

DIVULGAÇÃO RESULTADOS 4º TRIMESTRE 2017



São Paulo, 07 de março de 2018 - A CSU (B3: CARD3), empresa líder no mercado brasileiro de prestação de serviços de alta tecnologia voltados ao consumo, relacionamento com clientes, processamento e transações eletrônicas anuncia os resultados do quarto trimestre de 2017 (4T17). 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 4T16 e 3T17.

EXPANSÕES ANUAIS DE 12% DA RECEITA BRUTA, DE 29% DO EBITDA E DE 55% DO LUCRO LÍQUIDO

DESTAQUES DO PERÍODO:

INOVAÇÃO COMO PILAR:

- ☞ A Companhia lançou novos produtos e serviços, em linha com o que há de mais avançado nos respectivos mercados em que atua.

RESULTADOS FINANCEIROS:

- ☞ Recordes históricos na Receita, no EBITDA e no Lucro Líquido.
- ☞ CSU.CardSystem: 57,2% do faturamento total em 2017 (+1,6 p.p. YoY).

PANORAMA COMERCIAL:

- ☞ Conquista de novos contratos em todas as Divisões de Negócios, inclusive para o processamento de transações de aquisição.

DIVISÃO CARDSYSTEM:

- ☞ 21,7 milhões de cartões cadastrados: -5,2% YoY e -16,8% QoQ.
- ☞ Base média de cartões de 2017 com crescimentos anuais de 8,0% no cadastrado e de 9,0% no faturado.
- ☞ Contratação da plataforma CSU.DIGITAL pela maioria dos clientes da Divisão.

DIVISÃO MARKETSYSTEM:

- ☞ Novo recorde histórico do volume financeiro de resgates de R\$ 193,2 milhões em 2017 (+28,9% YoY).

PAYOUT DE 40% SOBRE O LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO:

- ☞ Distribuição de R\$ 13,8 milhões na forma de JCP somado a R\$ 4,3 milhões a serem distribuídos na forma de dividendos complementares (a ser deliberado em AGO).

Principais Indicadores (em milhares ou %)	4T17	3T17	4T16	% Variação vs.		2017	2016	% Variação
				3T17	4T16			
Destques Operacionais								
Cartões Cadastrados	21.722	26.098	22.905	-16,8%	-5,2%	21.722	22.905	-5,2%
Cartões Faturados	18.046	21.963	19.532	-17,8%	-7,6%	18.046	19.532	-7,6%
Posições de Atendimento	2.114	2.115	2.158	0,0%	-2,0%	2.135	2.294	-6,9%
Destques Financeiros								
Receita Bruta	138.993	136.313	123.730	2,0%	12,3%	540.322	514.925	4,9%
Receita Líquida	124.841	122.632	111.814	1,8%	11,7%	486.853	465.825	4,5%
Margem Bruta	30,8%	28,8%	25,9%	1,9 p.p.	4,8 p.p.	28,0%	26,1%	1,9 p.p.
EBITDA	28.120	26.222	21.757	7,2%	29,2%	100.305	90.903	10,3%
Margem EBITDA	22,5%	21,4%	19,5%	1,1 p.p.	3,1 p.p.	20,6%	19,5%	1,1 p.p.
EBIT	19.994	18.130	12.940	10,3%	54,5%	68.649	57.979	18,4%
Margem EBIT	16,0%	14,8%	11,6%	1,2 p.p.	4,4 p.p.	14,1%	12,4%	1,7 p.p.
Lucro Líquido	17.092	10.719	11.003	59,5%	55,3%	45.199	34.907	29,5%
Margem Líquida	13,7%	8,7%	9,8%	5,0 p.p.	3,9 p.p.	9,3%	7,5%	1,8 p.p.
Capex	10.843	11.817	32.081	-8,2%	-66,2%	42.541	63.042	-32,5%
Capex/Receita Líquida	8,7%	9,6%	28,7%	-1,0 p.p.	-20,0 p.p.	8,7%	13,5%	-4,8 p.p.
Dívida Líquida	5.826	20.856	44.999	-72,1%	-87,1%	5.826	44.999	-87,1%
Dívida Líquida/EBITDA	0,1	0,2	0,5	-0,2x	-0,4x	0,1	0,5	-0,4x

* Nota: Os números de Posições de Atendimento referem-se às 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

Rodrigo Faria

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*):

16.646 mil (39,8%)

Teleconferência de Resultados 4T17

Quinta-feira, 08 de março de 2018

11h00 (horário de Brasília) – Português

Tradução simultânea

Telefone: +55 (11) 2188-0155 (Brasil)

Código de acesso: CSU

Webcast: www.csu.com.br/ri



Tempo Estimado de
Leitura:

25 minutos



Índice de Governança Small Cap SMLL

Índice de Governança Corporativa Trade IGCT

Índice de Governança Corporativa Nova Mercado IGC-NM

Índice Brasil Aberto BMFB30/IBRA

Índice de Ações com Top Along diferenciado ITAG

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

No ano de 2017, a CSU apresentou avanço consistente em seus resultados atrelado ao reposicionamento de suas estratégias comerciais e de negócios. Neste longo e contínuo processo, a Companhia inovou com a oferta de produtos e serviços diferenciados, adicionou e fortaleceu suas parcerias comerciais e diversificou suas linhas de negócios com a ampliação de sua atuação para novos segmentos, atuando de forma diligente na geração de valor para seus acionistas, tanto na eficiência dos seus custos e despesas, como pela busca de contratos melhor alinhados com a sustentabilidade de seus negócios.

Tendo a inovação como pilar de seu reposicionamento e transformação, a Companhia lançou novos produtos e serviços, em linha com o que há de mais avançado nos respectivos mercados em que atua. Na **CardSystem**, desenvolvemos a mais completa plataforma digital do mercado de cartões no País - CSU.Digital - a qual vem apresentando positiva demanda, comprovada por sua contratação pela maioria dos clientes da Divisão. Na **MarketSystem**, ampliamos a utilização da plataforma *Online* permitindo aos clientes da Divisão acesso a relatórios “real time”, além da integração no OPTe+ de novos parceiros comerciais com foco em Experiências – um diferencial do segmento de fidelidade no mercado brasileiro. No **ITS**, os investimentos realizados em *cloud computing* e as parcerias estratégicas firmadas com importantes *players* de plataformas de Nuvem Pública possibilitaram um portfólio de serviços e produtos com características diferenciadas no mercado de TI e *Data Center*, gerando imediata tração comercial com as conquistas de novos clientes exclusivos da Divisão. Na **CSU.Contact**, atuamos com a oferta de produtos, soluções e interações analíticas, que empregam tecnologia de ponta, com robotização e atuação por diversos canais de atendimento, resultando em maior produtividade das operações e satisfação dos nossos clientes. Através dos produtos C360, Bots, Proactive, Insights, CSU.Contact 3.0 e CSU.Contact Collections, a Unidade vem se destacando como uma prestadora de serviços reconhecidamente especializada em operações de alta complexidade.

Mesmo em um ano marcado por um ambiente econômico ainda em recuperação, a CSU conquistou novos contratos em todas as suas frentes de negócios, capturou oportunidades de *up-sell* e *cross-sell* entre suas Divisões, e obteve êxito nos processos de renovação de contratos. Ainda na CardSystem, alinhado à visão estratégica da Companhia quanto a prestação de serviços para empresas de adquirencia, no final do ano celebramos um novo contrato com lançamento previsto para o segundo semestre de 2018. Por fim e também ao final de 2017, o Banco BMG optou por encerrar os contratos de prestação de serviços de processamento de cartões e *contact center*, refletindo nas reduções da base de cartões processados e da quantidade média de PA's apresentadas no período.

Em termos de resultados, a Companhia encerrou o ano com uma Receita Bruta de R\$ 540,3 milhões (+4,9% YoY), um EBITDA de R\$ 100,3 milhões (+10,3% YoY) e um Lucro Líquido de R\$ 45,2 milhões (+29,5%), superando novamente os patamares históricos alcançados em 2016.

A forte geração de caixa e redução no nível de alavancagem possibilitaram a realização de investimentos estratégicos na área de meios de pagamento, além da distribuição de R\$ 13,8 milhões na forma de Juros Sobre o Capital Próprio, ocorrida em 28 de fevereiro de 2018, somada a R\$ 4,3 milhões a serem distribuídos na forma de dividendos complementares, conforme aprovado em Reunião de Conselho de Administração ocorrida em 05 de março de 2018 e a ser deliberado em AGO, representando um *payout* de 40% sobre o Lucro Líquido do exercício.

Seguimos confiantes quanto à estratégia de negócios adotados pela Companhia e a qualidade dos serviços prestados em cada uma de suas Divisões. Mesmo em um cenário econômico ainda em transformação, a Companhia vem demonstrando sua capacidade em evoluir seus negócios através de novos contratos firmados, foco em inovação e gestão sustentável, comprovado pelos resultados entregues nos últimos anos.

Marcos Ribeiro Leite

Diretor Presidente

PANORAMA DE NEGÓCIOS: ASPECTOS COMERCIAIS

A CSU encontra-se engajada a ampliar cada vez mais sua participação no mercado brasileiro, firmando contratos sustentáveis para os negócios da Companhia. Seguimos obtendo êxito em nossas operações, com evolução nos resultados entregues. Conforme exposto a seguir, ao longo dos últimos doze meses novos contratos foram acordados, renovados, assim como resilidos. Alguns destes já iniciaram suas operações, outros estão em processo de implantação, contribuindo assim para o crescimento dos resultados totais da Companhia. Adicionalmente, visando impulsionar as operações da CSU, a administração da Companhia vem trabalhando para que novos contratos comerciais possam ser conquistados em breve.

1 - UNIDADE CSU.CARDSYSTEM

1.1 - DIVISÃO CARDSYSTEM: MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO

Com relação à divisão responsável pelo processamento e administração dos meios eletrônicos de pagamento, destacamos a migração da base de cartões do Banco Mercantil do Brasil (BMB) no início do ano, envolvendo primeiramente cerca de 900 mil cartões atrelados a diversos serviços prestados pela CardSystem. Também foram renovados os contratos com os clientes Banestes, Banrisul, Porto Seguro e Tribanco. Conforme já mencionado, ao final de 2017, o Banco BMG optou por encerrar o contrato para o processamento de cartões.

Destacamos que, em meados de 2017, a CardSystem lançou a plataforma CSU.Digital, passando a ofertar aos emissores as mais completas soluções digitais em uma única plataforma. A plataforma CSU.Digital 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.

Acreditamos que a participação ativa da CSU em projetos voltados a Cartão Digital, Cartão Virtual, WSP (Portal CSU de APIs), Alertas Digitais, *Easy* (*switch* inteligente e parametrizável), Samsung Pay, Android Pay, dentre outros, refletirão positivamente na evolução dos negócios e produtos da Companhia. Do ponto de vista comercial, a plataforma digital já apresenta positiva demanda por parte dos emissores, comprovada pela sua contratação pela maioria dos clientes da divisão CardSystem, cujo projeto piloto já encontra-se implantado para lançamento durante o primeiro semestre de 2018.

Com relação à prestação de serviços para empresas de aquisição, a CSU mantém sua visão estratégica quanto ao potencial desta frente, fomentando a conquista de novos clientes. Conforme já mencionado, no 4T17, a Companhia celebrou um novo contrato para processamento de transações de aquisição, cujo projeto já se encontra em andamento com lançamento previsto já para o segundo semestre de 2018.

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

Durante o segundo semestre, a MarketSystem firmou contrato com o Tribanco, braço financeiro do Grupo Martins, para gerenciar o novo programa de fidelidade da Instituição, o Enlace, com início da operação em outubro de 2017. Destinado exclusivamente aos portadores do cartão de crédito 'Super Empresarial' e com uma base composta por 17 mil clientes varejistas, através da plataforma OPTe+ o programa tem como objetivo gerar benefícios para os participantes e, assim, atrair novos clientes, elevar a frequência de compras com o cartão e aumentar o *ticket* médio, além de gerar fidelização.

Em relação aos clientes já existentes da Divisão, no início de 2018, a atuação da plataforma de *loyalty* OPTe+ manteve seu intenso dinamismo, expandindo seu escopo para todos os clientes, com destaque para os programas Porto Seguro e BR Premmia. Para este último, além de atuarmos de forma mais intensa no *gateway* de viagens, também firmamos acordo para passar a oferecer o vale-combustível como opção de resgate para programas de fidelidade que utilizam o OPTe+ como plataforma.

Através das iniciativas comerciais que vem sendo firmadas na MarketSystem, a Companhia encontra-se otimista quanto ao crescimento desta Divisão de Negócios. Além dos contratos acima mencionados, a Marketsystem permanece estabelecendo novas parcerias comerciais, ampliando cada vez mais a atratividade do seu *marketplace* OPTe+.

1.3 - DIVISÃO ITS: TERCEIRIZAÇÃO DE TI

Em 2017, na Divisão especializada em terceirização de serviços de TI (ITS) foram implantados os contratos para a prestação de serviços de *cloud computing*: (i) Hiperstream, uma empresa do Grupo Suzano; (ii) Granel Química, empresa brasileira associada ao grupo Odfjell SE no mercado de transporte marítimo; e (iii) BMK Pró Indústria Gráfica, uma das líderes nacionais na impressão e desenvolvimento de documentos e soluções para gestão de dados variáveis.

Além de atender às operações da Companhia com o máximo de segurança e disponibilidade, a Divisão ITS permanece como diferencial para o crescimento em operações de alto valor agregado, principalmente através dos serviços de *Private Cloud Computing* e *Public Cloud Computing*, *Outsourcing* de TI, *Workplace Management* (atendimento aos usuários e Gestão dos Dispositivos), sempre suportado por tecnologias flexíveis e escaláveis.

2 - UNIDADE CSU.CONTACT

Em 2017, o mercado de prestação de serviços de atendimento ao consumidor foi o mais atingido pela retração do consumo percebida nos últimos anos. Mesmo com a redução de algumas operações, reflexo do menor volume de atendimento nos últimos doze meses e das iniciativas da Companhia para ganhos de produtividade, destacamos a conquista de importantes clientes.

Ao longo do ano, foram firmados contratos com Alelo, Atlas Schindler, Banco Mercantil do Brasil, Drogarias São Paulo e Pacheco, EF English Live, Hyundai e Volkswagen Financial Services, dentre outros. Ainda, no 4T17, a Unidade conquistou mais um cliente, a Catho, para a utilização do produto Insights como solução analítica das interações de seus canais de atendimento. Todas as novas operações já foram implantadas e vem sendo ampliadas de forma gradativa, com perspectivas favoráveis para a Unidade.

Adicionalmente à conquista de novos clientes, tivemos o crescimento da operação de alguns clientes atuais, como, por exemplo, a Natura, que passou a concentrar em 2017 todas as suas posições de atendimento em nossas instalações.

Ainda, através dos produtos *C360*, *Bots*, *Proactive*, *Insights*, *CSU.Contact 3.0* e *CSU.Contact Collections*, a Unidade vem se destacando como uma prestadora de serviços reconhecidamente especializada em operações de alta complexidade, empregando o uso de automação, robotização e de meios digitais no atendimento ao cliente, em linha com as novas tendências de mercado. O novo posicionamento da Unidade e a oferta destas soluções inovadoras foram determinantes para as conquistas comerciais acima mencionadas.

DESEMPENHO OPERACIONAL POR UNIDADE DE NEGÓCIO

1 - CSU.CARDSYSTEM

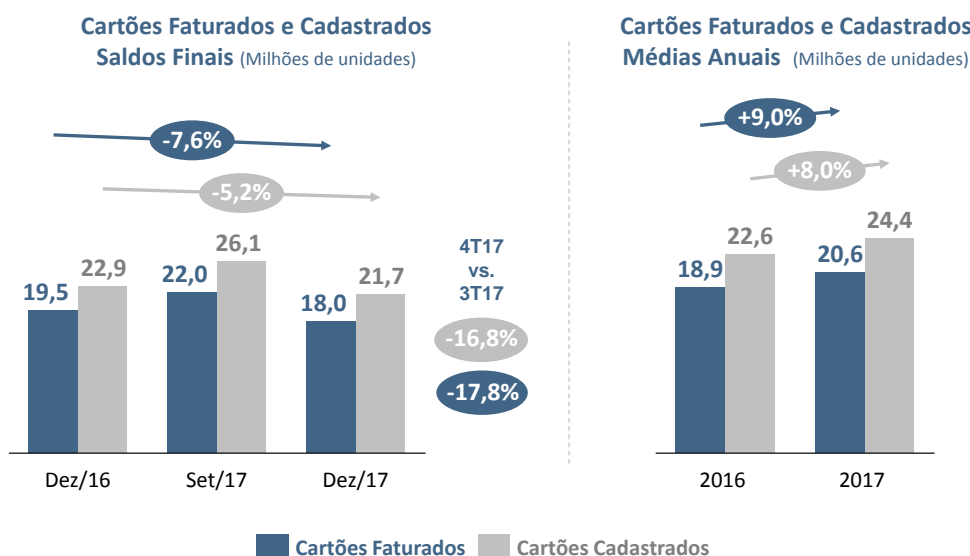
A **CSU.CardSystem** é a Unidade que engloba as Divisões de Negócios responsáveis pelo processamento e administração dos meios eletrônicos de pagamento (**CardSystem**), soluções de marketing de relacionamento, fidelidade e e-commerce (**MarketSystem**) e terceirização de TI (**ITS**).

1.1 - CARDSYSTEM: MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO

A **CARDSYSTEM** oferece aos clientes o processamento e a administração de cartões de crédito, private labels e cartões híbridos.

Desempenho Operacional

A base de cartões da Divisão encerrou o ano de 2017 com os saldos finais de 21,7 milhões de cartões cadastrados e de 18,0 milhões de cartões faturados. Esses totais representam quedas de 5,2% e 7,6%, respectivamente, em relação ao saldo apresentado em dezembro/16. Em relação ao saldo de setembro/17, quando a Companhia registrou seu maior patamar histórico, as reduções foram de 16,8% nos cartões cadastrados e de 17,8% nos cartões faturados.



Ambas as retrações ocorridas no 4T17 refletem, principalmente, o encerramento do contrato de processamento dos cartões do Banco BMG, somado ainda às limpezas de base de alguns clientes - intrínseco ao negócio.

Já a média do número de cartões processados em 2017 totalizou um montante de 24,4 milhões de cartões cadastrados e de 20,6 milhões de cartões faturados. Nas comparações anuais, a migração dos cartões do Banco Mercantil do Brasil – ocorrida no 1T17 – e o crescimento da carteira de todos os nossos clientes permitiram que a base de cartões cadastrados e faturados apresentasse crescimentos de 8,0% e 9,0%, respectivamente.

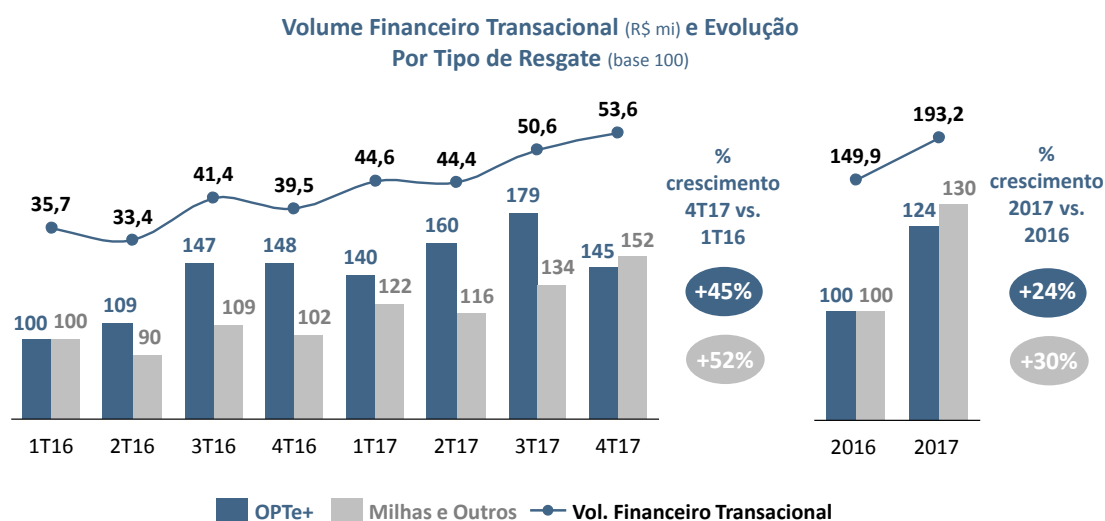
1.2 - MARKETSYSTEM: MARKETING, FIDELIDADE E E-COMMERCE

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

Desempenho Operacional

Em 2017, o volume financeiro transacional apresentou crescimento anual de 28,9%, totalizando R\$ 193,2 milhões, beneficiado pela implantação de novo cliente conquistado ao final de 2016 e pelo crescimento orgânico do total de resgates processados pela MarketSystem. Adicionalmente, o volume de resgates exclusivos do OPTe+ seguiu apresentando crescimentos consistentes, com expansão de 24,0% em 2017 em relação ao ano anterior.

O desempenho do OPTe+ em 2017 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 20 novos parceiros comerciais apenas neste período.



Com relação ao 4T17, o volume financeiro transacional foi de R\$ 53,6 milhões, com crescimentos de 35,8% YoY e 6,0% QoQ, superando novamente os patamares históricos alcançados em períodos anteriores. Diferentemente do ocorrido em todos os trimestres desde que o OPTe+ foi lançado, excepcionalmente no 4T17, o volume de resgates de Milhas e Outros apresentou expansão acima da apresentada pela plataforma, conforme demonstrado no gráfico acima. Este desempenho é explicado, principalmente, pela massificação de campanhas de bonificação de pontos promovidas pelas empresas coalizadoras no trimestre.

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 2017, a Divisão ITS seguiu focada na revisão da sua linha de produtos e serviços ofertados, na sua reestruturação comercial e em sua consolidação no mercado de terceirização de TI. As parcerias firmadas com importantes players do mercado alinhadas aos investimentos realizados para uma oferta diferenciada de *Cloud Computing* vem permitindo que a Divisão expanda suas atividades em operações de alto valor agregado.

Além de atender às operações da Companhia com o máximo de segurança e disponibilidade, o *data center* Tier III cada vez mais suporta as operações de seus clientes com um serviço de *Private Cloud* diferenciado. Características como cobrança por hora, auto provisionamento e gestão de todos os recursos de *Data Center Virtual* em um único portal, agrega previsibilidade de valores aos nossos clientes e dispensa a necessidade de contratação de um suporte técnico especializado.

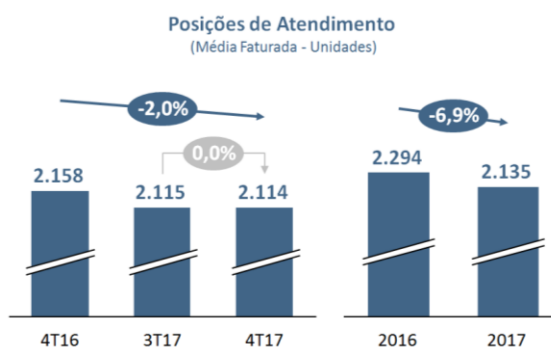
Continuamos desenvolvendo parcerias no âmbito tecnológico e comercial, ampliando a possibilidade de negócios no mercado.

2 - CSU.CONTACT

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

Desempenho Operacional

A Unidade encerrou o quarto trimestre do ano com uma média de 2.114 posições de atendimento (PA's) faturadas, se mantendo estável em relação ao 3T17, mas apresentando queda de 2,0% (44 PA's) na comparação com o 4T16. Em 2017, o número médio de PA's foi de 2.135, 6,9% menor em relação ao ano anterior, com uma redução absoluta de 159 posições de atendimento no período.



O ano de 2017 foi marcado por um ambiente de negócios ainda não favorável ao segmento de *contact center*, influenciada pela retração econômica e resultando em quedas nos volume de ligações nas operações de nossos clientes nos últimos doze meses. Adicionalmente, ao final de 2017, a redução apresentada na quantidade média de PA's também é explicada pelo encerramento da operação do Banco BMG.

Devido às razões acima mencionadas, cabe destacar que ao longo de 2017 foram encerradas cerca de 500 PA's, compensadas pela adição de um número equivalente de posições de atendimento por meio de 11 novos clientes firmados no período. A Unidade vem demonstrando sua capacidade em superar adversidades através de seus esforços comerciais suportados pela oferta de soluções tecnológicas diferenciadas. Adicionalmente, os investimentos realizados pela Companhia em ganhos de produtividade também incorrem em redução do parque de PA's, mas com contrapartida em geração de rentabilidade, qualidade e eficiência para a CSU e seus clientes.

A Unidade segue se destacando no mercado como uma prestadora de serviços reconhecidamente especializada em operações de alta complexidade, empregando o uso de automação, robotização e meios digitais no atendimento ao cliente, através da oferta de soluções inovadoras com os produtos C.360, Bots, Proactive, Insights, CSU.Contact 3.0 e Collections como seus diferenciais competitivos.

Este amplo reconhecimento do mercado tem sido comprovado através de novas premiações recebidas pelas operações de nossos clientes, tais como:

SMART 2017 (i)
Troféu Ouro:
<i>Categoria: Respeito ao Cliente</i>
COMGÁS - "Transformando Atendimento em Relacionamento"
Troféu Prata:
<i>Categoria: Relacionamento com o Público Interno</i>
COMGÁS - "Capacitação da Liderança em "Problem Solving"
CIC 2017 (ii)
Troféu Ouro:
<i>Categoria: "Melhor Projeto de Consultoria"</i>
Case CSU - "CSU Insights"
Troféu Prata:
<i>Categoria: "Melhor Operação de BKO"</i>
COMGÁS - "Transformando Atendimento em Relacionamento"
Best Performance 2017 (iii)
Troféu Ouro:
<i>Categoria: Inovações Tecnológicas no Relacionamento com o Cliente</i>
Cliente do segmento bancário - "Transformando Atendimento em Relacionamento"
Troféu Ouro:
<i>Categoria: Excelência nas Práticas em Operações em Cobrança</i>
NATURA - "Relacionamento na Cobrança e Maximização nos Resultados"
XVII Prêmio ABT (iv)
Troféu Ouro:
<i>Categoria: Atendimento Integrado (Terceirizadas)</i>
NATURA - "Centralização de Atendimento Natura"
Troféu Bronze:
<i>Categoria: Inovação em Produtos e Processos (Terceirizadas)</i>
COMGÁS - "Transformando Atendimento em Relacionamento"
Troféu Bronze:
<i>Categoria: Gestão de Qualidade (Terceirizadas)</i>
Case CSU - "CSU Insights - Analytics Sem Limites"
Troféu Prata:
<i>Categoria: Inovação Tecnológica</i>
Case CSU - "CSU Collections"
Troféu Prata:
<i>Categoria: Responsabilidade Social (Terceirizadas)</i>
Case CSU - "Cuidando das mães para cuidarem dos bebês"
Ranking Exame/IBRC de Atendimento ao Cliente (v)
NATURA - Melhor Empresa em Atendimento em 2017

DESEMPENHO FINANCEIRO POR UNIDADE DE NEGÓCIO

Principais Indicadores (em milhares ou %)	4T17	3T17	4T16	%Variação vs.		2017	2016	% Variação
				3T17	4T16			
Cartões Cadastrados	21.722	26.098	22.905	-16,8%	-5,2%	21.722	22.905	-5,2%
Cartões Faturados	18.046	21.963	19.532	-17,8%	-7,6%	18.046	19.532	-7,6%
Posições de Atendimento	2.114	2.115	2.158	0,0%	-2,0%	2.135	2.294	-6,9%
Receita Bruta	138.993	136.313	123.730	2,0%	12,3%	540.322	514.925	4,9%
<i>CSU.CardSystem</i>	79.763	79.506	69.004	0,3%	15,6%	309.065	286.292	8,0%
<i>CSU.Contact</i>	59.230	56.808	54.726	4,3%	8,2%	231.256	228.633	1,1%
Receita Líquida	124.841	122.632	111.814	1,8%	11,7%	486.853	465.825	4,5%
<i>CSU.CardSystem</i>	70.923	70.982	61.708	-0,1%	14,9%	275.869	256.513	7,5%
<i>CSU.Contact</i>	53.918	51.650	50.106	4,4%	7,6%	210.983	209.312	0,8%
Margem Bruta	30,8%	28,8%	25,9%	1,9 p.p.	4,8 p.p.	28,0%	26,1%	1,9 p.p.
<i>CSU.CardSystem</i>	43,6%	41,1%	36,4%	2,5 p.p.	7,2 p.p.	40,7%	37,8%	2,9 p.p.
<i>CSU.Contact</i>	13,9%	11,9%	13,0%	1,9 p.p.	0,9 p.p.	11,3%	11,8%	-0,5 p.p.
EBITDA	28.120	26.222	21.757	7,2%	29,2%	100.305	90.903	10,3%
<i>CSU.CardSystem</i>	26.239	24.440	19.870	7,4%	32,1%	94.749	85.240	11,2%
<i>CSU.Contact</i>	1.881	1.782	1.887	5,5%	-0,3%	5.556	5.662	-1,9%
Margem EBITDA	22,5%	21,4%	19,5%	1,1 p.p.	3,1 p.p.	20,6%	19,5%	1,1 p.p.
<i>CSU.CardSystem</i>	37,0%	34,4%	32,2%	2,6 p.p.	4,8 p.p.	34,3%	33,2%	1,1 p.p.
<i>CSU.Contact</i>	3,5%	3,5%	3,8%	0,0 p.p.	-0,3 p.p.	2,6%	2,7%	-0,1 p.p.
Lucro Líquido	17.092	10.719	11.003	59,5%	55,3%	45.199	34.907	29,5%
<i>Margem Líquida</i>	13,7%	8,7%	9,8%	5,0 p.p.	3,9 p.p.	9,3%	7,5%	1,8 p.p.

Receita Bruta

A receita bruta do quarto trimestre de 2017 totalizou R\$ 139,0 milhões, superior em 12,3% na comparação com o 4T16 e em 2,0% em relação ao 3T17. No acumulado de 2017, a receita bruta apresentou expansão anual de 4,9% e totalizou R\$ 540,3 milhões, atingindo novo recorde histórico.

- **CSU.CardSystem:** A receita bruta foi de R\$ 79,8 milhões no 4T17, um crescimento de 15,6% nos últimos doze meses e de 0,3% em relação ao 3T17. Em 2017, a receita bruta da Unidade apresentou expansão de 8,0% YoY, totalizando R\$ 309,1 milhões. Os resultados refletem (i) as conquistas de novos clientes em todas as três divisões que compõem a Unidade, (ii) o crescimento orgânico da base de cartões processados na Divisão CardSystem, melhor evidenciado pela expansão da base média de cartões (cadastrados: +8,0% YoY e faturados: +9,0% YoY), (iii) o aumento do volume de resgates realizados na Divisão MarketSystem e (iv) os reajustes anuais dos contratos. Cabe destacar que os resultados de 2017 não apresentaram impactos materiais decorrentes do encerramento do contrato com o Banco BMG, uma vez que o mesmo ocorreu ao final deste período.
- **CSU.Contact:** A Unidade de *contact center* registrou uma receita bruta de R\$ 59,2 milhões no 4T17, maior em 8,2% na comparação anual e em 4,3% quando comparada ao 3T17. No acumulado de 2017, houve crescimento de 1,1% YoY, totalizando a receita bruta de R\$ 231,3 milhões. Os resultados refletem (i) a compensação parcial das quedas dos números de PA's pela conquista de mais de 530 novas posições em 2017, com maior exposição a operações de maior complexidade, (ii) renegociações de contratos para patamares sustentáveis e (iii) reajustes anuais dos contratos.

Custos

CSU (R\$ mil)	4T17	3T17	4T16	% Variação vs.		2017	2016	% Variação
				3T17	4T16			
Receita Bruta	138.993	136.313	123.730	2,0%	12,3%	540.322	514.925	4,9%
Deduções da Receita (-)	14.152	13.681	11.915	3,4%	18,8%	53.470	49.099	8,9%
Receita Líquida	124.841	122.632	111.814	1,8%	11,7%	486.853	465.825	4,5%
Custos (-)	86.442	87.286	82.825	-1,0%	4,4%	350.572	344.053	1,9%
Pessoal	45.670	45.243	42.504	0,9%	7,4%	184.568	181.774	1,5%
Materiais Operacionais	3.091	3.051	3.521	1,3%	-12,2%	13.361	14.853	-10,0%
Postagem de Cartas e Faturas	7.865	8.474	7.967	-7,2%	-1,3%	33.147	32.642	1,5%
Comunicação	2.065	1.980	2.151	4,3%	-4,0%	8.084	8.676	-6,8%
Depreciação/Amortização	7.148	7.120	7.874	0,4%	-9,2%	27.834	29.190	-4,6%
Instalações	7.730	7.541	8.382	2,5%	-7,8%	32.294	35.654	-9,4%
Custos dos Prêmios Entregues	5.230	6.046	5.482	-13,5%	-4,6%	22.054	21.056	4,7%
Outros	7.643	7.831	4.944	-2,4%	54,6%	29.231	20.208	44,6%
Lucro Bruto	38.399	35.346	28.989	8,6%	32,5%	136.280	121.772	11,9%
<i>Margem Bruta</i>	<i>30,8%</i>	<i>28,8%</i>	<i>25,9%</i>	<i>1,9 p.p.</i>	<i>4,8 p.p.</i>	<i>28,0%</i>	<i>26,1%</i>	<i>1,9 p.p.</i>

No quarto trimestre de 2017, o custo total da Companhia foi de R\$ 86,4 milhões, maior em 4,4% em relação ao 4T16, mas 1,0% inferior em relação ao 3T17. Em 2017, o custo total foi de R\$ 350,6 milhões, 1,9% maior em relação ao ano anterior.

O lucro bruto total alcançou o montante de R\$ 38,4 milhões no 4T17, maior em 32,5% em relação ao 4T16 e em 8,6% quando comparado ao 3T17. No acumulado do ano, o lucro bruto totalizou R\$ 136,3 milhões, 11,9% acima do reportado em 2016. O resultado reflete as expansões das receitas de ambas as Unidades de Negócio, o estrito controle dos custos e a característica intrínseca de alavancagem operacional positiva.

As tabelas a seguir detalham a evolução dos custos por Unidades de Negócios:

- **CSU.CardSystem:** Os custos da Unidade totalizaram R\$ 40,0 milhões no 4T17, superior em 2,0% sobre o 4T16, mas 4,3% inferior ao apresentado no 3T17. No acumulado de 2017, os custos somaram R\$ 163,5 milhões, 2,5% maior do que no ano anterior.

CSU.CardSystem (R\$ mil)	4T17	3T17	4T16	% Variação vs.		2017	2016	% Variação
				3T17	4T16			
Receita Bruta	79.763	79.506	69.004	0,3%	15,6%	309.065	286.292	8,0%
Deduções da Receita (-)	8.840	8.524	7.296	3,7%	21,2%	33.196	29.779	11,5%
Receita Líquida	70.923	70.982	61.708	-0,1%	14,9%	275.869	256.513	7,5%
Custos (-)	39.999	41.793	39.218	-4,3%	2,0%	163.527	159.534	2,5%
Pessoal	10.997	11.246	10.360	-2,2%	6,1%	44.517	44.224	0,7%
Materiais Operacionais	3.085	3.044	3.518	1,3%	-12,3%	13.339	14.840	-10,1%
Postagem de Cartas e Faturas	7.762	8.361	7.887	-7,2%	-1,6%	32.729	32.327	1,2%
Comunicação	834	818	987	2,0%	-15,5%	3.284	4.558	-27,9%
Depreciação/Amortização	5.157	5.161	6.038	-0,1%	-14,6%	20.253	21.908	-7,6%
Instalações	1.966	1.891	1.982	4,0%	-0,8%	7.881	8.471	-7,0%
Custos dos Prêmios Entregues	5.230	6.046	5.482	-13,5%	-4,6%	22.054	21.056	4,7%
Outros	4.968	5.226	2.963	-4,9%	67,7%	19.470	12.150	60,2%
Lucro Bruto	30.923	29.189	22.490	5,9%	37,5%	112.342	96.979	15,8%
<i>Margem Bruta</i>	<i>43,6%</i>	<i>41,1%</i>	<i>36,4%</i>	<i>2,5 p.p.</i>	<i>7,2 p.p.</i>	<i>40,7%</i>	<i>37,8%</i>	<i>2,9 p.p.</i>

Os aumentos anuais refletem, principalmente, os maiores custos de Pessoal e maiores custos com *software*, alocados na linha de Outros.

Especificamente na comparação anual do 4T17, o crescimento de 6,1% na linha de Pessoal se deve pelos menores custos do 4T16, explicado parcialmente por sua readequação em linha à

recomposição das receitas no segundo semestre daquele ano. De forma geral, os custos de Pessoal em 2017 apresentaram expansão (+0,7% YoY) abaixo da inflação, uma vez que os reajustes de salários foram parcialmente compensados por ações disseminadas com o objetivo de ganho de produtividade, revisão de estruturas e otimização do quadro de colaboradores.

Ainda no 4T17, os custos inferiores com Postagem de cartas e faturas se refere à internalização deste serviço por um cliente da Divisão CardSystem e pelo aumento do volume de digitalização de faturas.

Em relação ao aumento anual apresentado no consolidado de 2017, além dos custos de Pessoal e de Outros mencionados acima, a Unidade também apresentou crescimentos de 1,2% YoY com Postagens e de 4,7% com Prêmios Entregues, justificados pelos crescimentos operacionais nas Divisões CardSystem e MarketSystem. Em todas as outras linhas de custo restantes, a Companhia apresentou reduções, no qual destacamos (i) as quedas dos custos de Materiais Operacionais, Comunicação e de Instalações, resultado de renegociações realizadas pela Companhia com os respectivos fornecedores, (ii) redução da Depreciação/Amortização, em função de revisão técnica que resultou no aumento da vida útil de alguns ativos da Companhia e (iii) a internalização dos processos de compra e envio de plásticos por um dos clientes da Divisão CardSystem no 3T17.

Considerando a predominância dos custos fixos nesta Unidade e os desempenhos das receitas e custos já explicados, o lucro bruto apresentou crescimentos de 37,5% YoY e de 5,9% QoQ no 4T17, enquanto que em 2017, esta expansão foi de 15,8% em relação à 2016. Consequentemente, a margem bruta da Unidade foi de 43,6% no 4T17 (+7,2 p.p. YoY e +2,5 p.p. QoQ) e de 40,7% em 2017 (+2,9 p.p. YoY).

- **CSU.Contact:** Os custos da Unidade totalizaram R\$ 46,4 milhões no 4T17, aumento de 6,5% em relação ao 4T16 e de 2,1% em relação ao 3T17. No consolidado do ano, o montante foi de R\$ 187,0 milhões, 1,4% maior em relação a 2016.

CSU.Contact (R\$ mil)	4T17	3T17	4T16	% Variação vs.		2017	2016	% Variação
				3T17	4T16			
Receita Bruta	59.230	56.808	54.726	4,3%	8,2%	231.256	228.633	1,1%
Deduções da Receita (-)	5.312	5.158	4.620	3,0%	15,0%	20.273	19.322	4,9%
Receita Líquida	53.918	51.650	50.106	4,4%	7,6%	210.983	209.312	0,8%
Custos (-)	46.443	45.493	43.607	2,1%	6,5%	187.045	184.519	1,4%
Pessoal	34.674	33.996	32.144	2,0%	7,9%	140.051	137.550	1,8%
Comunicação	1.231	1.162	1.164	6,0%	5,8%	4.799	4.117	16,6%
Depreciação/Amortização	1.991	1.959	1.836	1,6%	8,5%	7.581	7.282	4,1%
Instalações	5.764	5.650	6.400	2,0%	-9,9%	24.413	27.182	-10,2%
Outros	2.783	2.725	2.064	2,1%	34,8%	10.201	8.386	21,6%
Lucro Bruto	7.475	6.157	6.499	21,4%	15,0%	23.938	24.793	-3,5%
Margem Bruta	13,9%	11,9%	13,0%	1,9 p.p.	0,9 p.p.	11,3%	11,8%	-0,5 p.p.

O resultado do 4T17 foi beneficiado pela implantação de novos clientes e a adição de novas operações de clientes já existentes, sobretudo com a geração de receitas variáveis adicionais provenientes de operações de cobrança. Em paralelo, a melhoria dos níveis de ociosidade somada ao perfil mais complexo das PA's conquistadas ao longo do ano, demandando a adoção de tecnologias disponibilizadas pelo portfólio de produtos desenvolvidos pela Unidade

nos últimos anos, permitiram os ganhos de rentabilidade apresentados em ambas as comparações no trimestre.

Em relação ao aumento dos custos apresentados no 4T17 e em 2017, destacamos os maiores gastos com Pessoal e Outros. No custo de Pessoal, as expansões refletem as rescisões do processo de *phase-out* do Banco BMG, além do reajuste de salários referente ao acordo coletivo quando analisamos unicamente o desempenho anual. Já na comparação QoQ, o aumento deste custo é explicado pela maior concentração de implantações de novas operações no 4T17, além do aumento de contratações e treinamentos realizados a fim de suportar o aumento previsto do volume de ligações que ocorre sazonalmente no primeiro trimestre de cada ano. Por último, as expansões de Outros custos refletem os maiores gastos com aluguéis de *software*.

O ano de 2017 foi marcado pelo intenso trabalho de otimização dos custos em todas as Divisões, mas, sobretudo, na Unidade CSU.Contact, dada a sua característica intrínseca de maior exposição à custos variáveis. Através de iniciativas direcionadas ao aumento da produtividade das operações, com a maior utilização de tecnologia, e às renegociações com fornecedores na busca de contratos melhor alinhados às atuais necessidades da Companhia, a Unidade conseguiu gerar, apenas em 2017, a relevante economia de custos de R\$ 6,1 milhões. Com isso, as variações percebidas em todas as comparações apresentadas no lucro bruto da CSU.Contact, tanto no 4T17 como em 2017, tiveram desempenho superior àquelas percebidas nos números de PA's, mencionadas anteriormente.

Despesas com Vendas e Marketing, Gerais e Administrativas

Despesas (R\$ mil)	4T17	3T17	4T16	%Variação vs.		2017	2016	% Variação
				3T17	4T16			
Gerais e Administrativas	(16.789)	(15.978)	(14.247)	5,1%	17,8%	(62.330)	(59.077)	5,5%
Depreciação/Amortização	(977)	(972)	(943)	0,5%	3,6%	(3.822)	(3.733)	2,4%
Vendas e Marketing	(606)	(404)	(1.091)	50,0%	-44,5%	(1.712)	(4.048)	-57,7%
Total Desp. Vendas, Gerais e Adm.	(18.372)	(17.354)	(16.281)	5,9%	12,8%	(67.864)	(66.858)	1,5%
% da receita líquida	14,7%	14,2%	14,6%	0,6 p.p.	0,2 p.p.	13,9%	14,4%	-0,4 p.p.

O total das despesas no 4T17 foi de R\$ 18,4 milhões, maior em 12,8% em relação ao 4T16 e em 5,9% quando comparado ao 3T17. Em 2017, as despesas somaram R\$ 67,9 milhões, aumento de 1,5% YoY.

No 4T17, as despesas Gerais e Administrativas foram impactadas pelo acordo coletivo ocorrido em agosto/17 e pelos gastos não-recorrentes referentes (i) ao processo de reestruturação do quadro de executivos da Companhia, realizado no 3T17 e que também resultou em gastos rescisórios alocados no 4T17, no valor de R\$ 0,5 milhão, e (ii) ao aporte ao prestador de serviços de planos de saúde.

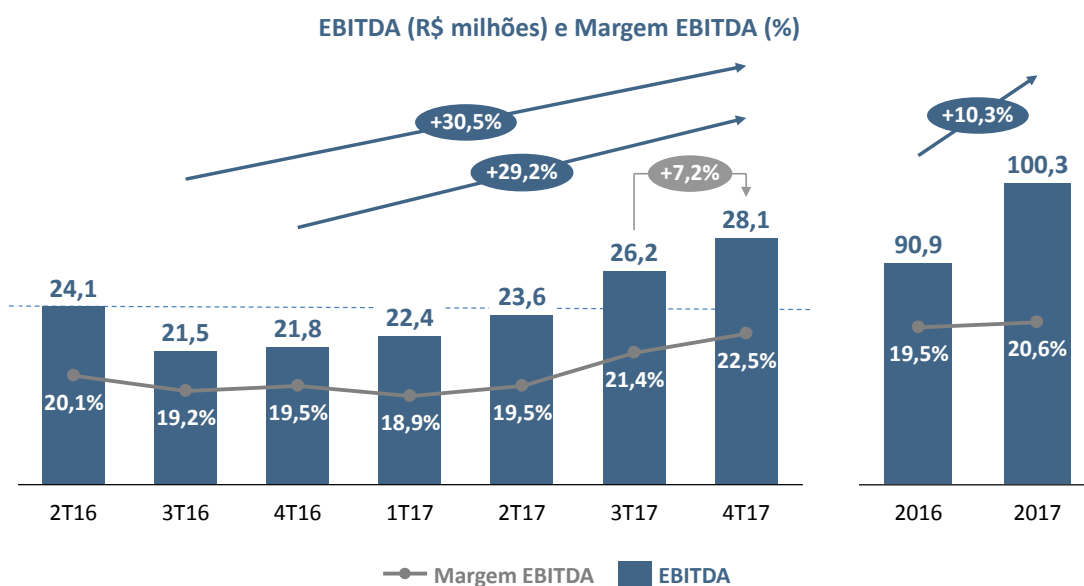
Em ambas as comparações anuais, o aumento das despesas Gerais e Administrativas foi parcialmente compensado pelas menores despesas de Vendas e Marketing, em decorrência do estrito controle de despesas e dos maiores gastos com propaganda ocorridos em 2016.

Exclusivamente em relação ao consolidado do ano de 2017, o crescimento de 1,5% do total das despesas é explicado também (i) pelo maior valor de reconhecimento de provisões referentes a contingências trabalhistas, (ii) de despesas de recomposição de encargos sobre férias provisionadas e (iii) pelo processo de reestruturação do quadro de executivos da Companhia.

A disciplina da Companhia no estrito controle de suas despesas ao longo de 2017 permitiu que, mesmo com os aumentos explicados acima, o total das despesas em 2017 tenha apresentado diminuição de sua representatividade em relação à receita líquida em 0,4 p.p. YoY.

EBITDA

A Companhia apresentou **EBITDA de R\$ 28,1 milhões no quarto trimestre de 2017**, superior em 29,2% relação ao 4T16 e em 7,2% em relação ao 3T17. A margem EBITDA foi de 22,5%, aumento de 3,1 p.p. nos últimos doze meses e de 1,1 p.p. em relação ao 3T17. No consolidado de 2017, o EBITDA apresentou expansão de 10,3% YoY, totalizando R\$ 100,3 milhões e margem EBITDA de 20,6% (+1,1 p.p. YoY).



Destacamos, conforme demonstrado no gráfico acima, a capacidade da Companhia em mitigar os efeitos negativos intrínsecos a perdas de contratos, como o de serviços de processamento de adquirencia para o Bannisul em junho/16, com a conquista de novo clientes, expansões orgânicas, *cross-sell* e *up-sell* de clientes existentes, maior exposição a operações de alta complexidade, precificação racional de seus serviços e produtos e gestão diligente de seus custos e despesas.

A tabela a seguir mostra a reconciliação do EBITDA:

Reconciliação EBITDA (R\$ mil)	4T17	3T17	4T16	%Variação vs.		2017	2016	% Variação
				3T17	4T16			
Lucro Líquido	17.092	10.719	11.003	59,5%	55,3%	45.199	34.907	29,5%
(+) Imposto de Renda e CSLL	(1.431)	(5.689)	752	-74,8%	-	(16.037)	(12.127)	32,2%
(+) Resultado Financeiro Líquido	1.472	1.722	2.688	-14,5%	-45,2%	7.414	10.945	-32,3%
(+) Depreciação/Amortização	8.125	8.092	8.817	0,4%	-7,8%	31.656	32.923	-3,8%
EBITDA	28.120	26.222	21.757	7,2%	29,2%	100.305	90.903	10,3%
CSU.CardSystem	26.239	24.440	19.870	7,4%	32,1%	94.749	85.240	11,2%
CSU.Contact	1.881	1.782	1.887	5,5%	-0,3%	5.556	5.662	-1,9%
Margem EBITDA	22,5%	21,4%	19,5%	1,1 p.p.	3,1 p.p.	20,6%	19,5%	1,1 p.p.
CSU.CardSystem	37,0%	34,4%	32,2%	2,6 p.p.	4,8 p.p.	34,3%	33,2%	1,1 p.p.
CSU.Contact	3,5%	3,5%	3,8%	0,0 p.p.	-0,3 p.p.	2,6%	2,7%	-0,1 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 CSU.CardSystem totalizou R\$ 26,2 milhões no 4T17, com crescimentos de 32,1% YoY e 7,4% QoQ. Em 2017, o montante foi de R\$ 94,7 milhões, 11,2% superior ao ano de 2016. Já a margem EBITDA foi de 37,0% no 4T17 (+4,8 p.p. YoY e +2,6 p.p. QoQ) e de 34,3% em 2017 (+1,1 p.p. YoY).

Os resultados refletem, principalmente, os crescimentos orgânicos da base de cartões na Divisão CardSystem e do volume de resgates na Divisão MarketSystem. Exclusivamente nas comparações anuais, os crescimentos também são explicados pelas conquistas de novos clientes em todas as Divisões.

▪ **CSU.Contact:** O EBITDA da Unidade CSU.Contact foi de R\$ 1,9 milhão no 4T17, praticamente estável em relação ao 4T16 e com expansão de 5,5% em relação ao 3T17. No consolidado do ano, o montante foi de R\$ 5,6 milhões, queda de 1,9% YoY. A margem EBITDA da Unidade foi de 3,5% no 4T17 (-0,3 p.p. YoY e estável QoQ) e de 2,6% em 2017 (-0,1 p.p. YoY).

O resultado do 4T17 em ambas as comparações é explicado pela melhora do lucro bruto, sendo este mitigado pela maior concentração do aumento das despesas de Pessoal nesta Unidade. Já no acumulado de 2017, o resultado em termos absolutos ficou praticamente estável em relação a 2016, dada a capacidade da Companhia em mitigar os maiores gastos decorrentes da redução do número de PA's observada no período.

Resultado Financeiro Líquido

O resultado financeiro líquido totalizou uma despesa de R\$ 1,5 milhão no 4T17, 45,2% menor em relação ao 4T16 e queda de 14,5% quando comparado ao 3T17. Em 2017, a despesa líquida foi de R\$ 7,4 milhões, 32,3% inferior em relação a 2016.

As quedas, acima mencionadas, são explicadas, principalmente, pelas reduções da taxa básica de juros e da dívida líquida. Por fim, a redução anual também foi positivamente impactada por variações monetárias de contingências tributárias ocorridas no período.

Resultado Líquido

No quarto trimestre de 2017, a Companhia reportou um **lucro líquido de R\$ 17,1 milhões**, um crescimento de 55,3% em relação ao 4T16 e de 59,5% quando comparado ao 3T17. No ano de 2017, o lucro líquido totalizou R\$ 45,2 milhões, 29,5% superior ao ano de 2016. Os resultados foram beneficiados pelas expansões do EBITDA e do melhor desempenho do resultado financeiro líquido, conforme já explicados. Cabe destacar ainda que, os lucros líquidos do 4T17 e de 2017 foram positivamente impactados pelo reconhecimento do benefício fiscal de R\$ 4,7 milhões, proveniente dos Juros sobre Capital Próprio.

INVESTIMENTOS

No quarto trimestre de 2017, a Companhia realizou investimentos no montante de R\$ 10,8 milhões, menor em 66,2% em relação ao 4T16 e em 8,2% em relação ao 3T17. Em 2017, o total investido foi de R\$ 42,5 milhões, 32,5% abaixo do montante total referente a 2016.

Investimentos (R\$ mil)	4T17	3T17	4T16	%Variação vs.		2017	2016	% Variação
				3T17	4T16			
CSU.CardSystem	8.352	7.647	30.464	9,2%	-72,6%	30.603	56.940	-46,3%
CardSystem	7.509	6.469	28.856	16,1%	-74,0%	26.516	49.757	-46,7%
MarketSystem	811	863	861	-6,0%	-5,8%	3.272	3.945	-17,1%
ITS	32	314	746	-90,0%	-95,8%	815	3.238	-74,8%
CSU.Contact	1.462	3.280	832	-55,4%	75,7%	9.083	3.742	142,7%
Corporativo	1.030	890	785	15,7%	31,2%	2.856	2.360	21,0%
Capex Total	10.843	11.817	32.081	-8,2%	-66,2%	42.541	63.041	-32,5%
% da Receita Líquida	8,7%	9,6%	28,7%	-1,1 p.p.	-20,0 p.p.	8,7%	13,5%	-4,8 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.

Ambas as reduções anuais refletem a concentração de investimentos referente à expansão dos direitos de licenciamento ocorrida no 4T16. Adicionalmente, no ano de 2016, a Companhia realizou investimentos em *cloud computing* e que, conforme mencionado na época, foram destinados à geração de futuras receitas do ITS, como os novos contratos da Divisão indicam.

Essas reduções acima mais que compensaram os maiores investimentos na unidade CSU.Contact, dada a implantação de novos clientes e as expansões de algumas operações já existentes.

Os investimentos da Companhia seguem com maior predominância na Divisão CardSystem, dada a maior necessidade de alocação de capital com as customizações e desenvolvimentos do *software* utilizado para o processamento de cartões e, mais recentemente, com o desenvolvimento da plataforma CSU.Digital.

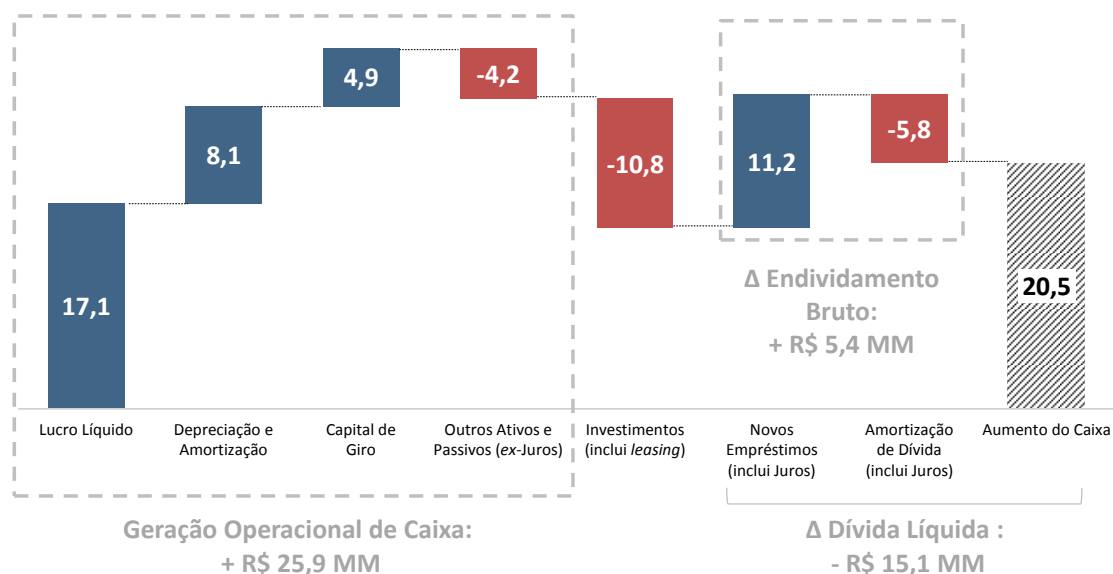
FLUXO DE CAIXA

No 4T17, a Companhia registrou geração líquida de caixa operacional ajustado de R\$ 25,9 milhões e reflete a evolução do lucro líquido e à menor necessidade de capital de giro, resultado pelas renegociações dos prazos de pagamentos com fornecedores ocorridas ao longo de 2017.

As atividades de Investimento realizadas no 4T17 totalizaram R\$ 10,8 milhões, impulsionadas pelos investimentos realizados na CardSystem e na CSU.Contact, conforme explicado anteriormente.

O caixa líquido das atividades de financiamento totalizou um saldo positivo de R\$ 5,4 milhões no 4T17, reflexo das renegociações e contratação de novos empréstimos e financiamentos no montante de R\$ 11,2 milhões, que objetivaram a melhoria do perfil geral do endividamento, e reforço do caixa da Companhia de forma a sustentar as estratégias comerciais e de inovação programadas para 2018.

Fluxo de Caixa – 4T17 (R\$ milhões)



ESTRUTURA DE CAPITAL

Em 31 de dezembro de 2017, o endividamento líquido da Companhia era de R\$ 5,8 milhões, 87,1% menor em relação ao mesmo período do ano anterior e 72,1% inferior em relação a 30 de setembro de 2017.

As reduções refletem o desempenho positivo da geração de caixa operacional da Companhia em todos os períodos analisados, além dos novos contratos de empréstimos e financiamentos firmados no 4T17 com o objetivo de melhorar o perfil da dívida da Companhia, tanto pela redução do seu custo médio, em linha aos recentes cortes da taxa básica de juros, como pela melhoria da relação entre os montantes de curto e longo prazos.

Como resultado, a relação dívida líquida sobre o EBITDA dos últimos 12 meses ficou em 0,1x no 4T17, 0,1x menor em relação ao 3T17 e 0,4x menor quando comparada ao 4T16.

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

A CSU 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.

Endividamento (R\$ milhões)	4T17	3T17	4T16	% Variação vs.	
				3T17	4T16
Curto prazo	22,7	21,3	24,1	6,8%	-5,8%
Empréstimos e Financiamentos	10,9	10,1	15,0	8,3%	-27,2%
Leasing	11,8	11,2	9,1	5,4%	29,5%
Longo prazo	46,9	42,9	39,6	9,3%	18,2%
Empréstimos e Financiamentos	35,4	30,0	27,5	17,9%	28,6%
Leasing	11,5	12,8	12,1	-10,6%	-5,3%
Dívida Bruta	69,6	64,1	63,7	8,5%	9,1%
(-) Disponibilidades	63,7	43,3	18,7	47,3%	240,3%
Dívida Líquida	5,8	20,9	45,0	-72,1%	-87,1%
<i>Dívida Líquida/EBITDA 12M (x)</i>	<i>0,1</i>	<i>0,2</i>	<i>0,5</i>	<i>-0,1x</i>	<i>-0,4x</i>

Nota: 12M = últimos 12 meses

MERCADO DE CAPITAIS

As ações da CSU (CARD3) são negociadas no Novo Mercado da B3 desde 2006, com o mais elevado nível de Governança Corporativa. Em setembro de 2017, as ações da Companhia passaram a integrar os índices SMLL (Índice *Small Cap*), IDIV (Índice de Dividendos) e o IBRA (Índice Brasil Amplo) da B3 em suas respectivas carteiras teóricas de ativos. Desta maneira, a Companhia, que já contava com a participação nos índices IGCT (Índice de Governança Corporativa Trade), IGC (Índice de Governança Corporativa Diferenciada), IG-NM (Índice de Governança Corporativa – Novo Mercado) e ITAG (Índice de Ações com *Tag Along* Diferenciado), passou a ser listada em um total de sete índices na Bolsa de Valores Brasileira até dezembro de 2017.

ACIONISTAS	# AÇÕES	%
Controlador	24.620.149	58,9%
Free Float	16.645.874	39,8%
Tesouraria	533.977	1,3%
TOTAL CARD3	41.800.000	100,0%

Data: 31 de Dezembro de 2017

O Capital Social da CSU é composto por 41.800.000 ações ordinárias (ON), das quais 39,8% estão livres para serem negociadas no mercado (*free-float*). Atualmente, a composição do *free-float* da Companhia é diversificada, sem concentração relevante de participação por acionistas minoritários. Em 2017, a base de acionistas da Companhia aumentou em 207% em relação a 2016. Embora o perfil geográfico desses acionistas seja de predominância brasileira, nos últimos meses a participação de investidores estrangeiros tem aumentado gradativamente.

Abaixo, o desempenho da ação nos últimos doze meses:



Fonte: Economática | Base 100 | ajustado por proventos | Data base: 28.12.2017

As ações da CSU (CARD3) encerraram o último pregão do ano, em 28 de dezembro de 2017, cotadas a R\$ 9,85 por ação, uma valorização anual de 108,5%, enquanto o Ibovespa e o Índice *Small Cap* registraram altas de 26,9% e 49,4%, respectivamente.

Juntamente com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais - APIMEC, em 23 de outubro de 2017, 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 CSU conta com quatro coberturas de analistas de *equity research*: Brasil Plural, Coinvalores, Eleven Financial e Empiricus. Adicionalmente, a XP Investimentos vem acompanhando os resultados da Companhia, emitindo opinião de forma independente.

ANEXOS

Demonstração do Resultado (R\$ Mil)								
Descrição da Conta	4T17	3T17	4T16	4T17 vs. 3T17	4T17 vs. 4T16	2017	2016	2017 vs. 2016
Receita Bruta	138.993	136.313	123.730	2,0%	12,3%	540.322	514.925	4,9%
Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	124.840	122.632	111.814	1,8%	11,6%	486.852	465.825	4,5%
Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	(86.442)	(87.286)	(82.825)	-1,0%	4,4%	(350.573)	(344.053)	1,9%
Resultado Bruto	38.398	35.346	28.989	8,6%	32,5%	136.279	121.772	11,9%
Despesas/Receitas Operacionais	(18.403)	(17.216)	(16.050)	6,9%	14,7%	(67.630)	(63.793)	6,0%
Despesas com Vendas	(606)	(404)	(1.091)	50,0%	-44,5%	(1.712)	(4.048)	-57,7%
Despesas Gerais e Administrativas	(17.766)	(16.950)	(15.190)	4,8%	17,0%	(66.152)	(62.810)	5,3%
Outros Resultados Operacionais	(31)	138	231	-	-	234	3.065	-92,4%
Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	19.995	18.130	12.939	10,3%	54,5%	68.649	57.979	18,4%
Resultado Financeiro	(1.471)	(1.722)	(2.688)	-14,6%	-45,3%	(7.413)	(10.945)	-32,3%
Receitas Financeiras	952	716	910	33,0%	4,6%	3.121	5.395	-42,2%
Despesas Financeiras	(2.423)	(2.438)	(3.598)	-0,6%	-32,7%	(10.534)	(16.340)	-35,5%
Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	18.524	16.408	10.251	12,9%	80,7%	61.236	47.034	30,2%
Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	(1.431)	(5.689)	752	-74,8%	-	(16.037)	(12.127)	32,2%
Corrente	(1.572)	(3.727)	-	-57,8%	-	(12.472)	-	-
Diferido	141	(1.962)	752	-	-81,3%	(3.565)	(12.127)	-70,6%
Resultado Líquido das Operações Continuadas	17.093	10.719	11.003	59,5%	55,3%	45.199	34.907	29,5%
Lucro do Período	17.093	10.719	11.003	59,5%	55,3%	45.199	34.907	29,5%

Balanco Patrimonial - (Reais Mil)					
ATIVO	31/12/2017	30/09/2017	31/12/2017 vs. 30/09/2017	31/12/2016	31/12/2017 vs. 31/12/2016
Ativo Total	400.562	384.382	4,2%	354.459	13,0%
Ativo Circulante	134.297	119.857	12,0%	96.932	38,5%
Caixa e Equivalente de Caixa	63.728	43.266	47,3%	18.725	240,3%
Contas a Receber	54.283	56.630	-4,1%	53.095	2,2%
Estoques	1.764	1.724	2,3%	1.465	20,4%
Tributos a Recuperar	9.090	12.760	-28,8%	19.998	-54,5%
Outros Ativos Circulantes	5.432	5.477	-0,8%	3.649	48,9%
Ativo Não Circulante	266.265	264.525	0,7%	257.527	3,4%
Ativo Realizável a Longo Prazo	20.936	21.857	-4,2%	22.823	-8,3%
Tributos a Recuperar	3.573	3.513	1,7%	3.249	10,0%
Depósitos Judiciais	16.452	16.316	0,8%	17.796	-7,6%
Outros	911	2.028	-55,1%	1.778	-48,8%
Imobilizado	38.415	39.190	-2,0%	39.074	-1,7%
Intangível	206.914	203.478	1,7%	195.630	5,8%

Balanco Patrimonial Passivo (Reais Mil)					
PASSIVO E P. L.	31/12/2017	30/09/2017	31/12/2017 vs. 30/09/2017	31/12/2016	31/12/2017 vs. 31/12/2016
Passivo Total	400.562	384.382	4,2%	354.459	13,0%
Passivo Circulante	112.221	103.934	8,0%	107.073	4,8%
Obrigações Sociais e Trabalhistas	37.301	41.178	-9,4%	32.833	13,6%
Fornecedores	27.452	23.649	16,1%	28.017	-2,0%
Obrigações Fiscais	4.859	2.967	63,8%	5.211	-6,8%
Obrigações Fiscais Federais	3.647	1.637	122,8%	3.304	10,4%
Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	-	40	-	-	-
Outros Impostos federais	3.647	1.597	128,4%	3.304	10,4%
Obrigações Fiscais Estaduais	1	7	-85,7%	3	-66,7%
Obrigações Fiscais Municipais	1.211	1.323	-8,5%	1.904	-36,4%
Empréstimos e Financiamentos	22.687	21.252	6,8%	24.084	-5,8%
Empréstimos e Financiamentos	10.910	10.075	8,3%	14.987	-27,2%
Financiamento por Arrendamento Financeiro	11.777	11.177	5,4%	9.097	29,5%
Outras Obrigações	19.922	14.888	33,8%	16.928	17,7%
Passivo Não Circulante	64.464	59.910	7,6%	53.956	19,5%
Empréstimos e Financiamentos	35.386	30.022	17,9%	27.519	28,6%
Financiamento por Arrendamento Financeiro	11.481	12.848	-10,6%	12.121	-5,3%
Outras Obrigações	335	335	0,0%	335	0,0%
Tributos Diferidos	6.449	6.590	-2,1%	2.884	123,6%
Passivos judiciais	10.813	10.115	6,9%	11.097	-2,6%
Patrimônio Líquido	223.877	220.538	1,5%	193.430	15,7%
Capital Social Realizado	129.232	129.232	0,0%	129.232	0,0%
Reservas de Capital	698	671	4,0%	506	37,9%
Reserva Legal	9.777	7.517	30,1%	7.517	30,1%
Reserva de Retenção de Lucros	85.686	56.528	51,6%	57.691	48,5%
Ações em Tesouraria	(1.516)	(1.516)	0,0%	(1.516)	0,0%
Lucro/Prejuízos Acumulados	-	28.106	-	-	-

Demonstração de Fluxo de Caixa (Reais Mil)								
Descrição da Conta	4T17	3T17	4T16	4T17 vs. 3T17	4T17 vs. 4T16	2017	2016	2017 vs. 2016
Caixa Líquido Proveniente das Atividades Operacionais	25.963	25.890	15.578	0,3%	66,7%	94.189	73.644	27,9%
Lucro Líquido (Prejuízo) do período	17.093	10.719	11.003	59,5%	55,3%	45.199	34.907	29,5%
Ajustes	11.893	13.004	11.085	-8,5%	7,3%	47.157	57.605	-18,1%
Depreciação e amortização	8.125	8.092	8.817	0,4%	-7,8%	31.656	32.923	-3,8%
Valor residual dos ativos baixados	53	23	89	130,4%	-40,4%	255	203	25,6%
Juros e variações monetárias	2.001	1.447	2.582	38,3%	-22,5%	6.794	9.465	-28,2%
Instrumento patrimonial p/ pagamento em ações	27	115	25	-76,5%	8,0%	192	92	108,7%
Provisão para crédito de liquidação duvidosa	260	232	42	12,1%	519,0%	897	(73)	-
Provisão para contingências	1.568	1.133	282	38,4%	456,0%	3.798	2.868	32,4%
Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	(141)	1.962	(752)	-	-81,3%	3.565	12.127	-70,6%
Variações nos Ativos e Passivos	3.399	5.778	2.541	-41,2%	33,8%	18.295	(8.161)	-
Contas a receber	2.086	3.054	(3.521)	-31,7%	-	(2.085)	(2.459)	-15,2%
Estoques	(40)	(864)	560	-95,4%	-	(299)	294	-
Depósitos Judiciais	(238)	292	1.332	-	-	1.242	58.302	-97,9%
Outros Ativos	5.020	1.256	102	299,7%	4821,6%	11.562	(11.547)	-
Fornecedores	3.803	(2.236)	4.341	-	-12,4%	(565)	4.559	-
Salários e Encargos Sociais	(3.702)	1.393	(6.892)	-	-46,3%	4.588	1.429	221,1%
Baixas por pagamento de contingências	(1.054)	(1.978)	(1.355)	-46,7%	-22,2%	(4.937)	(60.881)	-91,9%
Outros Passivos	(2.476)	4.861	7.974	-	-	8.789	2.142	310,3%
Outros	(6.422)	(3.611)	(9.051)	77,8%	-29,0%	(16.462)	(10.707)	53,7%
Juros Pagos	(1.755)	(1.721)	(1.699)	2,0%	3,3%	(7.506)	(7.343)	2,2%
Imposto de Renda e Contribuição Social Pagos	(4.667)	(1.890)	(7.352)	146,9%	-36,5%	(8.956)	(3.364)	166,2%
Caixa Líquido Atividades de Investimento	(10.058)	(8.930)	(29.678)	12,6%	-66,1%	(35.720)	(56.169)	-36,4%
Aquisição de Ativos	(962)	(798)	(1.028)	20,6%	-6,4%	(3.718)	(3.275)	13,5%
Aquisição de ativo intangível	(9.096)	(8.132)	(28.650)	11,9%	-68,3%	(32.002)	(54.247)	-41,0%
Aplicação Financeira	-	-	-	-	-	-	1.353	-
Caixa Líquido Atividades de Financiamento	4.557	3.112	2.438	46,4%	86,9%	(13.466)	(17.464)	-22,9%
Ingresso de empréstimos e financiamentos	9.239	10.000	7.000	-7,6%	32,0%	20.267	15.000	35,1%
Amortização de Emprést. e Financiamentos	(4.682)	(6.888)	(4.562)	-32,0%	2,6%	(21.340)	(26.348)	-19,0%
Aquisição de ações em tesouraria	-	-	-	-	-	-	55	-
Dividendos Pagos	-	-	-	-	-	(12.393)	(6.171)	100,8%
Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	20.462	20.072	(11.662)	1,9%	-	45.003	11	-
Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	43.266	23.194	30.387	86,5%	42,4%	18.725	18.714	0,1%
Saldo Final de Caixa e Equivalentes	63.728	43.266	18.725	47,3%	240,3%	63.728	18.725	240,3%

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 (antiga BM&FBovespa: 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 21,7 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.

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), *Multigateway* (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 *Multifornecedor* (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.