



CSU CardSystem S.A.

Companhia Aberta

CNPJ nº 01.896.779/0001-38

www.csu.com.br/ri

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

São Paulo, 05 de março de 2021

A CSU CardSystem S.A. (B3: CARD3, "CSU" ou "Companhia"), líder no mercado brasileiro em soluções tecnológicas de última geração para meios de pagamento, customer experience e fidelização e incentivo de clientes anuncia os resultados do quarto trimestre de 2020 ("4T20") e do exercício social findo em 31 de dezembro de 2020. A partir de 1º de janeiro de 2019 a Companhia adotou as normas do pronunciamento contábil CPC 06 (IFRS 16), cujos números aqui apresentados refletem os impactos decorrentes da adoção da referida norma, exceto quando indicado o contrário.

Sobre a CSU

Fundada em 1992, a CSU é líder no mercado brasileiro de soluções tecnológicas de última geração para meios de pagamento, customer experience e fidelização e incentivo de clientes. Possui cerca de seis mil colaboradores nos escritórios de São Paulo, Barueri, Recife e Belo Horizonte. Atuando de forma pioneira, foi a primeira empresa do seu segmento a abrir capital na B3, em 2006, passando a integrar o mais elevado nível de governança corporativa, o Novo Mercado, sob o código CARD3.

Mensagem da Administração

No ano de 2020, a CSU avançou de forma acelerada no caminho digital, mesmo nos meses com os maiores desafios no enfrentamento da Covid-19, em que a crise econômica decorrente da pandemia afetou quase todos os setores de nossa economia. Auxiliamos muitas empresas e seus consumidores com soluções de ponta, nas mais diversas áreas, baseadas em inovação como cartões virtuais, carteiras digitais compatíveis com Google Pay, Samsung Pay e Apple Pay, digitalização de faturas, wearables - dispositivos vestíveis que realizam pagamento - e tecnologia robotizada no atendimento de clientes. Com isso, fomos bem-sucedidos nas renovações contratuais, expandimos as operações com iFood, AirFox/banQ, Losango (Grupo Bradesco) e Unica (Grupo Martins) e conquistamos novos clientes como Aindá, Bani, Alavancagem, companhia, aliada à forte geração de caixa com a entrega consistente de resultados e lucratividade, permitiu a ampliação de seus investimentos para R\$ 51,7 milhões em 2020 (+1,9% vs. 2019), em soluções tecnológicas e em implantações de novos clientes e mantivemos o quadro de colaboradores em relação ao final de 2019, encerrando o ano com cerca de 6 mil funcionários, com a finalidade de promover ferramentas ainda mais assertivas visando ampliação nos seus resultados econômico-financeiros. Ainda, distribuímos aos acionistas R\$ 12,5 milhões na forma de Juros Sobre o Capital Próprio (JSCP) referentes ao exercício de 2020, pago a partir de 14/01/2021. Como uma vitória para a Companhia, durante um período com vários obstáculos, encerramos o ano com uma receita líquida de R\$ 456,9 milhões (+7,8% vs. 2019), lucro bruto de R\$ 135,8 milhões (+24,3% vs. 2019), EBITDA recorde de R\$ 130,8 milhões (+25,7% vs. 2019) e lucro líquido de R\$ 46,8 milhões (+74,3% vs. 2019) e receitas recorrentes acima de 98% em todos os trimestres, o que demonstra nossa resiliência e capacidade de sair das crises melhor do que entramos.

Ainda, a baixa alavancagem da Companhia, aliada à forte geração de caixa com a entrega consistente de resultados e lucratividade, possibilitou a ampliação de seus investimentos para R\$ 51,7 milhões em 2020 (+1,9% vs. 2019), em soluções tecnológicas e em implantações de novos clientes e mantivemos o quadro de colaboradores em relação ao final de 2019, encerrando o ano com cerca de 6 mil funcionários, com a finalidade de promover ferramentas ainda mais assertivas visando ampliação nos seus resultados econômico-financeiros. Ainda, distribuímos aos acionistas R\$ 12,5 milhões na forma de Juros Sobre o Capital Próprio (JSCP) referentes ao exercício de 2020, pago a partir de 14/01/2021. Como uma vitória para a Companhia, durante um período com vários obstáculos, encerramos o ano com uma receita líquida de R\$ 456,9 milhões (+7,8% vs. 2019), lucro bruto de R\$ 135,8 milhões (+24,3% vs. 2019), EBITDA recorde de R\$ 130,8 milhões (+25,7% vs. 2019) e lucro líquido de R\$ 46,8 milhões (+74,3% vs. 2019) e receitas recorrentes acima de 98% em todos os trimestres, o que demonstra nossa resiliência e capacidade de sair das crises melhor do que entramos.

Ainda, a baixa alavancagem da Companhia, aliada à forte geração de caixa com a entrega consistente de resultados e lucratividade, possibilitou a ampliação de seus investimentos para R\$ 51,7 milhões em 2020 (+1,9% vs. 2019), em soluções tecnológicas e em implantações de novos clientes e mantivemos o quadro de colaboradores em relação ao final de 2019, encerrando o ano com cerca de 6 mil funcionários, com a finalidade de promover ferramentas ainda mais assertivas visando ampliação nos seus resultados econômico-financeiros. Ainda, distribuímos aos acionistas R\$ 12,5 milhões na forma de Juros Sobre o Capital Próprio (JSCP) referentes ao exercício de 2020, pago a partir de 14/01/2021. Como uma vitória para a Companhia, durante um período com vários obstáculos, encerramos o ano com uma receita líquida de R\$ 456,9 milhões (+7,8% vs. 2019), lucro bruto de R\$ 135,8 milhões (+24,3% vs. 2019), EBITDA recorde de R\$ 130,8 milhões (+25,7% vs. 2019) e lucro líquido de R\$ 46,8 milhões (+74,3% vs. 2019) e receitas recorrentes acima de 98% em todos os trimestres, o que demonstra nossa resiliência e capacidade de sair das crises melhor do que entramos.

Novamente, agradecemos a confiança e destacamos o nosso comprometimento com a geração de valor aos nossos stakeholders (clientes, parceiros, colaboradores e investidores), em especial por termos os desafios impostos pela presente pandemia, e seguimos focados no alto nível de qualidade dos serviços, crescimento e rentabilidade dos negócios, com otimismo em relação ao ano de 2021.

Desempenho Financeiro e Operacional

Receita líquida: Encerrou o 4T20 em R\$ 117,5 milhões (+5,6% vs. 4T19) ante R\$ 111,3 milhões no 4T19, aumento de R\$ 6,2 milhões, crescimento de R\$ 4,9 milhões na unidade CSU.Contact e de R\$ 1,3 milhão na unidade CSU.CardSystem. No ano totalizou R\$ 456,9 milhões (+7,8% vs. 2019) ante R\$ 423,8 milhões em 2019, aumento de R\$ 33,1 milhões, sendo crescimento de R\$ 12,8 milhões na Unidade CSU.CardSystem e de R\$ 20,3 milhões na Unidade CSU.Contact.

Receita recorrente: No trimestre, foi de R\$ 115,4 milhões (+5,2% vs. 4T19), representando 98,6% da receita líquida (0,2 p.p. vs. 4T19), ante R\$ 109,6 milhões no 4T19, aumento de R\$ 5,8 milhões. No ano totalizou R\$ 450,6 milhão (+7,7% vs. 2019), representando 98,6% da receita líquida (-0,1 p.p. vs. 2019), ante R\$ 418,4 milhões em 2019, aumento de R\$ 32,2 milhões.

Custos: No trimestre, somaram R\$ 80,6 milhões (+1,3% vs. 4T19) ante R\$ 79,5 milhões no mesmo trimestre de 2019, aumento de R\$ 1,1 milhão, sendo crescimento de R\$ 2,7 milhões na CSU.Contact e redução de R\$ 1,6 milhão na CSU.CardSystem. No ano totalizaram R\$ 321,1 milhões em 2019, aumento de R\$ 31,6 milhões em 2019, aumento de R\$ 1,5 milhão (+1,6% vs. 2019) ante R\$ 109,8 milhões no mesmo período de 2019, queda de R\$ 0,2 milhão. No ano totalizou R\$ 5,0 milhões na unidade CSU.CardSystem e aumento de R\$ 11,5 milhões na Unidade CSU.Contact.

Lucro bruto: Alcançou no 4T20 R\$ 37,0 milhões (+16,3% vs. 4T19) ante R\$ 31,8 milhões no mesmo período de 2019, aumento de R\$ 5,2 milhões, sendo crescimento de R\$ 2,9 milhões na CSU.CardSystem e de R\$ 2,3 milhões na CSU.Contact. No ano totalizou R\$ 135,8 milhões (+24,3% vs. 2019) ante R\$ 109,8 milhões no mesmo período de 2019, aumento de R\$ 26,0 milhões na unidade CSU.CardSystem e de R\$ 8,8 milhões na Unidade CSU.Contact.

Margem bruta: Alcançou recorde de 31,4% no 4T20 (+2,9 p.p. vs. 4T19) ante 28,5% no mesmo período de 2019, com contribuição positiva tanto da CSU.CardSystem quanto da CSU.Contact. No ano atingiu recorde de 29,7% (+3,9 p.p. vs. 2019) ante 25,8% em 2019.

Despesas com vendas, gerais e administrativas ("SG&A"): Nesse trimestre, as despesas SG&A, incluindo depreciação e amortização, atingiram R\$ 18,2 milhões (+10,7% vs. 4T19) ante R\$ 16,4 milhões no mesmo período de 2019, aumento de R\$ 1,8 milhão, sendo R\$ 1,5 milhão nas gerais e administrativas e de R\$ 0,3 milhão na D&A. No ano totalizou R\$ 69,5 milhões (+1,0% vs. 2019) ante R\$ 68,8 milhões em 2019, aumento de R\$ 0,7 milhão, sendo aumento de R\$ 1,4 milhão na D&A e redução de R\$ 0,5 milhão nas gerais e administrativas e R\$ 0,2 milhão nas comerciais.

Despesas com despesas operacionais: Neste trimestre, atingiram R\$ 1,5 milhão (+1,6% vs. 4T19) ante R\$ 1,7 milhão no mesmo período de 2019, queda de R\$ 0,2 milhão. No ano totalizou R\$ 4,6 milhões (estável vs. 2019) ante R\$ 4,6 milhões em 2019.

EBITDA: No trimestre, atingiu recorde de R\$ 35,2 milhões (+15,0% vs. 4T19) ante R\$ 30,6 milhões no mesmo período de 2019, aumento de R\$ 4,6 milhões, sendo crescimento de R\$ 1,8 milhão na CSU.CardSystem e de R\$ 2,8 milhões na CSU.Contact. No ano totalizou recorde de R\$ 130,8 milhões (+25,7% vs. 2019) ante R\$ 104,1 milhões em 2019, aumento de R\$ 26,7 milhões, sendo crescimento de R\$ 15,8 milhões na unidade CSU.CardSystem e de R\$ 10,9 milhões na unidade CSU.Contact.

Margem EBITDA: Registrou recorde de 29,9% no 4T20 (+2,4 p.p. vs. 4T19) ante 27,5% no mesmo período de 2019, com crescimento tanto da CSU.CardSystem quanto da CSU.Contact. No ano atingiu recorde de 28,6% (+4,1 p.p. vs. 2019) ante 24,6% em 2019.

Resultado financeiro: No trimestre, atingiu R\$ 2,5 milhões (+56,9% vs. 4T19) ante R\$ 1,6 milhões negativos no mesmo período de 2019, evolução positiva de R\$ 2,6 milhões, com redução de R\$ 0,1 milhão na receita financeira e de R\$ 2,7 milhões nas despesas financeiras. No ano totalizou R\$ 5,5 milhões negativos (-50,1% vs. 2019) ante R\$ 11,0 milhões negativos em 2019, redução de R\$ 5,5 milhões, com aumento de R\$ 2,6 milhões na receita financeira e redução de 2,9 milhões nas despesas financeiras.

Resultado Antes dos Impostos ou Lucro ("LAIR"): No trimestre, somou R\$ 18,3 milhões (+46,7% vs. 4T19) ante R\$ 12,5 milhões no mesmo período de 2019, aumento de R\$ 5,8 milhões. No ano totalizou recorde de R\$ 65,4 milhões (+91,8% vs. 2019) ante R\$ 34,1 milhões em 2019, aumento de R\$ 31,3 milhões.

Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro ("IR/CSLL"): Alcançou, no 4T20, R\$ 4,3 milhões negativos (+51,9% vs. 4T19) ante R\$ 2,8 milhões negativos no mesmo período de 2019, aumento de R\$ 1,5 milhão, sendo crescimento de R\$ 0,6 milhão no IR/CSLL corrente e redução de R\$ 0,9 milhão no IR/CSLL diferido. No ano totalizou R\$ 18,6 milhões negativos (+156,3% vs. 2019) ante R\$ 7,3 milhões negativos em 2019, aumento de R\$ 11,3 milhões.

Lucro líquido: No trimestre, atingiu R\$ 14,1 milhões (+45,2% vs. 4T19) ante R\$ 9,7 milhões no mesmo período de 2019, forte aumento de R\$ 4,4 milhões. No ano totalizou recorde de R\$ 46,8 milhões (+74,3% vs. 2019) ante R\$ 26,8 milhões em 2019, aumento de R\$ 20,0 milhões.

Desempenho por Unidade de Negócio

1. CSU.CARDSYSTEM (Meios de Pagamento, Fidelização e Incentivo de Clientes)
Receita líquida: Atingiu, no trimestre, R\$ 57,7 milhões (+2,3% vs. 4T19) contra R\$ 56,4 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 1,3 milhão. Apesar do importante aumento no número de cartões faturados para 17,4 milhões (+9,3% vs. 4T19), com crescimento de receitas atreladas a serviços digitais, houve diminuição de receitas pelo menor volume de faturas postadas, conforme explicado nos resultados anteriores, serviço com menor rentabilidade em relação à média da unidade. No ano totalizou R\$ 229,7 milhões (+5,9 vs. 2019) ante R\$ 216,9 milhões em 2019, aumento de R\$ 12,8 milhões, relacionado à expansão das operações tanto na plataforma de emissores quanto na de adquirencia.

BALANÇO PATRIMONIAL

(Em milhares de Reais)

Ativo	Nota	31/12/2020	31/12/2019
Circulante			
Caixa e equivalentes de caixa	4	83.760	28.542
Contas a receber de clientes	5	59.192	82.764
Estoques	6	2.512	2.405
Tributos a compensar	13	8.319	13.943
Outros		7.571	5.859
		161.354	133.513
Não circulante			
Dividendos judiciais	15	7.794	10.001
Tributos a compensar	13	4.588	4.479
Outros		1.841	865
		14.223	15.345
Imobilizado	8	23.183	22.284
Intangível	9	241.752	227.383
Ativos de direito de uso	10	99.217	97.181
		364.207	346.848
		378.430	362.193
Total do ativo		539.784	495.706

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Reserva social	Reserva de Ações em Tesouraria	Reservas de Lucros Retenções de Lucros	Lucros acumulados	Total	
Em 1º de janeiro de 2019	129.232	802	(3.046)	102.430	11.417	240.835
Lucro líquido do exercício				26.832	26.832	
Opções outorgadas reconhecidas (Nota 20)	149				149	
Baixa de ações em tesouraria						
Baixa de ações em tesouraria com utilização de reservas	(118)	118				
Destinação do lucro (Nota 18)						
Retenção de lucros		14.941		(14.941)		
Reserva legal			1.341	(1.341)		
Juros sobre capital próprio (por ação R\$ 0,2567)				(10.550)	(10.550)	
Dividendos adicionais propostos						
Em 31 de dezembro de 2019	129.232	833	(2.928)	117.371	12.758	257.266
Lucro líquido do exercício				46.781	46.781	
Aumento de Capital	40.000		(40.000)			
Opções outorgadas reconhecidas (Nota 20)	728				728	
Aquisição de ações em tesouraria com utilização de reservas	(70)	70				
Dividendos complementares						
Destinação do lucro (Nota 18)						
Retenção de lucros		31.942		(31.942)		
Reserva legal			2.339	(2.339)		
Juros sobre capital próprio (por ação R\$ 0,3041)				(12.500)	(12.500)	
Em 31 de dezembro de 2020	169.232	1.491	(2.858)	109.313	15.097	292.275

NOTAS EXPLICATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS RELATIVAS AO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

1. Informações gerais

As operações da CSU CardSystem S.A. ("CSU" ou "Companhia") compreendem a prestação de serviços de processamento de cartões de crédito e de uso anônimo, de gestão e operacionalização de teleatendimento e televentas (contact centers), de telecobrança e análise de crédito, de desenvolvimento e gestão operacional de plataformas de atendimento, fidelização e aquisição de clientes, a prestação de serviços a empresas que operam no credenciamento de estabelecimento para realização de transações eletrônicas, contemplando a implantação, operacionalização e gestão de rede de capturas de transações eletrônicas de meios de pagamento e a prestação de serviços de terceirização de tecnologia da informação (TI). A Companhia é uma sociedade anônima com sede na cidade de Barueri, no estado de São Paulo, com registro e ações que são negociadas na bolsa de valores B3 - Brasil, Bolsa, Balcão. O controlador em última instância é o Diretor-

Presidente e fundador da Companhia, Marcos Ribeiro Leite, que detém diretamente 0,04% das ações e 54,72% das ações por meio da Greenville Delaware LLC. Diversos acionistas detêm 43,59% das ações e, além disso, a Companhia possui 1,65% de ações em tesouraria. A emissão das presentes demonstrações financeiras foi autorizada em reunião do Conselho de Administração ocorrida em 02 de março de 2021.

Avaliação dos impactos da COVID-19 nas operações da CSU: Os desafios impostos pela pandemia impactaram o ambiente de negócios ao redor do mundo, sendo que a Companhia priorizou a saúde e bem-estar de seus colaboradores e a continuidade da operação dos clientes. A Companhia tem reagido com rapidez e intensidade, fazendo tudo o que está ao seu alcance para assegurar as melhores condições de trabalho para que seus funcionários possam atravessar esse momento com saúde e confiança. Implantamos ações importantes, como a redução do adensamento dos sites com a adoção do tele trabalho na área administrativa e parte da operação de Contact Center a fim de que os clientes possam contar com a

Custos: Totalizaram no trimestre R\$ 31,1 milhões (-5,0% vs. 4T19), 39% do total, contra R\$ 32,7 milhões no mesmo período do ano anterior, queda de R\$ 1,6 milhão, principalmente pela forte redução de R\$ 3,1 milhões (-33,4% vs. 4T19) nos gastos com postagem de cartas e faturas, com movimento de digitalização de faturas, processo que vinha ocorrendo, mas foi acelerado pela pandemia. No ano totalizaram R\$ 129,3 milhões (-3,7 vs. 2019) ante R\$ 134,3 milhões em 2019, redução de R\$ 5,0 milhões, pelo mesmo motivo citado acima.

Lucro bruto: Como resultado das variações acima mencionadas, atingiu R\$ 26,6 milhões (+12,4% vs. 4T19), 72% do total, contra R\$ 23,7 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 2,9 milhões. No ano totalizou R\$ 100,3 milhões (+21,5% vs. 2019) ante R\$ 82,6 milhões em 2019, aumento de R\$ 17,7 milhões.

Margem bruta: Registrou evolução no trimestre para 46,1% (+4,1 p.p. vs. 4T19) contra 42,0% no mesmo trimestre do ano anterior. No ano atingiu 43,7% (+5,6 p.p. vs. 2019) ante 38,1% em 2019. **EBITDA:** Atingiu no trimestre R\$ 26,0 milhões (+7,4% vs. 4T19), 74% do total, contra R\$ 24,2 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 1,8 milhão. O crescimento é explicado pela redução das despesas atribuídas a essa unidade e evolução do uso de serviços digitais e wearables com maiores margens, substituindo serviços tradicionais como envio de faturas físicas por baixas margens. No ano totalizou recorde de R\$ 100,1 milhões (+18,7% vs. 2019) ante R\$ 84,3 milhões em 2019, aumento de R\$ 15,8 milhões.

Margem EBITDA: Registrou expansão para 45,1% (+2,1 p.p. vs. 4T19) contra 42,9% no mesmo trimestre do ano anterior. A evolução está associada ao foco da Companhia em produtos para um mundo mais digital, que trazem maior rentabilidade. No ano totalizou recorde de 43,8% (+4,7 p.p. vs. 2019) ante 38,9% em 2019.

1.1. Desempenho Operacional
Número de cartões cadastrados: Encerramos o 4T20 e o ano com 27,0 milhões de cartões cadastrados (+18,6% vs. 4T19) contra 22,7 milhões no mesmo trimestre do ano anterior, aumento de 4,3 milhões, refletindo o amadurecimento dos contratos firmados nos últimos trimestres e do crescimento orgânico da Unidade, relacionado à expansão das operações em todos os clientes, com destaque para os setores de bancos e seguradoras.

Número de cartões faturados: Encerramos o 4T20 e o ano com 17,4 milhões de cartões faturados (+9,3% vs. 4T19) contra 15,9 milhões no mesmo trimestre do ano anterior, aumento de 1,5 milhão, relacionado à expansão das operações em praticamente todos os clientes, também beneficiado pelos setores de bancos e seguradoras.

Quantidade de transações capturadas: No trimestre, registrou 153,5 milhões de transações (+14,0% vs. 4T19) contra 134,6 milhões no mesmo trimestre do ano anterior, aumento de 18,9 milhões, indicador positivo como tendência de negócios relacionado aos nossos clientes emissores de cartões e de adquirencia. No ano totalizou 521,5 milhões de transações (+7,5% vs. 2019) ante 485,2 milhões em 2019, aumento de 36,3 milhões impactado pela Covid-19 a partir de abril/2020, cuja retomada ocorreu a partir do mês seguinte. Lembramos que tal métrica possui baixa representatividade no faturamento total da unidade.

2. CSU.CONTACT (Customer Experience)
Receita líquida: Atingiu, no trimestre, R\$ 59,8 milhões (+8,9% vs. 4T19) contra R\$ 54,9 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 4,9 milhões, decorrente da expansão dos contratos que utilizam soluções tecnológicas como robotização e atuação por diversos canais de atendimento. No ano totalizou R\$ 227,2 milhões (+9,8% vs. 2019) ante R\$ 206,9 milhões em 2019, aumento de R\$ 20,3 milhões, principalmente relacionado a clientes conquistados nos últimos 2 anos.

Custos: Totalizaram no trimestre R\$ 49,5 milhões (+5,7% vs. 4T19), 61% do total, contra R\$ 46,8 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 2,7 milhões, por maiores custos com pessoal relacionado ao crescimento das operações dos clientes digitais. Vale ressaltar que a Companhia tem realizado esforços contínuos para reduzir custos com fornecedores, aluguel, infraestrutura e ociosidade. No ano totalizou R\$ 191,7 milhões (+6,4% vs. 2019) ante R\$ 180,3 milhões em 2019, aumento de R\$ 11,4 milhões, notadamente pelos motivos citados no trimestre.

Lucro bruto: Como resultado do crescimento das receitas em percentual superior aos custos, o lucro bruto atingiu forte expansão para o recorde de R\$ 10,4 milhões (+27,7% vs. 4T19), 28% do total, contra R\$ 8,1 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 2,3 milhões, com eficiência na redução dos custos com comunicação e prediais/infraestrutura, que ampliam a lucratividade dessa unidade. No ano totalizou recorde de R\$ 35,4 milhões (+32,9% vs. 2019) ante R\$ 26,7 milhões em 2019, aumento de R\$ 8,7 milhões, decorrente da captura de eficiência na operação.

Margem bruta: Registrou evolução no trimestre para o recorde de 17,3% (+2,5 p.p. vs. 4T19) ante 17,0% no mesmo trimestre do ano anterior. Houve expansão das operações nos clientes e uso de tecnologias, tornando as operações mais rentáveis. No ano atingiu recorde de 15,6% (+2,7 p.p. vs. 2019) ante 12,9% em 2019, pelos motivos citados anteriormente.

EBITDA: Atingiu no trimestre recorde de R\$ 9,2 milhões (+43,8% vs. 4T19), 26% do total, contra R\$ 6,4 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 2,8 milhões. No ano totalizou recorde de R\$ 30,7 milhões (+55,4% vs. 2019) ante R\$ 19,7 milhões em 2019, aumento de R\$ 11,0 milhões.

Margem EBITDA: Registrou recorde de 15,3% (+3,7 p.p. vs. 4T19) contra 11,6% no mesmo trimestre do ano anterior. No ano atingiu recorde de 13,5% (+4,0 p.p. vs. 2019) ante 9,5% em 2019.

2.1. Desempenho Operacional
Destaque: Permanecemos com uma média de cerca de 60% do time em regime de Home Office ao longo do ano, após início da pandemia, com maiores indicadores de produtividade. Também tocamos em operações com maior rentabilidade ampliando a utilização de canais digitais sem uso de voz (chat, e-mail, mídias sociais e robotização). Também houve avanços nas operações com robôs para recuperação de crédito nos setores de varejo e telecom, e iniciamos a operação de atendimento da Losango (Grupo Bradesco) no 4T20, tradicional cliente da CardSystem, demonstrando a capacidade de vendas cruzadas entre as unidades, e expandimos as operações com iFood e AirFox/banQ.

Posição de atendimento faturadas ("PAs"): Encerramos o trimestre com uma média de 2.063 PAs (-5,5% vs. 4T19) contra 2.183 PAs, no mesmo trimestre do ano anterior, redução de 120 posições. A redução reflete a intensificação do uso de canais digitais e também a substituição de posições com menor rentabilidade que a média atual. No ano, a média foi de 2.047 PAs (+3,0% vs. 2019) contra 1.988 no mesmo período do ano anterior.

Investimentos (CAPEX)⁴

Capex total: No trimestre, os investimentos da Companhia atingiram R\$ 13,0 milhões (-13,7% vs. 4T19) contra R\$ 15,0 milhões no mesmo período do ano anterior, redução de R\$ 2,0 milhões, sendo reduções de R\$ 0,7 milhão na CSU.Contact, R\$ 2,2 milhões no corporativo e aumento de R\$ 0,9 milhão na CSU.CardSystem. No ano totalizou R\$ 51,7 milhões (+1,9% vs. 2019) ante R\$ 50,8 milhões em 2019, aumento de R\$ 0,9 milhão, sendo crescimento de R\$ 2,6 milhões na CSU.Contact e redução de R\$ 0,8 milhão na CSU.CardSystem, e redução de R\$ 2,5 milhões no corporativo. **CSU.CardSystem (82% do total):** No trimestre, atingiram R\$ 10,6 milhões (+8,8% vs. 4T19) contra R\$ 9,7 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 0,9 milhão. O crescimento é decorrente do maior volume de customizações e do desenvolvimento do software utilizado para o processamento de cartões. No ano totalizou R\$ 37,6 milhões (+2,3% vs. 2019) ante R\$ 36,8 milhões em 2019, aumento de R\$ 0,8 milhão, pelos mesmos motivos explicados anteriormente.

CSU.Contact (16% do total): No trimestre, atingiram R\$ 2,1 milhões (-25,8% vs. 4T19) contra R\$ 2,8 milhões no mesmo período do ano anterior, redução de R\$ 0,7 milhão, relacionada ao maior volume de investimentos em operações com clientes que aumentaram o volume de atendimentos ao final de 2019. No ano totalizou R\$ 11,3 milhões (-30,2% vs. 2019) ante R\$ 8,7 milhões em 2019, aumento de R\$ 2,6 milhões, com expansão das operações em novos clientes especialmente em 2º trimestre de 2020.

Corporativo (2% do total): No trimestre, atingiram R\$ 0,3 milhão (-88,0% vs. 4T19) contra R\$ 2,5 milhão no mesmo período do ano anterior, redução de R\$ 2,2 milhões. No ano totalizou R\$ 2,8 milhões (-47,6% vs. 2019) ante R\$ 5,3 milhões em 2019, redução de R\$ 2,5 milhões, decorrente da redução dos dispêndios relacionados aos investimentos prediais e com equipamentos.

Geração Operacional de Caixa

No trimestre, o caixa gerado pelas atividades operacionais atingiu R\$ 18,3 milhões (vs. R\$ 14,3 milhões no 4T19), com contribuição de R\$ 14,1 milhões do lucro líquido (vs. R\$ 9,7 milhões no 4T19), R\$ 14,9 milhões da D&A (vs. R\$ 13,5 milhões no 4T19), variação do capital de giro⁵ de R\$ 13,6 milhões negativos (vs. R\$ 8,1 milhões negativos no 4T19) e outras variações nos ativos/passivos de R\$ 2,9 milhões (vs. R\$ 0,8 milhões negativos no 4T19). Os desafios impostos pela pandemia impactaram o ambiente de negócios ao redor do mundo, sendo que a Companhia priorizou a saúde e bem-estar de seus colaboradores e a continuidade da operação dos clientes. A Companhia tem reagido com rapidez e intensidade, fazendo tudo o que está ao seu alcance para assegurar as melhores condições de trabalho para que seus funcionários possam atravessar esse momento com saúde e confiança. Implantamos ações importantes, como a redução do adensamento dos sites com a adoção do tele trabalho na área administrativa e parte da operação de Contact Center a fim de que os clientes possam contar com a

Estrutura de Capital⁶

Divida bruta: Ao final do trimestre, o endividamento bruto totalizava R\$ 133,2 milhões (+13,3% vs. 4T19) contra R\$ 117,6 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 25,6 milhões principalmente relacionado aos maiores "empréstimos e financiamentos" de curto e longo prazos, relacionados à captação de R\$ 20,0 milhões no 2T20 realizada dentro de uma estratégia de expansão visando proteção do caixa em um ano afetado pela pandemia. Em relação ao trimestre anterior de R\$ 114,7 milhões (+16,1% vs. 3T20), aumento de R\$ 18,5 milhões, relacionado principalmente à "passivos de arrendamento" de longo prazo.

Caixa e equivalentes de caixa: Ao final do trimestre, o saldo de disponibilidades totalizou R\$ 83,8 milhões (+193,5% vs. 4T19) contra R\$ 28,5 milhões no mesmo período do ano anterior, forte aumento de R\$ 55,3 milhões principalmente relacionado à forte expansão da geração operacional de caixa no período. Em relação ao



CSU CardSystem S.A.

Companhia Aberta

CNPJ nº 01.896.779/0001-38

www.csu.com.br/ri

continuação

Marcos Ribeiro Leite
Diretor Presidente

Ricardo José Ribeiro Leite
Diretor de Relações com Investidores

João Carlos Matias
Diretor

Celio Rorato Junior
Contador responsável - CRC 1SP333076/O-5

DIRETORIA

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Antonio Kandir
Presidente do Conselho Independente

Antonio Martins Fadiga
Conselheiro Independente

Marcos Ribeiro Leite
Conselheiro

Rubens Antonio Barbosa
Conselheiro Independente

Paulo Sergio Caputo
Conselheiro Independente

PARECER DO CONSELHO FISCAL

estão em condições de serem apresentados à Assembleia Geral de Acionistas para deliberação.

São Paulo, 04 de março de 2021

Ivam Ricardo Peleias

Luiz Alberto de Castro Falleiros

Sérgio Tuffly Sayeg

RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Aos Administradores e Acionistas

CSU CardSystem S.A.

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da CSU CardSystem S.A. (“Companhia”), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da CSU CardSystem S.A. em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB).

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras”. Somos independentes em relação à Companhia, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas conforme essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Principais Assuntos de Auditoria

Principais Assuntos de Auditoria (PAA) são aqueles que, em nosso julgamento profissional, foram os mais significativos em nossa auditoria do exercício corrente. Esses assuntos foram tratados no contexto de nossa auditoria das demonstrações financeiras como um todo e na formação de nossa opinião sobre essas demonstrações financeiras e, portanto, não expressamos uma opinião separada sobre esses assuntos.

Nossa auditoria para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 foi planejada e executada considerando que as operações da Companhia não apresentaram mudanças significativas em relação ao exercício anterior.

Nesse contexto, os Principais Assuntos de Auditoria, assim como nossa abordagem de auditoria, mantiveram-se substancialmente alinhados àqueles do ano anterior, exceto pela exclusão do PAA sobre a adoção inicial do CPC 06 (R2)/IFRS 16, pois julgamos que, entre os assuntos comunicados aos responsáveis pela governança, esse deixou de ser um dos mais significativos na auditoria do exercício corrente.

Porque é um PAA

Reconhecimento de receita (Notas 2.26 (a), 3.3 e 22)

Parte significativa das receitas da Companhia são decorrentes da prestação de serviços de processamento de cartões de crédito, programas de relacionamento e fidelização, teleatendimento e televendas (*contact centers*).

A receita é reconhecida à medida em que os serviços são prestados, calculada com base nos preços contratuais acordados com os clientes e inclui valores faturados e estimativas de valores a faturar, sendo utilizados diversos sistemas de medição e faturamento que não estão integrados ao sistema contábil da Companhia.

Este assunto foi determinado como significativo para a nossa auditoria, pois, além da dependência dos sistemas de faturamento, consideramos que são complexos a captura, o processamento e o registro das transações decorrentes de processos manuais estabelecidos e o julgamento envolvido no processo de mensuração das estimativas de receita a faturar.

Como o assunto foi conduzido em nossa auditoria

As evidências de auditoria determinadas como suficientes e adequadas foram obtidas por meio de uma combinação de testes de controles e de transações.

Assim, nossos procedimentos incluíram, entre outros, a atualização do entendimento sobre os controles internos relevantes relacionados com gerenciamento de mudanças e perfis de acesso dos sistemas de medição e faturamento envolvidos nos processos de reconhecimento de receitas.

Com relação aos testes de transação, efetuamos testes documentais para avaliar a completude dos relatórios gerados pelos sistemas de medição e faturamento e conciliação com os registros contábeis. Também, efetuamos testes, com base em amostras, sobre a precisão da geração das faturas, comparando-as com os preços estabelecidos nos contratos e em seguida, comparando-as com os respectivos recebimentos financeiros. Para o processo de mensuração da receita não faturada, comparamos, com base em amostras, as estimativas mensais calculadas e contabilizadas com as faturas emitidas para os clientes nos meses subsequentes, obtendo as explicações para as diferenças relevantes, quando aplicável. Leitura das divulgações apresentadas em Nota Explicativa.

Com base nos procedimentos de auditoria, consideramos que os critérios e premissas adotados pela administração para o reconhecimento da receita faturada e a faturar são razoáveis e consistentes com as informações incluídas suas demonstrações financeiras.

Porque é um PAA

Ativo intangível (Notas 2.15 (b), 3.5 e 9.2)

- Capitalização de custos relacionado à *softwares*
- Licença de uso de *software* em disputa judicial

Os custos de desenvolvimento de programas de computador (“*softwares*”) que são diretamente atribuíveis a um determinado projeto, identificáveis e controlados pela Companhia, são reconhecidos como ativos intangíveis. Esses custos capitalizados incluem a aquisição de licenças de uso, custos com empregados alocados ao desenvolvimento de *softwares* e outras despesas indiretas aplicáveis.

Adicionalmente, a Companhia apresenta, em 31 de dezembro de 2020, custos capitalizados no montante de R\$ 5.205 mil, líquido de amortização acumulada, referente ao desenvolvimento e aquisição de licença de uso do *software* CARD24, para atendimento ao contrato assinado em 2005 com a Caixa Econômica Federal. O contrato está vinculado a um processo judicial contra o referido cliente, cuja utilização futura do *software* e correspondente realização do investimento efetuado depende da finalização do referido processo.

Estes assuntos foram determinados como significativos para a nossa auditoria devido à magnitude dos valores envolvidos e ao julgamento da administração na definição dos critérios para capitalização e amortização de custos e na avaliação dos benefícios econômicos futuros esperados em relação ao *software* CARD24.

Como o assunto foi conduzido em nossa auditoria

As evidências de auditoria determinadas como suficientes e adequadas foram obtidas por meio de testes documentais, com base em amostras, sobre os custos incorridos e capitalizados no ativo intangível. Avaliamos, também, se a natureza desses custos está consistente com a política contábil adotada pela Companhia. Para o período de amortização dos ativos intangíveis, comparamos as taxas de amortização utilizadas pela Companhia com aquelas constantes do laudo de avaliação emitido por especialista externo. Também verificamos a consistência dessas vidas úteis com as apresentadas no exercício anterior.

Com relação ao *software* CARD24, obtivemos com a administração e assessores jurídicos externos, o entendimento sobre o andamento do processo judicial e a avaliação da probabilidade de desfecho, bem como acerca das alternativas de utilização futura do *software* em questão.

Leitura das divulgações apresentadas em Nota Explicativa.

Consideramos que os critérios e premissas adotados pela administração para a capitalização e amortização de custos de desenvolvimento de *softwares*, bem como os julgamentos efetuados pela administração sobre a realização do *software* CARD24, são razoáveis e consistentes com as informações incluídas em suas demonstrações financeiras.

Outros assuntos

Demonstração do Valor Adicionado

A Demonstração do Valor Adicionado (DVA) referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, elaborada sob a responsabilidade da administração da Companhia e apresentada como informação suplementar para fins de IFRS, foi submetida a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações financeiras da Companhia. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essa demonstração está conciliada com as demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 - “Demonstração do Valor Adicionado”. Em nossa opinião, essa demonstração do valor adicionado foi adequadamente elaborada, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e é consistente em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório do auditor

A administração da Companhia é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

A administração da Companhia é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB), e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Companhia continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a Companhia ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Companhia são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Companhia.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Companhia. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se essas demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamos-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Fornecemos também aos responsáveis pela governança declaração de que cumprimos com as exigências éticas relevantes, incluindo os requisitos aplicáveis de independência, e comunicamos todos os eventuais relacionamentos ou assuntos que poderiam afetar, consideravelmente, nossa independência, incluindo, quando aplicável, as respectivas salvaguardas.

Dos assuntos que foram objeto de comunicação com os responsáveis pela governança, determinamos aqueles que foram considerados como mais significativos na auditoria das demonstrações financeiras do exercício corrente e que, dessa maneira, constituem os principais assuntos de auditoria. Descrevemos esses assuntos em nosso relatório de auditoria, a menos que lei ou regulamento tenha proibido divulgação pública do assunto, ou quando, em circunstâncias extremamente raras, determinarmos que o assunto não deve ser comunicado em nosso relatório porque as consequências adversas de tal comunicação podem, dentro de uma perspectiva razoável, superar os benefícios da comunicação para o interesse público.



PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes

CRC 2SP000160/O-5

São Paulo, 04 de março de 2021

Ricardo Novaes de Queiroz

Contador - CRC 1DF012332/O-2