |
| Outros Ativos | (170) | 2.257 | 5.020 | n.a | n.a | (3.695) | 11.562 | n.a |
| Fornecedores | 3.115 | (2.363) | 3.803 | n.a | -18,1% | 2.202 | (565) | n.a |
| Salários e Encargos Sociais | (3.755) | (781) | (3.702) | 380,8% | 1,4% | (1.166) | 4.588 | n.a |
| Baixas por pagamento de contingências | (2.191) | (908) | (1.054) | 141,3% | 107,9% | (4.977) | (4.937) | 0,8% |
| Outros Passivos | (215) | (314) | (2.476) | -31,5% | -91,3% | (2.937) | 8.789 | n.a |
| Outros | (3.140) | (2.533) | (6.422) | 24,0% | -51,1% | (14.260) | (16.462) | -13,4% |
| Juros Pagos | (1.631) | (2.212) | (1.755) | -26,3% | -7,1% | (7.398) | (7.506) | -1,4% |
| Imposto de Renda e Contribuição Social Pagos | (1.509) | (321) | (4.667) | 370,1% | -67,7% | (6.862) | (8.956) | -23,4% |
| Caixa Líquido Atividades de Investimento | (11.605) | (14.193) | (10.058) | -18,2% | 15,4% | (48.266) | (35.720) | 35,1% |
| Aquisição de ativo imobilizado | (1.877) | (3.922) | (962) | -52,1% | 95,1% | (8.212) | (3.718) | 120,9% |
| Aquisição de ativo intangível | (9.728) | (10.271) | (9.096) | -5,3% | 6,9% | (40.054) | (32.002) | 25,2% |
| Caixa Líquido Atividades de Financiamento | (2.999) | (4.809) | 4.557 | -37,6% | n.a | (33.250) | (13.466) | 146,9% |
| Ingresso de empréstimos e financiamentos | 2 | 12.977 | 9.239 | -100,0% | -100,0% | 13.095 | 20.267 | -35,4% |
| Amortização de empréstimos e financiamentos | (3.000) | (17.786) | (4.682) | -83,1% | -35,9% | (28.652) | (21.340) | 34,3% |
| Aquisição de ações em tesouraria | - | - | - | n.a | n.a | (1.614) | - | n.a |
| Dividendos Pagos e Juros sobre o Capital Próprio | (1) | - | - | n.a | n.a | (16.079) | (12.393) | 29,7% |
| Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes | (5.188) | 1.004 | 20.462 | n.a | n.a | (34.579) | 45.003 | n.a |
| Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes | 34.337 | 33.333 | 43.266 | 3,0% | -20,6% | 63.728 | 18.725 | 240,3% |
| Saldo Final de Caixa e Equivalentes | 29.149 | 34.337 | 63.728 | -15,1% | -54,3% | 29.149 | 63.728 | -54,3% |

Nota: Todas as informações nesse release foram arredondadas para o milhar mais próximo, gerando com isso arredondamentos que podem divergir imaterialmente nos cálculos.

SOBRE A CSU

A CSU é empresa líder no mercado brasileiro de prestação de serviços de alta tecnologia voltados ao consumo, relacionamento com clientes, processamento e transações eletrônicas. Oferece soluções completas de programas de cartões de crédito e meios de pagamento eletrônicos, *data center*, soluções customizadas de *loyalty*, *e-commerce*, vendas, cobrança, crédito e *contact center*. Atuando de forma pioneira, a Companhia possui mais de 25 anos de mercado e tem suas ações listadas no Novo Mercado da B3 (CARD3), o mais alto nível de Governança Corporativa.

A Companhia possui duas Unidades de negócios: a **CSU.Contact** e a **CSU.Cardsystem**, a qual consolida os resultados das divisões voltadas a processamento e administração de meios eletrônicos de pagamento (**CardSystem**), soluções de marketing de relacionamento, fidelidade e *e-commerce* (**MarketSystem**) e terceirização de TI (**ITS**).

» **CSU.CONTACT**

A CSU.Contact é a Unidade da CSU especializada na prestação de serviços de tele atendimento, *help desk*, cobrança, *back office*, televendas e relacionamento com o cliente, seja por meio de posições de trabalho ou através de canais digitais. A Unidade expande sua área de atuação através da ferramenta C360 que, associada ao produto BOTS, serve como acelerador nos processos de robotização da Unidade.

Como plataforma de relacionamento e abordagem de clientes e *prospects*, o C360 integra modelagem estatística e segmentação de base de dados, automatização do gerenciamento de campanhas e acionamento multicanal de forma integrada, visando melhor desempenho e maior eficiência em gestão de campanhas por meio de processos automatizados. Entende-se eficiência do contato o resultado de maior índice de conversão ao menor custo.

Assim como demais produtos da CSU Contact, as principais aplicações do C360 são para campanhas de aquisição de novos clientes, ciclo de vida (ativação, relacionamento, renovação e retenção de clientes), *upgrade* e *cross-sell* de produtos e serviços e engajamento e recuperação de crédito.

» **CSU.CARDSYSTEM**

CARDSYSTEM

A CSU é a maior companhia independente da América Latina especializada no processamento de meios eletrônicos de pagamento, sendo a primeira empresa a trabalhar com as três bandeiras internacionais simultaneamente. A CardSystem tem entre seus principais clientes bancos, financeiras, seguradoras e varejistas do Brasil, totalizando uma carteira de 19,6 milhões de cartões de crédito, *private labels* e cartões híbridos.

Por meio do modelo *full service*, a CardSystem oferece um leque completo de serviços e soluções que compreende todo o ciclo operacional relacionado a cartões de crédito, possibilitando ao emissor ter toda a atividade operacional em regime de terceirização.

Dentre os serviços e soluções ofertados destacam-se: processamento das transações do cartão, emissão de cartões, postagem das faturas, prevenção à fraude e desenvolvimento de melhorias no produto, de acordo com a determinação do cliente **além do atendimento ao segmento de bancos digitais**.

MARKETSYSTEM

Com mais de 15 anos de atuação no mercado, a MarketSystem é a provedora de solução de *marketing* de relacionamento e programas de fidelidade, tendo já planejado, implementado e gerido dezenas de programas de grande porte. A MarketSystem é uma Divisão de negócios que tem seus resultados consolidados na CSU.CardSystem.

▪ SOBRE O OPTe+

O OPTe+ é o maior *e-marketplace* do mercado brasileiro e o único do segmento a trabalhar com os conceitos *Multiâncora* (diversas marcas renomadas concorrentes integradas), *Multi gateway* (produtos físicos, bilhetes aéreos, pacotes, compra coletiva, leilões *online*, vale presentes, vouchers e serviços em uma plataforma *online* com uma única integração para o dono do programa) e *Multi fornecedor* (variados parceiros integrados com um buscador de ofertas inteligente, trazendo sempre a melhor oferta para o produto escolhido). É oferecido ao mercado de três maneiras distintas:

- ❖ O **OPTe+ Loyalty**, a nova geração de soluções de premiação para Programas de Fidelidade. Possibilita aos participantes a experiência de compra dos principais *e-commerces* do mundo, com o resgate de pontos por produtos ou viagens;
- ❖ **OPTe+ Shopping**, na forma de oportunidade para as empresas lançarem seus próprios Shoppings Corporativos, visando novas fontes de receita e maior interação com sua base de clientes, com a oferta de produtos e viagens por meio de um Shopping Online.
- ❖ **Shopping Online OPTe+**, o recém lançado *e-marketplace* onde a CSU oferece os benefícios da sua plataforma diretamente ao consumidor final, com o adicional de ter um cartão de crédito e um programa de fidelidade próprios (Passaporte OPTe+). Nessa modalidade, o consumidor final realiza compras no ambiente OPTe+ (www.optemais.com.br) e acumula pontos que podem ser utilizados como forma de pagamento total ou parcial de produtos, passagens aéreas e pacotes turísticos.

Através do OPTe+Loyalty, a Companhia disponibiliza um robusto catálogo *online* com produtos e viagens. A principal fonte de receita vem do rebate dos fornecedores (comissionamento sobre as vendas). Adicionalmente, é cobrado do cliente uma taxa sobre o *spread* dos pontos ou mesmo um percentual sobre o volume de vendas. O *set up* da ferramenta é pago pelo cliente e cobre o custo inicial de implantação e uso do *software*.

Na modalidade Shopping Corporativo, a receita é proveniente de uma taxa cobrada ao cliente no momento da implantação e de um percentual sobre as vendas que os parceiros/fornecedores realizam no ambiente OPTe+.

Por fim, na modalidade Shopping Online OPTe+, a única oferecida diretamente ao consumidor final (B2C), a receita é originada apenas sobre o rebate do fornecedor.

ITS

Divisão de negócios especializada na prestação de serviços de terceirização de TI, tais como *hosting*, *colocation*, *cloud computing* e serviços consultivos. Possui três *data centers* localizados nas cidades de Barueri (2) e Belo Horizonte (1). Em 2013, inaugurou o seu *data center* TIER III, certificado pelo *Uptime Institute*, que garante alta disponibilidade (SLA = 99,982%), elevado nível de segurança dos dados e a confiabilidade de um *expertise* em gestão de *data center* de mais de 20 anos.

Em parceria com as melhores empresas de *hardware* e *software*, a Divisão dispõe de soluções que aumentam a produtividade, melhoram a operação, reduzem os custos, bem como garantem a segurança das informações armazenadas em sua infraestrutura. Seu compromisso é atender os clientes com excelência, de forma a gerar maior valor e competitividade aos seus negócios.

O ITS é uma Divisão de negócios, cujos resultados são alocados na Unidade CSU.CardSystem.

Afirmções sobre Expectativas Futuras: Este relatório pode incluir declarações que representem expectativas sobre eventos ou resultados futuros. Essas declarações estão baseadas em certas suposições e análises feitas pela Companhia de acordo com a sua experiência e o ambiente econômico e nas condições de mercado e nos eventos futuros esperados, muitos dos quais estão fora do controle da Companhia. Em razão desses fatores, os resultados reais da Companhia podem diferir significativamente daqueles indicados ou implícitos nas declarações de expectativas sobre eventos ou resultados futuros.