

São Paulo, 11 de maio de 2016 - A CSU (BM&FBOVESPA: 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 primeiro trimestre de 2016 (1T16). 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 1T15 e 4T15.



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

Tatiana Brandt
Analista 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*):

14.877mil (35,6%)

Teleconferência de Resultados 1T16

Quinta-feira, 12 de maio de 2016

11h00 (horário de Brasília) – Português

Tradução simultânea

Telefone: (11) 2188-0155 (Brasil)

Código de acesso: CSU

Webcast: www.csu.com.br/ri

EXPANSÃO ANUAL DE 47,5% DO EBITDA NO 1T16 POSSIBILITOU

LUCRO LÍQUIDO DE R\$ 8,2 MILHÕES NO PRIMEIRO TRIMESTRE DO ANO

Destaques do Período:

- ☞ **Receita Bruta** de R\$ 134,6 milhões no 1T16:
 - +10,1% (vs. 1T15) e +5,8% (vs. 4T15), impulsionada pela expansão dos negócios e superior ao aumento dos custos em ambos os períodos.
 - CSU CardSystem responsável por 54,8% (+2,9 p.p. YoY) do faturamento total no 1T16.
- ☞ **EBITDA** de R\$ 23,5 no 1T16:
 - Expansão de 47,5% (vs. 1T15) e de 19,0% (vs. 4T15).
- ☞ **Lucro líquido** de R\$ 8,2 milhões no 1T16:
 - Mais que o dobro do lucro líquido reportado no 1T15 e aumento de 9,8% vs. 4T15.
- ☞ **Estrutura de Capital:**
 - Manutenção da relação Dívida Líquida sobre EBITDA em 0,7x em Março/16.
- ☞ **CardSystem:** 22,0 milhões de cartões cadastrados, crescimento de 19,0% em doze meses e de 1,9% sobre o 4T15.

Principais Indicadores (em milhares ou %)	1T16	4T15	1T15	%Variação vs.	
				4T15	1T15
Destaques Operacionais					
Cartões Cadastrados	22.005	21.590	18.498	1,9%	19,0%
Cartões Faturados	18.780	18.448	15.996	1,8%	17,4%
Posições de Atendimento	2.476	2.462	2.585	0,6%	-4,2%
Destaques Financeiros					
Receita Bruta	134.643	127.268	122.303	5,8%	10,1%
Receita Líquida	121.938	116.628	112.618	4,6%	8,3%
Margem Bruta	27,6%	27,2%	20,8%	0,4 p.p.	6,8 p.p.
EBITDA	23.527	19.776	15.947	19,0%	47,5%
Margem EBITDA	19,3%	17,0%	14,2%	2,3 p.p.	5,1 p.p.
EBIT	15.760	11.982	9.176	31,5%	71,8%
Margem EBIT	12,9%	10,3%	8,1%	2,7 p.p.	4,8 p.p.
Lucro Líquido	8.153	7.428	3.692	9,8%	120,8%
Margem Líquida	6,7%	6,4%	3,3%	0,3 p.p.	3,4 p.p.
Capex	9.472	11.080	8.688	-14,5%	9,0%
Capex/Receita Líquida	7,8%	9,5%	7,7%	-1,7 p.p.	0,1 p.p.
Dívida Líquida	53.080	48.062	60.830	10,4%	-12,7%
Dívida Líquida/EBITDA	0,7	0,7	1,0	0,0x	-0,3x

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

COMENTÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

O ano de 2016 se inicia em um ambiente marcado pelo seguimento da crise política no Brasil. Mesmo diante de um cenário econômico ainda incerto, a Companhia segue evoluindo em todas as suas linhas de negócios, colhendo os frutos dos acertos estratégicos implementados nos últimos anos, e que estão permitindo que ultrapassemos esse período turbulento com maior tranquilidade e registrando crescimento.

Encerramos o primeiro trimestre do ano com lucro líquido de R\$ 8,2 milhões, duas vezes o reportado no primeiro trimestre de 2015 (R\$ 3,7 milhões), e crescimento de 9,8% em relação ao 4T15, com evolução da margem líquida em ambas as comparações.

No trimestre, a Receita Bruta foi de R\$ 134,6 milhões, crescimento de 10,1% em doze meses e de 5,8% vs. 4T15. Na comparação com o 1T15, o crescimento das receitas foi impulsionado pela Cardsystem, que cresceu 16,2%, enquanto a Contact expandiu 3,5%. Já na comparação trimestral, Contact evoluiu 9,7%, enquanto a Cardsystem aumentou 2,7%.

O EBITDA, por sua vez, totalizou R\$ 23,5 milhões no primeiro trimestre, crescimento de 47,5% vs. 1T15 e de 19,0% vs. 4T15. A margem EBITDA consolidada chegou a 19,3% nesse trimestre, acrescentando 5,1 p.p. nos últimos doze meses. Já a alavancagem da Companhia segue em patamar adequado à atual conjuntura econômica, com uma razão dívida líquida sobre EBITDA permanecendo em 0,7x ao final de março/16.

Com relação ao desempenho operacional das unidades de negócios, a base de cartões da divisão CardSystem segue com expansão em todos os segmentos de atuação. A CardSystem encerrou o trimestre com 22,0 milhões de cartões cadastrados, crescimento de 19,0% comparado ao 1T15, enquanto que na comparação com o 4T15 a expansão foi de 1,9%. Essa base foi responsável por um volume financeiro transacional 27,8% acima do volume do 1T15, bem superior à projeção de crescimento do mercado de 6,5% para 2016, segundo a última estimativa da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS).

Já a MarketSystem, divisão especializada em *marketing* de relacionamento, programas de fidelidade e *e-commerce*, o primeiro trimestre foi marcado pela sazonalidade, caracterizada por um período mais fraco, além da retração da economia, sobretudo no consumo das famílias, gerando impactos negativos no volume financeiro transacional. Com relação ao modelo B2C, através do OPTe+, a Companhia segue com ações de marketing pontuais para a consolidação da marca na divisão de *e-commerce*.

A CSU Contact, unidade especializada em soluções para *contact center*, encerrou o primeiro trimestre com uma média de 2.476 Posições de Atendimento (PA's) faturadas, praticamente estável em relação ao 4T15 (+0,6%) e queda de 4,2% nos últimos doze meses. Dentre os mercados em que a CSU atua, o de terceirização de atendimento é o mais atingido pela retração do consumo que marca a economia brasileira desde o final de 2014. Mesmo nesse ambiente, e com a redução de algumas operações em relação ao 1T15, no 1T16 registramos sazonalidade de algumas operações que favoreceram positivamente o resultado da unidade no período. Permanecemos com a orientação estratégica de priorizar operações de maior valor agregado e uma estrita política de controle de custos.

As novas linhas de negócios, C360 e CSU ITS, sinérgicas e complementares aos demais serviços prestados pela CSU, continuam sendo bastante exploradas por outras frentes da Companhia, ampliando a rentabilidade de alguns contratos. Associados ao OPTe+, os novos negócios posicionam a Companhia como uma provedora completa de soluções tecnológicas com alta expertise para suportar todas as necessidades dos nossos clientes.

O ambiente econômico atual torna o planejamento futuro bastante desafiador. Continuamos focados na eficiência operacional e no controle de custos e despesas, mantendo uma postura diligente com relação aos investimentos. A não dependência de um único setor da economia faz com que a CSU seja uma empresa singular no mercado, permitindo equilibrar suas operações em cada uma das suas frentes de atuação.

Seguimos confiantes de que existem oportunidades de crescimento no mercado brasileiro, e manteremos a busca pela expansão sustentável da Companhia. A atual conjuntura econômica demonstrou que devemos estar preparados para suportar um cenário de incertezas, bem como para acelerar o crescimento assim que a economia nos permitir.

Desempenho Operacional por Unidade de Negócio

CSU.CARDSYSTEM

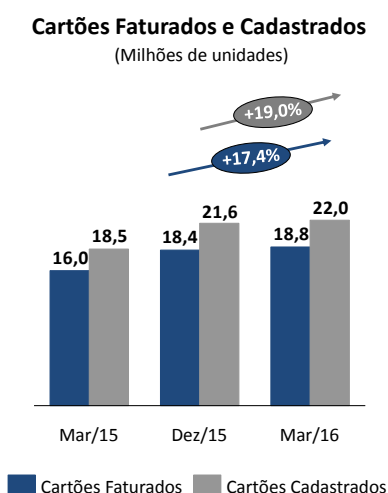
A **CSU CardSystem** é a unidade que engloba as divisões de negócios responsáveis pelo processamento e administração dos meios eletrônicos de pagamento (CardSystem), **MarketSystem** (soluções de marketing de relacionamento, fidelidade e e-commerce) e **CSU ITS** (terceirização de TI).

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 (cartões private labels com bandeira Visa ou MasterCard), além de serviços de processamentos aos adquirentes (Acquirer).

Desempenho Operacional

A Companhia iniciou o ano de 2016 apresentando evolução da sua base de cartões com aumento do volume de processamento e emissão de novos cartões. Ao final de março de 2016, a base de cartões cadastrados reportou expansão de 19,0% na comparação com o 1T15 e de 1,9% em relação ao 4T15, encerrando o primeiro trimestre do ano com 22,0 milhões de plásticos. Em relação aos cartões faturados, a divisão encerrou o período com uma base de 18,8 milhões de cartões, crescimento de 17,4% em doze meses e de 1,8% se comparado ao 4T15.



Os crescimentos acima apresentados refletem a expansão comercial, além do crescimento da base orgânica de cartões. Adicionalmente a CardSystem continua apresentando perspectivas positivas de crescimento, tanto em decorrência da consolidação de sua atuação em novos segmentos, como o de crédito consignado, como pela ainda relativamente baixa penetração dos meios eletrônicos de pagamentos no consumo das famílias brasileiras quando comparada

com mercados mais maduros. Esta penetração tende a ser proporcionalmente maior, com os meios eletrônicos substituindo gradativamente o uso de dinheiro em espécie, em decorrência do inexorável processo de bancarização em curso já há alguns anos.

A divisão responsável pelo processamento de adquirência, consolidada na unidade CSU CardSystem, segue registrando crescimento no volume de transações processadas, com aumento de 73,8% no 1T16 se comparado ao 1T15 e de 3,3% em relação ao trimestre imediatamente anterior. O crescimento desta divisão é beneficiado pela expansão da penetração e da utilização de cartões como forma de pagamento.

1.2 - MARKETSYSTEM: MARKETING, FIDELIDADE E E-COMMERCE

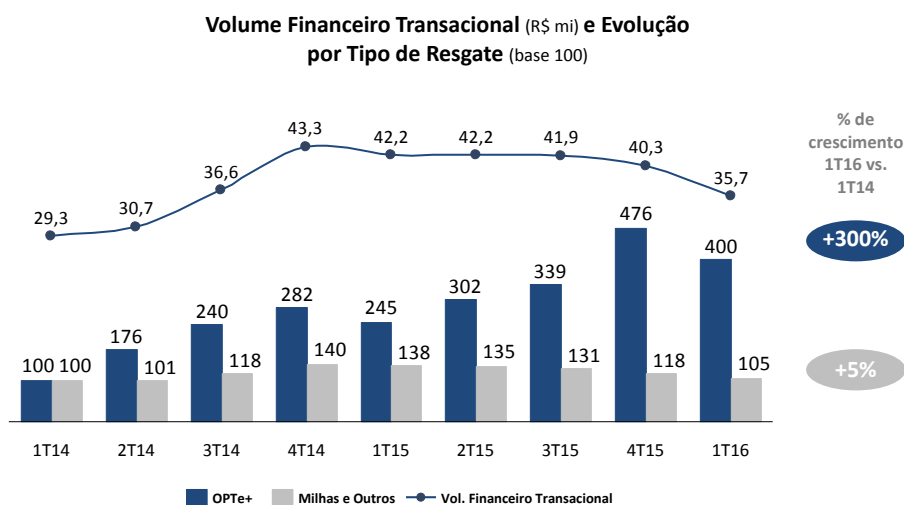
A MarketSystem é a divisão provedora de soluções de marketing de relacionamento e programas de fidelidade (Loyalty) e E-commerce, com mais de 15 anos de atuação.

Desempenho Operacional

No primeiro trimestre de 2016, a MarketSystem continuou trabalhando para o aprimoramento de suas três soluções, direcionando esforços para a prospecção de novos clientes, expansão da sua base de parceiros e fortalecimento da marca OPTe+ no mercado.

A divisão firmou a entrada de novos parceiros, entre eles a Ateen, do segmento de moda, contribuindo para a diversificação de produtos ofertados na plataforma e competitividade de preços entre os parceiros integrados.

Em relação ao volume financeiro transacional, a MarketSystem apresentou queda nos últimos trimestres devido ao cenário macroeconômico instável, com uma economia mais arrefecida e maior cautela das famílias em relação ao consumo, conforme aponta o gráfico abaixo:



Contudo, apesar das quedas de 15,4% volume financeiro transacional do 1T16 se comparado ao 1T15 e de 11,4% na comparação com o 4T15, consequência direta dos esforços de redução

de custos das empresas patrocinadoras devido cenário macroeconômico fragilizado, o volume de resgates do OPTe+ segue comprovando a sua atratividade perante os resgates feitos em Milhas e Outros, apresentando um aumento de 300% dos resgates feitos dentro da plataforma entre o 1T16 e o 1T14, ante um crescimento de apenas 5% dos demais canais de resgate. Esse desempenho evidencia o processo contínuo de mudança do padrão cultural de comportamento dos participantes dos programas de fidelidade, cada vez mais dispostos a considerar uma gama muito mais ampla de opções de resgates, demonstrando a atratividade da solução tecnológica para os clientes da MarketSystem.

CSU.CONTACT

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

Desempenho Operacional

A unidade especializada na terceirização de serviços de *contact center* encerrou o 1T16 com 2.476 posições de atendimento (PA's) médias faturadas, queda de 4,2% em relação ao 1T15, enquanto que, na comparação sequencial, apresentou crescimento de 0,6%.

A retração percebida nos últimos doze meses deve-se, principalmente, às readequações de PA's ao longo do período, justificada pelo arrefecimento das operações de alguns clientes dado o cenário macroeconômico desafiador.

Apesar da conjuntura, a CSU Contact apresentou crescimento do volume de chamadas no primeiro trimestre de 2016 se comparado ao último trimestre do ano anterior, sustentado não somente por um período favorecido pela sazonalidade, mas também pela recuperação orgânica desse volume, contribuindo, assim, para o aumento do número médio de PA's faturadas.

A unidade segue priorizando operações mais complexas, com margens sustentáveis para os negócios da Companhia, sempre buscando atender às demandas e ao dinamismo do mercado com serviços diferenciados que integram soluções tecnológicas, proporcionando ganhos de qualidade e eficiência de custos.

NOVAS FRENTES | C360 e CSU ITS

O produto **C360**, plataforma de inteligência de mercado para relacionamento e abordagem de clientes e *prospects*, e a divisão **CSU ITS**, responsável por soluções de infraestrutura tecnológica, seguem contribuindo com ganhos de eficiência e economia de custo em operações que envolvem as demais áreas de negócios da CSU. Tais frentes permanecem colaborando para a ampliação de alguns contratos vigentes, através de demais unidades de negócios da Companhia, suportando as atividades de maneira sinérgica e complementar aos serviços ofertados.

No primeiro trimestre de 2016, o C360 foi implantado para a prestação de serviço de desbloqueio de cartões emitidos em determinadas operações da divisão CardSystem, resultando em um aumento de cerca de 25 p.p. do volume de cartões desbloqueados.

Já a infraestrutura TIER III da CSU ITS, além de atender às operações da Companhia com o máximo de segurança e disponibilidade, tem sido um diferencial para o crescimento em operações de alto valor agregado.

Desempenho Financeiro por Unidade de Negócio

Principais Indicadores (em milhares ou %)	1T16	4T15	1T15	% Variação vs.	
				4T15	1T15
Cartões Cadastrados	22,005	21,590	18,498	1.9%	19.0%
Cartões Faturados	18,780	18,448	15,996	1.8%	17.4%
Posições de Atendimento	2,476	2,462	2,585	0.6%	-4.2%
Receita Bruta	134,643	127,268	122,303	5.8%	10.1%
<i>CSU CardSystem</i>	73,768	71,799	63,504	2.7%	16.2%
<i>CSU Contact</i>	60,875	55,469	58,799	9.7%	3.5%
Receita Líquida	121,938	116,628	112,618	4.6%	8.3%
<i>CSU CardSystem</i>	66,177	65,476	58,118	1.1%	13.9%
<i>CSU Contact</i>	55,761	51,152	54,500	9.0%	2.3%
Margem Bruta	27.6%	27.2%	20.8%	0.4 p.p.	6.8 p.p.
<i>CSU CardSystem</i>	40.0%	39.5%	29.8%	0.5 p.p.	10.2 p.p.
<i>CSU Contact</i>	12.9%	11.4%	11.2%	1.5 p.p.	1.7 p.p.
EBITDA	23,527	19,776	15,947	19.0%	47.5%
<i>CSU CardSystem</i>	21,827	20,224	13,908	7.9%	56.9%
<i>CSU Contact</i>	1,700	(448)	2,039	-	-16.6%
Margem EBITDA	19.3%	17.0%	14.2%	2.3 p.p.	5.1 p.p.
<i>CSU CardSystem</i>	33.0%	30.9%	23.9%	2.1 p.p.	9.1 p.p.
<i>CSU Contact</i>	3.0%	-0.9%	3.7%	3.9 p.p.	-0.7 p.p.
Lucro Líquido	8,153	7,428	3,692	9.8%	120.8%
Margem Líquida	6.7%	6.4%	3.3%	0.3 p.p.	3.4 p.p.

Receita Bruta

A receita bruta do primeiro trimestre de 2016 totalizou R\$ 134,6 milhões, crescimento de 10,1% na comparação com o 1T15 e de 5,8% em relação ao 4T15. O desempenho é resultado da expansão das receitas de todas as unidades de negócio, possibilitada pela diversificação das operações da CSU com as novas frentes de negócio e ampliação do escopo de produtos e serviços.

- **CSU CardSystem:** A receita bruta foi de R\$ 73,8 milhões no 1T16, um crescimento de 16,2% nos últimos doze meses e de 2,7% em relação ao 4T15.

Tais crescimentos são resultados (i) da expansão da base de cartões no período, tanto organicamente, como, pela entrada no segmento de cartões de crédito consignado ao longo de 2015, originando maiores volumes de processamento de plásticos e demais serviços prestados aos emissores, (ii) pelos reajustes dos contratos e (iii) do contínuo crescimento do número de transações processadas na divisão de adquirência. Juntos, esses desempenhos mais que compensaram os efeitos do menor volume financeiro transacional apresentado na MarketSystem, bem como as readequações contábeis ocorridas e divulgadas no 4T15⁽¹⁾.

Quando comparado com o trimestre imediatamente anterior, no 1T16 a receita bruta da unidade foi impactada pelo crescimento orgânico da base de cartões de todos os seus emissores, além da conclusão, em sua totalidade, da migração da base de cartões de crédito consignado do Banco BMG, ocorrida em novembro/15.

- **CSU Contact:** A unidade de *contact center* registrou uma receita bruta de R\$ 60,9 milhões no 1T16, 3,5% superior ao 1T15 e 9,7% acima do faturamento reportado no 4T15.

O desempenho nos últimos 12 meses é explicado (i) pelo reajuste dos contratos, (ii) pela conquista e expansão de operações de maior valor agregado ao longo de 2015 e (iii) pelo melhor resultado de operações atreladas à taxas de sucesso, que, por sua vez, contribuem para a melhoria da receita e da rentabilidade da unidade. Com isso, o resultado mais que compensou a redução do número de PA's no período, resultado da necessidade de readequação de algumas operações dado o arrefecimento da economia conforme já mencionado.

Quando comparado ao trimestre imediatamente anterior, o aumento da receita se deve (i) pelo crescimento do número de PA's no período, sustentado pela sazonalidade e recuperação orgânica do volume de chamadas de algumas operações, (ii) ao reajuste dos contratos, sobretudo aqueles indexados ao reajuste do salário mínimo, e (iii) maior volume de receitas atreladas à taxas de sucesso.

¹ Readequações contábeis realizadas a partir do 4T15, com o objetivo de otimizar e simplificar os modelos financeiros e tributários de alguns contratos existentes. Receita e Custo impactados em igual proporção, sem impacto nos resultados nominais da unidade.

Custos

O custo total da Companhia no primeiro trimestre de 2016 foi de **R\$ 88,3 milhões**, redução de 1,0% se comparado aos custos do 1T15 e aumento de 3,9% em relação ao 4T15. Em ambas as comparações, a variação dos custos foi inferior à variação da receita no período.

Para o melhor entendimento destas variações, segue abaixo a análise de custos por Unidade de Negócio.

- **CSU CardSystem:** Os custos da unidade CSU CardSystem totalizaram R\$ 39,7 milhões no 1T16, inferior em 2,6% sobre o 1T15 e em linha aos custos reportados no 4T15 (+0,3% QoQ). A variação dos custos foi inferior ao crescimento da receita líquida nos dois períodos de comparação.

CSU CardSystem (R\$ mil)	1T16	4T15	1T15	%Variação vs.	
				4T15	1T15
Receita Bruta	73.768	71.799	63.504	2,7%	16,2%
Deduções da Receita (-)	7.591	6.322	5.386	20,1%	40,9%
Receita Líquida	66.177	65.476	58.118	1,1%	13,9%
Custos (-)	39.722	39.591	40.793	0,3%	-2,6%
Pessoal	10.688	10.473	9.426	2,1%	13,4%
Expedição	7.468	6.777	9.653	10,2%	-22,6%
Comunicação	1.151	1.036	1.047	11,1%	9,9%
Depreciação/Amortização	5.025	5.070	4.506	-0,9%	11,5%
Prédios	2.304	1.982	1.607	16,2%	43,4%
Custos dos Prêmios Entregues	6.391	8.538	9.719	-25,1%	-34,2%
Outros	6.695	5.715	4.835	17,1%	38,5%
Lucro Bruto	26.455	25.886	17.325	2,2%	52,7%
<i>Margem Bruta</i>	40,0%	39,5%	29,8%	0,5 p.p.	10,2 p.p.

Na comparação anual, o total dos custos fixos da unidade (Pessoal, depreciação/amortização, prédios e outros) apresentou variação em termos absolutos inferior à da receita líquida e é justificada pela expansão dos negócios e inflação no período. Esse desempenho é resultado da característica intrínseca de alavancagem operacional positiva da unidade, sobretudo na divisão CardSystem, e que contribuiu parcialmente para o aumento de 10,2 p.p. da margem bruta nos últimos 12 meses, também beneficiada pelas readequações contábeis de receitas e custos de expedição e de prêmios entregues, conforme já explicado no trimestre anterior.

Em relação ao 4T15, a expansão de 0,5 p.p. da margem bruta é explicada principalmente pela expansão das margens brutas das divisões de processamento de cartões e transações de adquirência, também resultado da alavancagem operacional positiva, uma vez que os aumentos percebidos nas linhas de custos se referem à expansão dos negócios nos últimos três meses. Esse desempenho mais que compensou a retração dos volumes de produtos entregues da MarketSystem, dada a retração do consumo, conforme explicada anteriormente.

- **CSU Contact:** Os custos da CSU Contact totalizaram R\$ 48,5 milhões no 1T16, em linha aos custos reportados no 1T15 (+0,3% QoQ) e 7,1% acima do 4T15.

CSU Contact (R\$ mil)	1T16	4T15	1T15	% Variação vs.	
				4T15	1T15
Receita Bruta	60.875	55.469	58.799	9,7%	3,5%
Deduções da Receita (-)	5.114	4.317	4.299	18,5%	19,0%
Receita Líquida	55.761	51.152	54.500	9,0%	2,3%
Custos (-)	48.541	45.324	48.406	7,1%	0,3%
Pessoal	36.844	33.500	36.604	10,0%	0,7%
Comunicação	822	820	812	0,2%	1,3%
Depreciação/Amortização	1.811	1.798	1.893	0,8%	-4,3%
Prédios	7.102	7.072	6.814	0,4%	4,2%
Outros	1.962	2.133	2.284	-8,0%	-14,1%
Lucro Bruto	7.220	5.828	6.094	23,9%	18,5%
<i>Margem Bruta</i>	12,9%	11,4%	11,2%	1,5 p.p.	1,7 p.p.

Assim como na unidade CardSystem, em ambas as comparações (YoY e QoQ) a CSU Contact apresentou menor variação dos custos quando comparada à variação da receita líquida, mesmo com os impactos do aumento da alíquota de contribuição do Plano Brasil Maior, em vigor desde dezembro/2015. A Companhia conseguiu alinhar o desempenho da receita, à maior eficiência de seus custos, sobretudo aqueles referentes à “pessoal” e de suporte às operações, este último resultado de esforços da Companhia em renegociações com seus fornecedores.

Na comparação com o 1T15, ressaltamos a estabilidade dos custos apresentados no 1T16 (+0,3% YoY) em meio à um cenário de retração dos volumes e pressões inflacionárias sobre os principais custos. Entre eles, destacamos (i) o crescimento de apenas 0,7% dos custos de Pessoal, resultado do processo de readequação do número médio de PA’s, menores custos com *turnover* e absenteísmo, atrelado à retração do mercado de trabalho e estrito controle de horas extras trabalhadas (ii) aumento dos custos com Prédios de 4,2% e abaixo da inflação no período, resultado de renegociações dos reajustes dos contratos de aluguel, e (iii) queda de 14,1% de “Outros” custos, devido aos esforços da Companhia em renegociar contratos com seus fornecedores.

Quando comparado ao 4T15, o aumento dos custos em 7,1% no 1T16 é explicado pelos maiores custos de Pessoal em 10,0%, resultado do acordo coletivo ocorrido a partir do primeiro dia do ano. Contudo, esse aumento foi em menor proporção que o reajuste anual de 11,6% do salário mínimo, além de ter sido parcialmente compensado pela queda de 8,0% de “Outros” custos, dada a renegociação com fornecedores, e a estabilidade dos custos restantes.

Despesas com Vendas e Marketing, Gerais e Administrativas

Despesas (R\$ mil)	1T16	4T15	1T15	% Variação vs.	
				4T15	1T15
Gerais e Administrativas	(16.036)	(17.916)	(12.954)	-10,5%	23,8%
Depreciação/Amortização	(930)	(927)	(372)	0,4%	150,0%
Vendas e Marketing	(1.236)	(892)	(1.061)	38,6%	16,5%
Total Desp. Vendas, Gerais e Adm.	(18.202)	(19.735)	(14.387)	-7,8%	26,5%
% da receita líquida	14,9%	16,9%	12,8%	-2,0 p.p.	2,1 p.p.

O Total das Despesas no 1T16 foi de R\$ 18,2 milhões, superior em 26,5% em relação ao 1T15 e inferior em 7,8% em relação ao 4T15.

O aumento anual de 2,1 p.p. da representatividade das despesas totais em relação à receita líquida no 1T16 é explicado (i) pelo aumento de 23,8% das despesas Gerais e Administrativas, resultado do aumento pontual do reconhecimento de provisão tributária no valor de R\$ 1,7 milhão, de maiores despesas de Pessoal com o acordo coletivo ocorrido em agosto/15 com impacto de R\$ 276 mil mensais e da expansão das operações, (ii) crescimento das despesas de Depreciação/Amortização, explicado pelo maior volume de amortização de *software* a partir de junho/15, no valor de R\$ 173 mil mensais, e (iii) expansão de 16,5% das despesas com Vendas e Marketing, referente à maior divulgação da marca OPTe+ ao mercado consumidor.

A queda de 2,0 p.p. verificada no 1T16 em comparação ao trimestre imediatamente anterior se deve, principalmente, à queda de 10,5% das despesas Gerais e Administrativas, uma vez que no 4T15 houve aumento pontual do reconhecimento de contingências trabalhistas no valor de R\$ 4,2 milhões. Esse efeito mais que anulou o crescimento das despesas resultantes da expansão dos negócios da Companhia, bem como do aumento de 38,6% das despesas com Vendas e Marketing, com a divulgação da marca OPTe+.

EBITDA

A Companhia apresentou um **EBITDA de R\$ 23,5 milhões no primeiro trimestre de 2016**, 47,5% superior ao 1T15 e 19,0% acima do EBITDA reportado no 4T15. A margem EBITDA de 19,3% no 1T16 apresentou uma evolução de 5,1 p.p. em doze meses e de 2,3 p.p. sobre o 4T15.

A Companhia tem apresentado ganho de alavancagem operacional proveniente da evolução das receitas da unidade CSU CardSystem ao longo dos últimos trimestres, inclusive com aumento de sua representatividade em relação à receita total (+2,9 p.p. YoY). Essa característica intrínseca da unidade de negócio permitiu a expansão anual de 43,8% do lucro bruto da Companhia no primeiro trimestre do ano se comparado ao 1T15 e de 6,2% sobre o 4T15.

A tabela a seguir mostra a reconciliação do EBITDA:

Reconciliação EBITDA (R\$ mil)	1T16	4T15	1T15	% Variação vs.	
				4T15	1T15
Lucro Líquido	8.153	7.428	3.692	9,8%	120,8%
(+) Imposto de Renda e CSLL	4.095	122	1.958	-	109,1%
(+) Resultado Financeiro Líquido	3.512	4.432	3.526	-20,7%	-0,4%
(+) Depreciação/Amortização	7.767	7.795	6.771	-0,4%	14,7%
EBITDA	23.527	19.776	15.947	19,0%	47,5%
CSU CardSystem	21.827	20.224	13.908	7,9%	56,9%
CSU Contact	1.700	(448)	2.039	-	-16,6%
Margem EBITDA	19,3%	17,0%	14,2%	2,3 p.p.	5,1 p.p.
CSU CardSystem	33,0%	30,9%	23,9%	2,1 p.p.	9,1 p.p.
CSU Contact	3,0%	-0,9%	3,7%	3,9 p.p.	-0,7 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\$ 21,8 milhões no 1T16, aumento de 56,9% em relação ao 1T15 e de 7,9% se comparado ao 4T15. Já a margem EBITDA foi de 33,0% no 1T16: +9,1 p.p. vs. 1T15 e +2,1 p.p. vs. 4T15.

O desempenho do EBITDA é resultado da alavancagem operacional positiva, sustentada pela expansão das receitas da unidade em maior proporção em relação à evolução dos custos e despesas, resultando em ganhos de lucro operacional de 75,8% e 1,0%, em relação ao 1T15 e ao 4T15, respectivamente.

Com isso, o EBITDA da CSU CardSystem representou 92,8% de participação sobre o EBITDA total da Companhia no 1T16, aumento de 5,6 p.p. em relação ao 1T15.

- **CSU Contact:** O EBITDA da unidade CSU Contact foi de R\$ 1,7 milhão no 1T16, 16,6% menor que o 1T15, porém acima do EBITDA negativo no montante de R\$ 0,5 milhão reportado no trimestre imediatamente anterior. A margem EBITDA de 3,0% no 1T16 foi 0,7 p.p. inferior ao 1T15, mas superior à margem negativa em 0,9% do 4T15.

Ressaltamos ainda que as comparações do resultado da Contact no 1T16 foram impactadas negativamente pelo aumento da alíquota de imposto do Plano Brasil Maior, em vigor desde dezembro/15, conforme mencionado anteriormente.

Resultado Financeiro Líquido

O resultado financeiro líquido totalizou uma despesa de R\$ 3,5 milhões no 1T16, praticamente estável nos últimos doze meses (-0,4%), mesmo com o aumento da taxa básica de juros no período. Contudo, na comparação com o trimestre imediatamente anterior, houve queda de 20,7%, explicada pelo reconhecimento no 4T15 de despesas financeiras pontuais relacionadas à variação monetária de contingências tributárias no valor de R\$ 500 mil, além de baixas de contas a receber na forma de descontos no valor de R\$ 300 mil. Ambas as reduções nas

comparações anual e sequencial da despesa financeira líquida também são explicadas pela redução da dívida bruta nos períodos.

Resultado Líquido

No primeiro trimestre de 2016, a Companhia reportou um **lucro líquido de R\$ 8,2 milhões**, mais que o dobro do resultado reportado no 1T15 e 9,8% acima do resultado do 4T15. A margem líquida apresentou expansão de 3,4 p.p. na comparação anual e de 0,3 p.p. na comparação com o 4T15, encerrando o primeiro trimestre do ano em 6,7%.

A evolução do resultado líquido é reflexo da expansão das receitas consolidadas e, conseqüentemente, da melhoria do lucro bruto e do EBITDA, principalmente na unidade CardSystem.

Investimentos

No primeiro trimestre de 2016 a Companhia realizou investimentos no montante de R\$ 9,5 milhões, aumento de 9,0% quando comparado ao 1T15 e redução de 14,5% em relação ao trimestre imediatamente anterior.

O crescimento anual se deve, majoritariamente, à expansão das operações da unidade de negócios CardSystem. Contudo, ressaltamos que o nível de investimentos em relação à receita líquida permaneceu praticamente estável neste período, totalizando 7,8% no 1T16. Já a redução na comparação entre o 1T16 e 4T15 é explicada pelos investimentos realizados na divisão CardSystem para diversificação do escopo de serviços prestados na área de meios eletrônicos de pagamento, concluída ao final de 2015.

A unidade CSU CardSystem recebeu maior alocação dos investimentos no 1T16, justificada por maiores necessidades de investimentos para atualização e ampliação da capacidade de processamento de cartões. A CSU Contact, por sua vez, apresentou uma menor necessidade de CAPEX, tanto na comparação anual como trimestral, dado o menor volume de adições brutas de PA's.

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.

Investimentos (R\$ mil)	1T16	4T15	1T15	%Variação vs.	
				4T15	1T15
CSU CardSystem	7.900	8.795	6.143	-10,2%	28,6%
CSU ITS	184	95	-	94,6%	-
CSU Contact	1.027	1.470	2.326	-30,1%	-55,9%
Corporativo	361	720	219	-49,9%	64,8%
Capex	9.472	11.080	8.688	-14,5%	9,0%
% da Receita Líquida	7,8%	9,5%	7,7%	-1,7 p.p.	0,1 p.p.

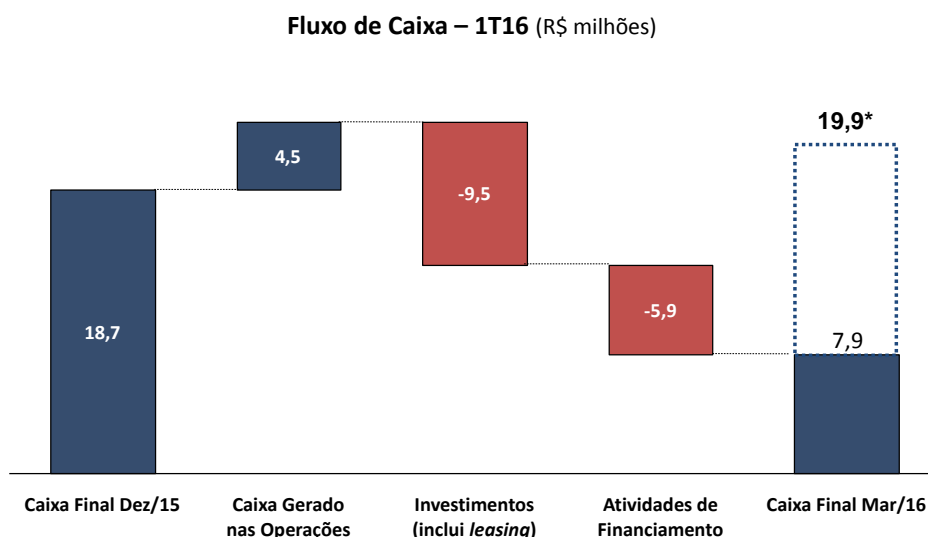
Fluxo de Caixa

No 1T16, a Companhia registrou uma geração de caixa operacional líquida de R\$ 4,5 milhões, menor em 62,1% em relação ao mesmo período do ano anterior e em 68,9% em relação ao 4T15. Ambas as quedas são justificadas por um atraso pontual no cronograma de recebimento de determinadas receitas, refletindo em um aumento no contas a receber no trimestre. Ressaltamos, no entanto, que este atraso pontual não implica, de forma alguma, em risco de inadimplência.

As atividades de Investimento realizadas ao longo do primeiro trimestre totalizaram R\$ 9,5 milhões, destinados, conforme explicado anteriormente, para (i) desenvolvimento contínuo e customizações relacionados ao *software* utilizado para o processamento de cartões e (ii) à implantação de novas PA's.

A Companhia seguiu com seu cronograma de amortização de empréstimos e financiamentos durante o 1T16, apresentando um total de R\$ 5,9 milhões referentes às atividades de financiamento no período.

Com essas movimentações, a Companhia encerrou o trimestre com uma posição de caixa final no montante de R\$ 7,9 milhões no 1T16, com quedas de 13,4% e 57,9% em relação aos saldos finais do 1T15 e do 4T15, respectivamente.



**Proforma*: Caixa Final Mar/16 ajustado com os valores a serem recebidos referentes ao 1T16.

Estrutura de Capital

Em 31 de março de 2016, o endividamento líquido da Companhia era de R\$ 53,1 milhões, 12,7% inferior em relação ao mesmo período do ano anterior como resultado de uma melhor geração de caixa da Companhia nos últimos doze meses. Na comparação com o endividamento líquido em 31/12/2015, houve aumento de 10,4%, explicado por um evento pontual no Contas a Receber da Companhia no 1T16, que afetou de forma negativa o saldo de caixa ao final do trimestre.

A dívida bruta da CSU no montante de R\$ 61,0 milhões ao final do 1T16 reportou uma redução de 12,8% se comparada ao 1T15 e de 8,7% em relação ao 4T15.

Com o bom desempenho do EBITDA ao longo do ano, a Companhia tem conseguido financiar os seus investimentos e diminuir seu endividamento de forma contínua, visando garantir a distribuição de resultados e se posicionar de forma mais conservadora diante do atual ambiente econômico adverso e incerto. A relação dívida líquida/EBITDA dos últimos doze meses estava em 0,7x ao final do 1T16, redução de 0,3x sobre o 1T15 e se mantendo estável em relação ao 4T15, comprovando o comprometimento da Companhia com uma gestão responsável da sua estrutura de capital.

Reiteramos ainda que a CSU não possui dívidas em moeda estrangeira e não se utiliza de instrumentos derivativos. O caixa segue aplicado em Certificados de Depósito Bancários (CDBs) compromissados emitidos por bancos de primeira linha.

Endividamento (R\$ milhões)	1T16	4T15	1T15	%Variação vs.	
				4T15	1T15
Curto prazo	26,1	28,2	31,7	-7,6%	-17,6%
Empréstimos e Financiamentos	17,6	19,9	23,0	-11,7%	-23,5%
Leasing	8,5	8,3	8,7	2,2%	-2,3%
Longo prazo	34,9	38,5	38,2	-9,5%	-8,9%
Empréstimos e Financiamentos	24,0	27,0	25,6	-11,3%	-6,5%
Leasing	10,9	11,5	12,6	-5,5%	-13,6%
Dívida Bruta	61,0	66,8	69,9	-8,7%	-12,8%
(-) Disponibilidades	7,9	18,7	9,1	-57,9%	-13,5%
Dívida Líquida	53,1	48,1	60,8	10,4%	-12,7%
Dívida Líquida/EBITDA 12M (x)	0,7	0,7	1,0	0,0x	-0,3x

Nota: 12M = últimos 12 meses

Mercado de Capitais

As ações da CSU são negociadas no Novo Mercado da BM&FBovespa desde 2006, no mais elevado nível de Governança Corporativa, sob o código CARD3. As ações também fazem parte dos índices ITAG – Índice de Tag Along Diferenciado e do IGCX – Índice de Governança Corporativa Diferenciada.

A CSU é controlada pela *Greeneville Delaware LLC*, Companhia controlada indiretamente pelo Diretor-Presidente da Companhia, o Sr. Marcos Ribeiro Leite.

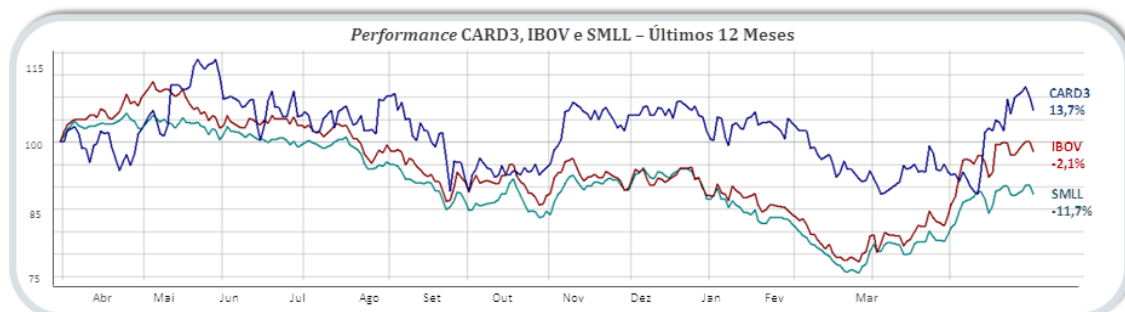
O Capital Social da CSU é composto por 41.800.000 ações ordinárias (ON), das quais 35,6% estão livres para serem negociadas no mercado (*free float*).

Acionistas	Quantidade de Ações	%
Grupo de Controle	26.369.549	63,1%
Ações em Circulação	14.877.243	35,6%
Ações em Tesouraria	553.208	1,3%
Total CSU	41.800.000	100,0%

Data base: 31 de março de 2016.

As ações da CSU (CARD3) encerraram o último pregão deste primeiro trimestre de 2016, 31/03/2016, cotadas a R\$ 3,03 por ação, uma valorização anual de 13,7% (ajustada por proventos), enquanto o Ibovespa e o Índice Small Cap registraram quedas de -2,1% e -11,7%, respectivamente.

A Companhia tem buscado cada vez mais ampliar a sua aproximação com os acionistas, demais investidores, analistas de *equity research* e o mercado como um todo, trabalhando bastante para o melhor entendimento do mercado sobre o reposicionamento da Companhia e evolução constante que vem reportado a cada trimestre dos últimos dois anos. Desde junho de 2014 a CSU não faz uso do Programa de Recompras de Ações.



Fonte: Economática | Base 100 | ajustado por proventos | Data base: 31.03.2016

Anexos

Demonstração do Resultado (R\$ Mil)					
Descrição da Conta	1T16	4T15	1T15	1T16 vs. 4T15	1T16 vs. 1T15
Receita Bruta	134.643	127.268	122.303	5,8%	10,1%
Receita de Venda de Bens e/ou Serviços	121.938	116.629	112.618	4,6%	8,3%
Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	(88.263)	(84.915)	(89.199)	3,9%	-1,0%
Resultado Bruto	33.675	31.714	23.419	6,2%	43,8%
Despesas/Receitas Operacionais	(17.915)	(19.732)	(14.243)	-9,2%	25,8%
Despesas com Vendas	(1.236)	(892)	(1.061)	38,6%	16,5%
Despesas Gerais e Administrativas	(16.966)	(18.843)	(13.326)	-10,0%	27,3%
Outros Resultados Operacionais	287	3	144	-	99,3%
Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	15.760	11.982	9.176	31,5%	71,8%
Resultado Financeiro	(3.512)	(4.432)	(3.526)	-20,8%	-0,4%
Receitas Financeiras	1.552	905	1.186	71,5%	30,9%
Despesas Financeiras	(5.064)	(5.337)	(4.712)	-5,1%	7,5%
Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	12.248	7.550	5.650	62,2%	116,8%
Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	(4.095)	(122)	(1.958)	-	109,1%
Corrente	(5.364)	(867)	(1.913)	518,7%	180,4%
Diferido	1.269	745	(45)	70,3%	-
Resultado Líquido das Operações Continuadas	8.153	7.428	3.692	9,8%	120,8%
Lucro do Período	8.153	7.428	3.692	9,8%	120,8%

Balço Patrimonial - (Reais Mil)					
ATIVO	31/03/2016	31/12/2015	31/03/2016 vs. 31/12/2015	31/03/2015	31/03/2016 vs. 31/03/2015
Ativo Total	382.011	375.979	1,6%	358.442	6,6%
Ativo Circulante	87.968	84.909	3,6%	73.603	19,5%
Caixa e Equivalente de Caixa	7.877	18.714	-57,9%	9.101	-13,4%
Aplicações Financeiras	-	1.339	-	1.220	-
Contas a Receber	64.730	50.563	28,0%	49.214	31,5%
Estoques	2.270	1.759	29,1%	1.925	17,9%
Tributos a Recuperar	8.852	8.320	6,4%	7.725	14,6%
Outros Ativos Circulantes	4.239	4.214	0,6%	4.418	-4,1%
Ativo Não Circulante	294.043	291.070	1,0%	284.839	3,2%
Ativo Realizável a Longo Prazo	87.816	86.506	1,5%	86.851	1,1%
Tributos Diferido	10.512	9.243	13,7%	8.168	28,7%
Depósitos Judiciais	75.227	75.138	0,1%	77.406	-2,8%
Outros	2.077	2.125	-2,3%	1.277	62,6%
Imobilizado	37.979	39.198	-3,1%	40.177	-5,5%
Intangível	168.248	165.366	1,7%	157.811	6,6%

Balço Patrimonial Passivo (Reais Mil)					
PASSIVO E P. L.	31/03/2016	31/12/2015	31/03/2016 vs. 31/12/2015	31/03/2015	31/03/2016 vs. 31/03/2015
Passivo Total	382.011	375.979	1,6%	358.442	6,6%
Passivo Circulante	99.953	99.560	0,4%	93.565	6,8%
Obrigações Sociais e Trabalhistas	34.586	31.483	9,9%	31.508	9,8%
Fornecedores	22.568	23.457	-3,8%	23.041	-2,1%
Obrigações Fiscais	3.868	3.726	3,8%	2.690	43,8%
Obrigações Fiscais Federais	2.411	2.391	0,8%	1.336	80,5%
Imposto de Renda e Contribuição Social a Pagar	825	-	-	286	188,5%
Outros Impostos federais	1.586	2.391	-33,7%	1.050	51,0%
Obrigações Fiscais Estaduais	70	3	-	-	-
Obrigações Fiscais Municipais	1.387	1.332	4,1%	1.354	2,4%
Empréstimos e Financiamentos	26.100	28.246	-7,6%	31.688	-17,6%
Empréstimos e Financiamentos	17.577	19.903	-11,7%	22.968	-23,5%
Financiamento por Arrendamento Financeiro	8.523	8.343	2,2%	8.720	-2,3%
Outras Obrigações	12.831	12.648	1,4%	4.638	176,6%
Passivo Não Circulante	102.712	105.243	-2,4%	102.025	0,7%
Empréstimos e Financiamentos	23.956	26.997	-11,3%	25.625	-6,5%
Financiamento por Arrendamento Financeiro	10.901	11.533	-5,5%	12.618	-13,6%
Outros	335	335	0,0%	335	0,0%
Passivos judiciais	67.520	66.378	1,7%	63.447	6,4%
Patrimônio Líquido	179.346	171.176	4,8%	162.852	10,1%
Capital Social Realizado	129.232	129.232	0,0%	129.232	0,0%
Reservas de Capital	431	414	4,1%	409	5,4%
Reserva Legal	5.771	5.771	0,0%	4.820	19,7%
Reserva de Lucros a Realizar	37.330	37.330	0,0%	26.270	42,1%
Ações em Tesouraria	(1.571)	(1.571)	0,0%	(1.571)	0,0%
Lucro/Prejuízos Acumulados	8.153	-	-	3.692	120,8%

Demonstração de Fluxo de Caixa (Reais Mil)					
Descrição da Conta	1T16	4T15	1T15	1T16 vs. 4T15	1T16 vs. 1T15
Caixa Líquido Proveniente das Atividades Operacionais	4.514	14.515	11.906	-68,9%	-62,1%
Lucro Líquido (Prejuízo) do período	8.153	7.428	3.692	9,8%	120,8%
Ajustes	10.019	13.360	11.760	-25,0%	-14,8%
Depreciação e amortização	7.767	7.794	6.771	-0,3%	14,7%
Valor residual dos ativos baixados	42	101	311	-58,4%	-86,5%
Juros e variações monetárias	2.815	3.609	3.094	-22,0%	-9,0%
Instrumento patrimonial p/ pagto em ações	17	5	15	240,0%	13,3%
Provisão para crédito de liquidação duvidosa	-	(35)	-	-	-
Provisão para contingências	647	2.631	1.524	-75,4%	-57,5%
Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	(1.269)	(745)	45	70,3%	-
Variações nos Ativos e Passivos	(14.754)	(2.322)	154	535,4%	-
Contas a receber	(14.167)	703	(5.550)	-	155,3%
Estoques	(511)	(419)	55	22,0%	-
Depósitos Judiciais	992	3.577	32	-72,3%	-
Outros Ativos	(322)	(2.163)	651	-85,1%	-
Fornecedores	(889)	223	2.824	-	-
Salários e Encargos Sociais	3.098	(6.614)	2.255	-	37,4%
Baixas por pagamento de contingências	(918)	(2.833)	(1.412)	-67,6%	-35,0%
Outros Passivos	(2.037)	5.204	1.299	-	-
Outros	1.096	(3.951)	(3.700)	-	-
Juros Pagos	(2.067)	(2.971)	(3.637)	-30,4%	-43,2%
Imposto de Renda e Contribuição Social Pagos	3.163	(980)	(63)	-	-
Caixa Líquido Atividades de Investimento	(7.679)	(10.482)	(7.787)	-26,7%	-1,4%
Aquisição de Ativos	(558)	(1.046)	(965)	-46,7%	-42,2%
Aquisição de ativo intangível	(8.474)	(9.436)	(6.822)	-10,2%	24,2%
Aplicação Financeira	1.353	-	-	-	-
Caixa Líquido Atividades Financiamento	(7.672)	(6.403)	(7.886)	19,8%	-2,7%
Ingresso de empréstimos e financiamentos	-	-	3	-	-
Amortização de Emprést. e Financiamentos	(7.672)	(6.403)	(7.889)	19,8%	-2,8%
Aquisição de ações em tesouraria	-	-	-	-	-
Dividendos Pagos	-	-	-	-	-
Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes	(10.837)	(2.370)	(3.767)	357,3%	187,7%
Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes	18.714	21.084	12.868	-11,2%	45,4%
Saldo Final de Caixa e Equivalentes	7.877	18.714	9.101	-57,9%	-13,4%

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 20 anos de mercado e tem suas ações listadas no Novo Mercado da BM&FBOvespa (CARD3), o mais alto nível de Governança Corporativa.

CSU CardSystem e Acquirer

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 CSU CardSystem tem entre seus principais clientes bancos, financeiras, seguradoras e varejistas do Brasil, totalizando uma carteira de 22,0 milhões de cartões de crédito, *private labels* e cartões híbridos.

Por meio do modelo *full service*, a CSU 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.

CSU MarketSystem

Com mais de 15 anos de atuação no mercado, a CSU 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 CSU 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.

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.

CSU ITS

A CSU ITS definiu a entrada da CSU na prestação de serviços de terceirização de TI, alavancando mais de 20 anos de expertise em gestão de *data center*. Através do *data center* TIER III, localizado na sede da Companhia, em Barueri, a CSU ITS oferece serviços de *hosting*, *colocation*, *cloud computing* e serviços consultivos. A CSU ITS é uma divisão de negócios alocada na CSU CardSystem.

C360

O C360 é uma robusta plataforma de relacionamento e abordagem de clientes e *prospects*. 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.

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.

A remuneração pelo serviço é fixa e mensal, e está relacionada à gestão e à disponibilização da plataforma. De forma complementar, há uma variável com base nos resultados alcançados.

Afirmações 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.