



RELATÓRIO ANUAL 2017





A inovação nasce de um **desejo de mudança**,
de gerar impacto positivo no mundo.

É por meio dela que a sociedade avança,
evolui e melhora sua existência.

Acontece por meio de novas tecnologias, novas formas
de pensamento, **novos olhares** sobre questões sociais,
pessoais e profissionais importantes.

Começa com **pequenos passos**, enfrenta certa
resistência, é permeada por muitos erros e acertos.

Pode ser **aperfeiçoada**.

Inovar significa **não se prender** a processos,
resultados e formatos antigos.

É a **vontade de fazer diferente**,
buscando resultados nunca antes obtidos.

É nisso em que a CSU acredita.

SUMÁRIO



6

Mensagem da administração

14

Governança Corporativa

Estrutura de governança
Comportamento ético
Gestão de riscos

44

Desempenho financeiro

Desempenho dos negócios
Desempenho econômico-financeiro

8

Perfil

Sobre a CSU
História da Empresa
Missão, Visão e Valores
Modelo de negócios

22

Gestão estratégica

CSU.CardSystem
CSU.Digital
CSU.MarketSystem
CSU.ITS
CSU.Contact
Ativos intangíveis



58

Capital social

Clientes
Fornecedores
Comunidades

64

Sobre o relatório

52

Capital humano

Gestão de Pessoas
Saúde e segurança

62

Capital natural e perspectivas

66

Endereços e contatos

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

No ano de 2017, a Companhia apresentou consistente avanço em seus resultados, em linha com o reposicionamento das estratégias comerciais e de negócios, que contemplaram inovação nas ofertas de produtos e serviços, fortalecimento de parcerias comerciais e diversificação de linhas de negócios para novos segmentos. Paralelamente, continuamos a atuar de forma diligente na geração de valor para nossos *stakeholders*, com foco em eficiência. Seguimos avaliando oportunidades de negócios no mercado, bem como aferindo estratégias de desenvolvimento tecnológico para ampliar a competitividade, produtividade e sustentabilidade em cada um dos nossos mercados de atuação.

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. Adicionalmente, nos associamos à rede de *startups* '100 Open Startups', o que nos proporciona um canal direto de soluções com elevado potencial sinérgico.

No âmbito das novas linhas de negócios, um dos principais destaques em 2017 foi o lançamento da plataforma CSU.Digital pela CardSystem, Divisão responsável pelo processamento e administração de meios eletrônicos e de pagamento. Passamos a ofertar as mais completas soluções digitais em uma única plataforma, de forma totalmente flexível, em linha com as necessidades e estratégias de cada emissor. Na Divisão MarketSystem, ampliamos a utilização da plataforma *online*, que permite aos clientes acesso a relatórios em tempo real, e integramos ao OPTe+ novos parceiros comerciais com foco em experiências – um diferencial do segmento de fidelidade no mercado brasileiro. Na

*Em 2017, evoluímos nos negócios com
foco em inovação e gestão sustentável*

Divisão ITS, realizamos investimentos em *cloud computing* e firmamos parcerias com importantes *players* de plataformas de Nuvem Pública, o que nos garantiu um portfólio de serviços e produtos diferenciados, com consequente tração comercial. Já na CSU. Contact, Unidade de *contact center*, obtivemos destaque como prestadora de serviços especializada em operações de alta complexidade, comprovado por diversos prêmios recebidos pelos nossos clientes ao longo do ano.

Como parte deste processo, vale destacar ainda a conclusão da reestruturação das diretorias executivas comerciais da Companhia, iniciada em 2016, que visou fortalecer a atuação comercial da CSU em suas quatro Divisões de Negócios. Como resultado destes fatores, capturamos no ano oportunidades de *up-sell* e *cross-sell* entre nossas Divisões e obtivemos êxito nos processos de renovação de contratos. Ao final do ano, apesar do encerramento dos contratos de prestação de serviços de processamento de cartões e *contact center* com o Banco BMG, celebramos um novo contrato pela CardSystem, alinhado à visão estratégica da Companhia quanto a prestação de serviços para empresas de aquisição.

No aspecto social, o Instituto CSU completou 14 anos de história em 2017, com o desenvolvimento de colaboradores e da comunidade, o que proporcionou um impacto em 16.697 pessoas ao longo dos anos. Também foram realizadas campanhas, como voluntariado, campanha do agasalho e natal solidário, e por meio de incentivos fiscais promovidos pelo Governo, parte do imposto de renda devido pela Companhia continuou a ser empregado em projetos de cunho social.

Em termos de resultados, encerramos o ano com Receita Bruta de R\$ 540 milhões, 5% acima do

registrado em 2016, enquanto o EBITDA atingiu a marca de R\$ 100 milhões, um aumento de 10% no período e 43% superior ao registrado há dois anos. Já o Lucro Líquido superou os patamares históricos alcançados em 2016, atingindo R\$ 45 milhões, um expressivo crescimento de 30% em um ano e mais do que o dobro em relação ao lucro de 2015. Adicionalmente, a forte geração de caixa e a 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, que somado aos R\$ 4,3 milhões distribuídos na forma de dividendos complementares, totalizou um montante de R\$ 18,1 milhões, representando payout de 40% sobre o Lucro Líquido do exercício.

Encerramos o último pregão do ano com nossas ações cotadas a R\$ 9,85, uma valorização de 108,5% nos últimos doze meses, enquanto o Ibovespa e o Índice Small Cap registraram no mesmo período altas de 26,9% e 49,4%, respectivamente. Um dos principais destaques do ano foi a inclusão das ações da Companhia nas carteiras teóricas dos índices SMLL (Índice Small Cap) e o IBRA (Índice Brasil Amplo) da B3.

Seguimos confiantes quanto à estratégia de negócios adotada pela Companhia e à qualidade dos serviços prestados, o que nos permitiu evoluir nos negócios com foco em inovação e gestão sustentável, com resultados consistentes entregues nos últimos anos. Continuaremos a avaliar oportunidades no mercado, bem como aferir estratégias de desenvolvimento tecnológico para ampliar nossa competitividade e produtividade, de forma a continuar a gerar valor para todos os nossos *stakeholders*.

Marcos Ribeiro Leite

Diretor Presidente

SOBRE A CSU

Com mais de 25 anos desde sua fundação como processadora independente de meios eletrônicos de pagamento, hoje a CSU é líder no mercado brasileiro de prestação de serviços de alta tecnologia, customizados e flexíveis de acordo com as necessidades e especificações de cada cliente.

Tendo a inovação em seu DNA, a Companhia oferece soluções que integram e conectam bancos, financeiras, varejistas, empresas de serviços

e consumidores em todo o País. Sua gama de serviços envolve desde o processamento de meios eletrônicos de pagamento, soluções customizadas de *marketing* de relacionamento, *loyalty* e *e-commerce*, terceirização de TI com serviços diferenciados de *cloud computing*, até a provisão de soluções e interações analíticas em BPO de atendimento empregando tecnologia de ponta com robotização em operações de alta tecnologia.

FRENTES DE NEGÓCIOS – INOVAÇÃO E SINERGIA

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



CSU.CardSystem

Especializada em meios eletrônicos de pagamento, a Divisão oferece aos emissores o processamento e a administração de cartões de crédito, *private labels* e cartões híbridos, além da mais completa plataforma digital do mercado de cartões no País - a CSU.Digital.



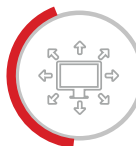
CSU.ITS

Especializada em soluções de tecnologia e infraestrutura, a Divisão possui três *data centers* que garantem alta disponibilidade e elevado nível de segurança dos dados. Oferece soluções que aumentam a produtividade, melhoram a operação, reduzem os custos e garantem a segurança das informações armazenadas.



CSU.MarketSystem

Divisão provedora de soluções de marketing de relacionamento, programas de fidelidade e e-commerce. Através da plataforma tecnológica própria OPTe+, oferece ao cliente o processamento de programas de fidelidade, com todo o planejamento estratégico, tático e financeiro de campanhas *online* e *offline* para a gestão do ciclo de vida do cliente.



CSU.Contact

Unidade voltada à prestação de serviços de SAC, cobrança, vendas, *back office*, retenção e relacionamento com o cliente. Oferece serviços de alta complexidade e valor agregado aos negócios dos clientes, por meio de posições de atendimento humano e canais digitais.

MAPA DE ATUAÇÃO

A CSU conta com cerca de seis mil colaboradores, localizados em 4 localidades:



Unidades Recife I e II
 ☞ Call center



Unidade Belo Horizonte
 ☞ Desenvolvimento de sistemas
 ☞ Processamento de dados
 ☞ Segurança, suporte e TI
 ☞ Certificação



Unidade Barueri Alphaville

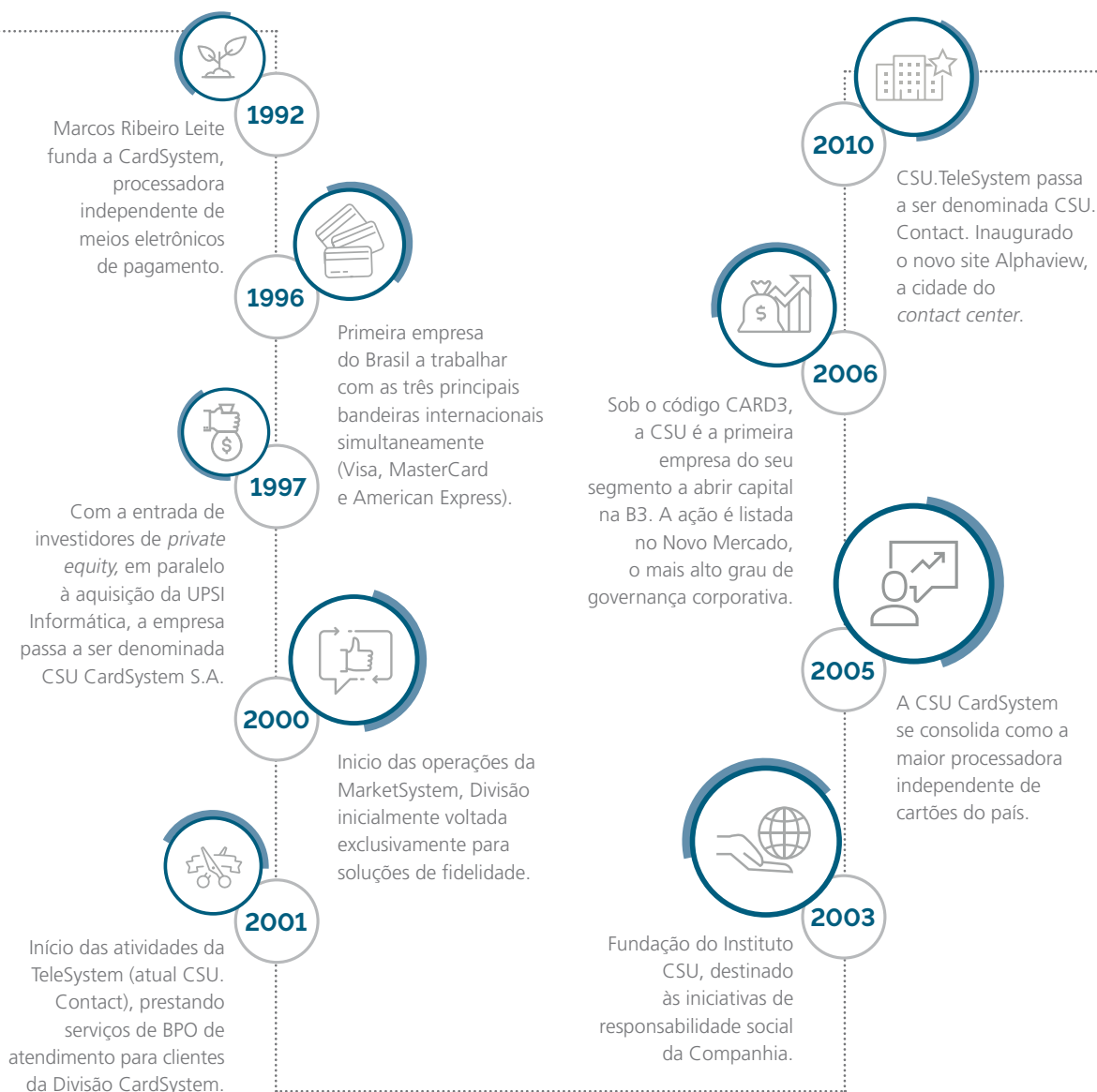
- ☞ Call center
- ☞ Operações CardSystem
- ☞ CSU ITS data center
- ☞ Administrativas
- ☞ Instituto CSU

Unidade Faria Lima

- ☞ Comercial
- ☞ Administrativas
- ☞ MarketSystem
- ☞ Relações com Investidores



HISTÓRIA DA EMPRESA



MISSÃO, VISÃO E VALORES



2013

Desenvolvimento das novas frentes de negócios: OPTe+, ITS e C360.



2014

A expansão do OPTe+ marca a entrada da CSU no mercado B2C: e-commerce com programa de fidelidade próprio.



2017

Desenvolvimento e lançamento de novas soluções tecnológicas, conquista de novos contratos em todas as frentes de negócio e recorde dos principais indicadores financeiros da Companhia.

A CSU coloca em primeiro lugar o relacionamento com seus *stakeholders* – colaboradores, investidores, clientes, comunidade e fornecedores – e essa prioridade está refletida na identidade da Empresa.

MISSÃO

Desenvolver soluções completas, eficazes e criativas, por meio de produtos e serviços que proporcionem um atendimento de qualidade e gerem excelentes resultados, fidelizando os clientes.

VISÃO

Ser líder nos mercados em que atua, oferecendo soluções completas a seus clientes e ganhando o respeito, admiração e a confiança de seu público.

VALORES

O **COMPROMETIMENTO** é um dos valores mais importantes para o crescimento e bom funcionamento da empresa. Por isso, é essencial que cada um aja e pense como se fosse dono do negócio, compartilhando responsabilidades, contribuindo com ideias e zelando para o aprimoramento e desenvolvimento de processos no dia a dia da Companhia.

A busca pela **EXCELÊNCIA** é o que leva ao aperfeiçoamento constante dos indivíduos e das empresas. Por isso, a CSU acredita no incentivo permanente de seus colaboradores, para que eles possam sempre superar seus limites e vencer novos desafios.

A construção e o fortalecimento de **RELACIONAMENTOS DURADOUROS** com os seus principais *stakeholders* – colaboradores, clientes, comunidade e fornecedores – é a base para o crescimento e sustentação da CSU.

O dia a dia da Companhia é pautado nos mais consolidados **PRINCÍPIOS ÉTICOS** e no respeito às pessoas, pois ela acredita na valorização e no respeito ao ser humano como evolução de seus negócios e da sociedade.

MODELO DE NEGÓCIOS

O modelo de negócios da CSU é uma estrutura por meio da qual a Empresa gera valor para seus stakeholders no curto, médio e longo prazos.

CAPITAIS



Capital humano

Cerca de seis mil colaboradores, responsáveis pelo desenvolvimento e inovação dos negócios, diretores de negócios e administrativos com ampla experiência



Capital social

Relacionamento com fornecedores e com a comunidade do entorno da Empresa



Capital ambiental

Utilização responsável e eficiente de recursos naturais



Capital financeiro

Investimentos necessários para o desenvolvimento da empresa, realizados com recursos financeiros próprios e de terceiros



Capital intelectual

Governança corporativa com grande *expertise* de mercado e investimentos constantes em inovação, melhorias tecnológicas, processos e desenvolvimento de novos serviços

VALOR CRIADO EM 2017

Recorde de
R\$ 540 milhões
de Receita Bruta

Recorde de
R\$ 100,3 milhões
do EBITDA

Recorde de
R\$ 45,2 milhões
do Lucro Líquido

R\$ 5,8 milhões
de Dívida Líquida,
redução de **87,1%**

21,7 milhões
de cartões cadastrados
na Divisão CardSystem

Recorde de volume de resgate
de **R\$ 193,2 milhões**
e mais de 20 novos parceiros
comerciais conquistados pela
Divisão MarketSystem

2.135 posições
de atendimento e
11 prêmios recebidos
pela CSU.Contact

R\$ 42,5 milhões
investidos no ano

CARD3: ações cotadas a **R\$ 9,85**
em 31 de dezembro de 2017.
Valorização de 108,5% em 2017

271 contratos
ativos com fornecedores

R\$ 113 mil investidos por meio
do Instituto CSU, beneficiando
1.330 pessoas da comunidade

VALOR ADICIONADO



Atuação

Por meio de quatro frentes de negócio, a CSU oferece serviços de alta tecnologia voltados ao consumo, relacionamento com clientes, processamento de transações eletrônicas, soluções para *contact center* e terceirização de *data center*



Relação com parceiros e fornecedores

Relacionamento baseado em ética, transparência e confiança



Satisfação de clientes

A Companhia oferece serviços customizados e flexíveis de acordo com as necessidades e especificações de cada cliente



Inovação

A CSU realiza constantes investimentos em inovação e conta com profissionais com grande experiência de mercado, prontos para criar novas soluções em linha com as tendências dos setores em que atua



Relacionamento com a sociedade

Por meio do Instituto CSU, a Companhia promove o desenvolvimento da comunidade de seu entorno via inclusão digital, inclusive com possibilidade de absorção em seu quadro de colaboradores

VALOR COMPARTILHADO COM



Acionistas

A Companhia está listada no Novo Mercado da B3 e adota os mais altos padrões de Governança Corporativa. Por meio da área de Relações com Investidores, responsável por estabelecer o elo de confiança e transparência entre empresa e *stakeholders*, a CSU vem aumentando sua visibilidade perante analistas, investidores e potenciais acionistas no mercado de capitais brasileiro



Colaboradores

Além de plano de desenvolvimento de carreira e foco na diminuição da rotatividade de colaboradores, a CSU promove campanhas de saúde e bem-estar, sendo inclusive eleita como uma das melhores empresas para mulheres trabalharem (*mais informações em Capital Humano*)



Sociedade

Os investimentos na comunidade visam à capacitação de jovens e adultos interessados em ingressar no mercado de trabalho



Clientes

A Companhia busca, por meio de diagnósticos, entender as necessidades específicas de cada cliente e oferecer soluções inovadoras que atendam suas expectativas e que gerem valor para seus públicos de relacionamento



Fornecedores

A cadeia da CSU é formada por provedores de equipamentos, insumos, produtos e serviços e a relação tem como foco a geração de valor para ambas as partes, com confiança e transparência buscando sempre o aumento da competitividade dos produtos e serviços oferecidos pela Companhia



GOVERNANÇA CORPORATIVA



A CSU tem como compromisso seguir as melhores práticas de governança corporativa, com base nos princípios de ética, transparência e equidade de acesso às informações, visando o seu contínuo aprimoramento e efetiva criação de valor para todos os seus *stakeholders*.

TRANSPARÊNCIA NOS NEGÓCIOS

A CSU foi a primeira empresa de seu segmento de atuação a realizar uma abertura de capital (IPO). Sob o código CARD3, integra desde 2006 o Novo Mercado da B3, que determina os mais altos padrões de transparência e governança corporativa. A listagem nesse segmento implica a adoção de um conjunto rígido de regras societárias que ampliam os direitos dos acionistas, além da aderência a uma política de divulgação de informações mais clara e abrangente, atestando o compromisso da Companhia com a transparência e a condução ética das relações de negócio perante todos os seus *stakeholders*.

Adicionalmente, a CSU integra as carteiras teóricas de seis índices: IGCT (Índice de Governança Corporativa Trade), IGC (Índice de Governança Corporativa Diferenciada), IG-NM (Índice de Governança Corporativa – Novo Mercado), ITAG (Índice de Ações com Tag Along Diferenciado), IBRA (Índice Brasil Amplo) e, mais recentemente, em setembro de 2017, as ações da Companhia passaram a ser listadas no índice SMLL (Índice Small Cap), o que vem potencializando a maior entrada de fundos de investimento nacionais e estrangeiros viabilizados pela geração de negócios indiretos via ETFs (“*Exchange Traded Funds*”) para a ação.

Salientamos que a Companhia não faz uso de cláusulas de *poison pills* (coíbem a tomada de controle de uma companhia por meio de uma oferta hostil) em seu Estatuto Social.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

ESTRUTURA SOCIETÁRIA

O capital social da CSU é constituído por 41.800.000 ações ordinárias (ON). Em 31 de dezembro de 2017, o acionista controlador detinha 58,9% do capital social total da Companhia, enquanto que 39,8% das ações encontravam-se livres para serem negociadas no mercado de ações (*free float*) e 1,3% em tesouraria.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CA)

Além de estabelecer políticas e diretrizes gerais dos negócios, também cabe ao CA eleger os membros da Diretoria Estatutária e fiscalizar suas atividades, bem como os exercícios definidos no Estatuto Social da Empresa. Seus membros são eleitos em Assembleia Geral de Acionistas, com mandato unificado de um ano, sendo permitida a reeleição. Ao final de 2017, o CA⁽¹⁾ era composto por:



Antonio Kandir
Presidente do Conselho



Marcos Ribeiro Leite
Conselheiro



Antonio Martins Fadiga
Conselheiro Independente



Rubens Antonio Barbosa
Conselheiro Independente



Paulo Sergio Caputo
Conselheiro Independente

DIRETORIA ESTATUTÁRIA

Cabe à Diretoria Estatutária administrar os negócios em geral e praticar os atos necessários ou convenientes, bem como executar as deliberações tomadas pelo Conselho de Administração. Os membros da diretoria têm responsabilidades individuais condizentes com os cargos que ocupam. Apenas um membro da Diretoria pertence ao Conselho de Administração.



Marcos Ribeiro Leite
Diretor Presidente



Ricardo José Ribeiro Leite
Diretor Financeiro, Jurídico e Relações com Investidores



João Carlos Matias
Diretor sem designação específica

CONSELHO FISCAL

Segundo previsto no Estatuto Social, o Conselho Fiscal da CSU é de caráter não permanente e somente será instalado mediante convocação dos acionistas, de acordo com as disposições legais. Entre as atribuições do órgão, está a de fiscalizar as ações praticadas pelos administradores, ponderar sobre o relatório anual da administração e analisar trimestralmente as demonstrações financeiras elaboradas pela Companhia.

Em 2017, não houve instalação do Conselho Fiscal da Companhia. Já para o exercício de 2018

⁽¹⁾ Para o exercício de 2018, todos os membros foram reeleitos em Assembleia Geral Ordinária, ocorrida em 18/04/18

os acionistas deliberaram, em Assembleia Geral Ordinária ocorrida em 18 de abril de 2018, pela instalação do Conselho Fiscal. Informações adicionais encontram-se disponível no site de Relações com Investidores da Companhia (www.csu.com.br).

CONFLITO DE INTERESSES

Qualquer controvérsia ou eventual disputa entre acionistas, administradores e membros do Conselho Fiscal devem ser revolvidas perante a Câmara de Arbitragem do Mercado, em São Paulo, para que não haja conflitos de interesse.



COMPORTAMENTO ÉTICO

O dia a dia da CSU é pautado em princípios éticos e no respeito às pessoas. Desta forma, para orientar a atuação de seus colaboradores em linha com seus valores, a Cultura CSU é suportada pelo Código de Ética que apresenta compromissos e práticas a serem levados em conta nas relações com todos os seus stakeholders. O documento encontra-se disponível no site de Relações com Investidores da Companhia (www.csu.com.br).

A fim de reforçar a boa conduta nos negócios e estabelecer um ambiente ético, seguro e em linha com os valores da Empresa, a CSU conta, desde 2016, com um Canal de Denúncias. Alinhada às leis anticorrupção do Brasil, a ferramenta permite o relato sigiloso sobre qualquer irregularidade ou infração, como corrupção, fraude, assédio, discriminação, entre outros.

O Canal de Denúncias pode ser acessado em <http://csu.ftconsult.com.br/>

A Cultura CSU é suportada pelo Código de Ética que apresenta compromissos e práticas a serem considerados nas relações com os stakeholders





**CANAL
ÍNTEGRO** 



GESTÃO DE RISCOS

Além de analisar periodicamente os riscos que podem afetar o desenvolvimento dos negócios, a CSU possui uma política de gerenciamento de riscos que contempla manutenção e controle do nível de caixa; diretrizes para contratação de operações de hedge, quando necessário; medições de risco na avaliação de aderência dos processos às políticas; normas e metas definidas pela Companhia; e execução do plano anual de auditoria sobre os processos de maior risco para os negócios.

A seguir são apresentados os principais riscos aos quais a CSU está exposta, bem como a forma por meio da qual são geridos.

PRINCIPAIS RISCOS GERENCIADOS



Riscos operacionais

As áreas de Auditoria Interna e Compliance monitoram processos de trabalho e projetos da Companhia que possam apresentar potencial de risco, como a avaliação de compra de *softwares*, equipamentos ou ferramentas de controle. Esta gestão diligente permite a obtenção e manutenção de certificados importantes, tais como o PCI DSS e a certificação TIER III concedida pelo *Uptime Institute*, instrumentos fundamentais para a garantia de maior confiança dos clientes e segurança das suas operações.



Riscos relacionados a fatores macroeconômicos

Condições políticas e econômicas no Brasil podem influenciar a CSU, bem como o preço de mercado de suas ações. Assim, a Companhia monitora mudanças no cenário macroeconômico e setorial, por meio de acompanhamento dos principais indicadores de desempenho, apresentados na Matriz de Risco Corporativa. Adicionalmente, a diversificação das fontes de receita provenientes de suas quatro frentes de negócios contribui para a diluição dos riscos.



Risco de crédito

A Companhia conta com política de vendas que considera o nível de risco de crédito a que está exposta. Entre os procedimentos adotados para mitigação de riscos está a seletividade de clientes, bem como o acompanhamento rigoroso dos prazos de financiamento de vendas por frente de negócio e limites individuais de posição, todos com a finalidade de mitigar eventuais problemas de inadimplência em suas contas a receber.



Riscos financeiros

A CSU administra a liquidez do caixa com base em premissas de desembolsos e recebimentos futuros, monitoradas diariamente pela área de Tesouraria. Também conta com uma política de negociação ativa de limites operacionais disponíveis com instituições financeiras de pelo menos 1,2 vez o faturamento mensal médio. Nos últimos três exercícios, a Companhia não firmou contratos que possam ser considerados como instrumentos financeiros derivativos.



Riscos de tecnologia

Os Centros de Processamentos de Dados (CPDs) da CSU seguem os mais altos padrões de segurança física e lógica e possuem a certificação PCI-DSS (*Payment Card Industry - Data Security Standards*) desde 2010. Na Divisão CSU ITS, o *data center* possui a certificação TIER III do *Uptime Professional Institute*, que garante altíssima disponibilidade e segurança da infraestrutura do seu ambiente. A Companhia também realiza simulações em seus sistemas, validando os processos de contingências nos níveis contratados para a identificação de possíveis falhas e evolução de processos operacionais.



GESTÃO, ESTRATÉGICA



Ao longo dos anos, a CSU consolidou-se no mercado como uma empresa sinérgica, por meio de um portfólio diversificado de serviços de alta tecnologia, para atender às necessidades específicas de cada cliente.

Com entrega de resultados consistentes e crescimento observado em suas frentes de negócio, a Companhia busca cada vez mais entender as demandas do consumidor moderno e tem a inovação como principal diretriz de sua gestão estratégica. Desta forma, suas soluções caminham juntamente com as principais tendências de mercado, a fim de maximizar os resultados e fortalecer o relacionamento entre empresas e seus clientes do presente e do futuro.

FOCO EM INOVAÇÃO

Por acreditar que a capacidade de inovação é preponderante para a longevidade de seus negócios, a Companhia passou a ter uma diretoria destinada exclusivamente a capturar oportunidades de mercado, bem como a traçar estratégias de desenvolvimento tecnológico para ampliar sua competitividade, produtividade e sustentabilidade em seus mercados de atuação e nos negócios de seus clientes. Como parte deste direcionamento, a Companhia se associou à rede de *startups '100 Open Startups'*, de forma a estabelecer um canal direto para soluções com elevado potencial sinérgico.

A seguir são apresentadas as frentes de negócio da CSU, bem como o posicionamento estratégico de cada uma para garantir a sustentabilidade dos negócios:

CSU.CardSystem

Especializada na gestão e processamento de meios eletrônicos de pagamento, tanto para emissores de cartão como para adquirentes, a CSU.CardSystem possibilita aos bancos e varejistas emitirem seus próprios cartões de crédito. Em 2017, a Divisão atingiu o total de **21,7 milhões de cartões processados**. Entre os destaques do ano estão a migração de **900 mil cartões do BMB** (Banco Mercantil do Brasil), ao final de fevereiro de 2017, e a contratação da plataforma CSU.Digital pela maioria dos clientes da Divisão.



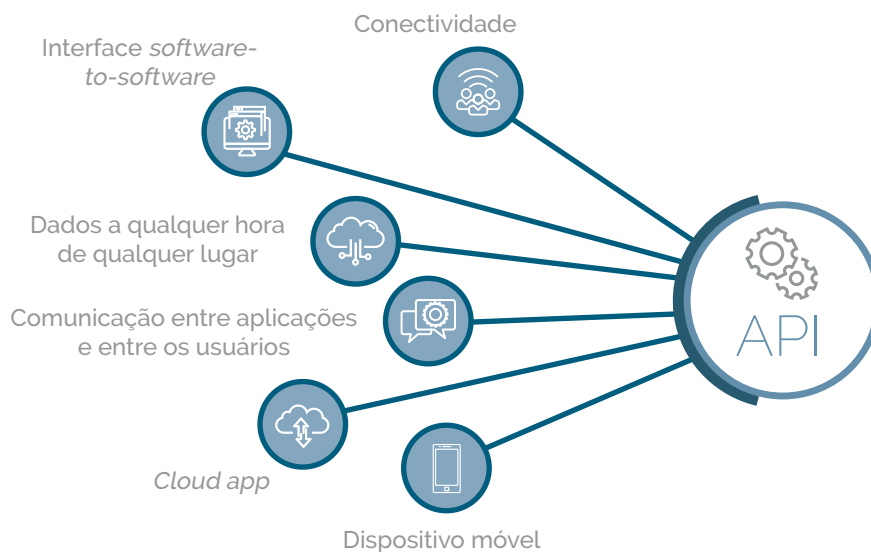
Tecnologia de ponta e conectividade

Por meio de Application Programming Interface (API) é possível obter integração *online*, padronizada, simples e segura, que reflete positivamente na experiência do usuário final

Produtos ofertados

Cartões de crédito
Cartões consignados
Co-branded
Cartões de débito
Cartões pré-pagos

Private label
Híbridos
Cartões convênios
Cartões virtuais
CSU.Digital



Destaques em 2017

8% de crescimento anual da base média de cartões cadastrados

21,7 milhões de cartões cadastrados

54% de *share* do mercado endereçável

VANTAGENS COMPETITIVAS



Know-how

Conta com mais de 25 anos de sólida experiência, sendo a primeira empresa a trabalhar simultaneamente com as três principais bandeiras internacionais



Agilidade e qualidade

Define, implanta e operacionaliza complexas ações de administração e processamento de meios eletrônicos de pagamento com agilidade e oferece soluções tecnológicas com altos padrões de qualidade



Segurança

Possui a certificação PCI-DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*), que resguarda a confidencialidade e integridade dos dados do portador do cartão. A oferta de serviços é suportada também pelo *data center* da Divisão ITS, construído pela própria CSU, com segmentação hierárquica que garante alta segurança, disponibilidade e contingência. O *data center* ainda possui certificação TIER III, do órgão certificador internacional *Uptime Institute*, que assegura o atendimento de todos os requisitos



Segregação de base de dados

Independente desde sua fundação, a CSU não possui vínculo societário ou de exclusividade em relação a seus clientes. Assim, garante a confidencialidade e segurança de informações de seus clientes que desejam terceirizar seu processamento de cartões

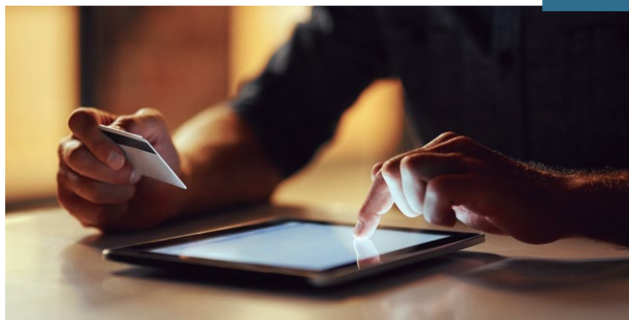
CSU Digital

Em 2017, a CSU criou a Célula de Inovação, área independente para acompanhamento das transformações e necessidades do mercado. Por entender as mudanças de hábito do consumidor e para atender a estas novas demandas, a CardSystem lançou em 2017 a plataforma CSU.Digital. A novidade oferece as mais completas soluções digitais em uma única plataforma para uma melhor experiência digital para os clientes finais.

Além de totalmente modular, a CSU.Digital permite a integração com diversas plataformas (crédito, Vision Plus, loyalty, OPTe+ e emissor) e é compatível com as mais modernas formas de pagamento atualmente disponíveis (Samsung Pay, Android Pay, Apple Pay e e-commerces).



A CSU Digital foi criada para entender os hábitos do consumidor e atender suas novas demandas, oferecendo soluções digitais em uma única plataforma



DIGITAL E FLEXÍVEL

Tendência de mercado, o CSU.Digital é um produto que já foi contratado pela maioria dos clientes da Divisão CardSystem, que utilizam o serviço digital de acordo com suas especificidades. Como é uma plataforma aberta e muito flexível, o cliente pode contratar o produto completo da CSU, com aplicativo, *internet banking* e URA, entre outras ferramentas, mas também tem a possibilidade de internalizar a solução, já que o CSU.Digital oferece toda a infraestrutura por meio dos APIs, que proporcionam uma experiência completa *online* ao usuário final.

Nesta linha, em 2017 um dos destaques foi o grande investimento na consolidação da plataforma WSP, com mais de 100 APIs disponíveis para meios de pagamento, que representam novos recursos que proporcionam flexibilidade e autonomia na gestão de contas para consumidores e lojistas, incluindo ações durante o ciclo de vida do produto integrado com os benefícios do programa de fidelidade.

Como a informação é digital e é multicanal, é possível que o cliente final tenha acesso aos dados de sua fatura de pagamento digital em qualquer canal, dife-

rente do modelo tradicional. Também é uma forma de o emissor contatar o consumidor de diversas formas – com lembretes sobre o vencimento da fatura, cobranças, ofertas de condições especiais, negociação de pagamento, entre outros –, diferente do padrão anterior, em que a interação ocorria somente com a chegada da fatura. Desta forma, a CSU oferece a flexibilidade para que o cliente defina como gostaria de desenvolver a tecnologia, com redução de custos e segurança.

Vale ressaltar, ainda, que o lançamento do CSU.Digital foi uma resposta aos melhores serviços identificados no mercado. Com o desenvolvimento dos APIs, do aplicativo e do cartão virtual, temos uma plataforma que sustenta o lançamento de qualquer nova Fintech no mercado de meios de pagamento, com soluções para que seus serviços sejam 100% digitais.

Para 2018, o objetivo é continuar com a estratégia de promover soluções digitais, com investimento na evolução do portal de APIs, além de intensificar atividades em laboratório com automação de processos, *machine learning*, *seamless*, Internet das Coisas (IoT), biometria e *contactless*.

O CSU.Digital é uma plataforma aberta e flexível, que permite a contratação de produto completo, com aplicativo, internet banking, URA e outras ferramentas



CSU.MarketSystem

Mais completa provedora de soluções de engajamento de consumidor do mercado brasileiro, a MarketSystem oferece ao cliente, **além de plataforma própria para o processamento de programas de fidelidade, todo o planejamento estratégico, tático e financeiro de campanhas online e offline, para a gestão de ciclo de vida completo de seus consumidores.** São mais de 15 anos de soluções criativas de *loyalty* e *e-commerce*, com a implementação e gestão de programas de grande porte, responsáveis por engajar e monetizar a relação entre marcas e seus prospects e clientes.



A CSU oferece um modelo de atuação personalizado para clientes que estão em diferentes estágios e propósitos

Mais do que o resgate de prêmios, a MarketSystem realiza por meio de suas soluções a interação constante com o consumidor, desde o momento da venda do cartão, até sua ativação, consumo e retenção. Com este engajamento, o consumidor passa a conhecer melhor os programas de fide-

dade e, como consequência, passa a utilizar mais e melhor os seus benefícios, sejam eles descontos, parcerias, negociações especiais ou experiências, entre outros.

Além disso, em 2017, a Divisão investiu em diversas melhorias, com destaque para a maior flexibilidade para que o cliente possa executar qualquer tipo de campanha que esteja alinhada ao seu objetivo final. Assim, a Companhia oferece um modelo de atuação personalizado, sem a necessidade de um desenvolvimento sistêmico, para clientes que estão em diferentes estágios e com diferentes propósitos, como estimular a ativação do cartão ou promover o aumento de rentabilidade, por exemplo.



**SOLUÇÃO DIFERENCIADA DE RESGATE
PARA PROGRAMAS DE FIDELIDADE**

**INVESTIMENTO CONSTANTE
EM BRANDING E PERFORMANCE**

O MAIS COMPLETO SHOPPING DO ECOMMERCE.



Maior *e-marketplace* do país, o OPTe+ oferece solução de premiação para Programas de Fidelidade e oportunidade para que empresas lancem seus próprios *shoppings* corporativos. A plataforma dispõe de uma série de parceiros especializados, com um portfólio diversificado que inclui desde livros e revistas, até esporte, moda, móveis e decoração, cosméticos, gastronomia, entretenimento, petshops, viagens, entre muitos outros.

Adicionalmente, conta com solução B2C, um shopping *online* próprio voltado para o consumidor final, com programa de fidelidade próprio. O Passaporte OPTe+ gera pontos em cada compra

realizada que poderão ser trocados por produtos ou descontos em compras futuras. A opção ainda possui o conceito de Checkout Único, que possibilita agrupar produtos de diversos fornecedores em uma única compra.

Um dos principais destaques é a própria plataforma de viagens em parceria com a Flytour, uma das maiores agências do país, o que faz do OPTe+ **o único marketplace do Brasil com uma agência de viagens integrada**. Além de benefícios ao consumidor final, a modalidade permite acesso aos clientes da CSU a toda a jornada do cliente na plataforma.

opte.+

**PRODUTOS
MODA
VIAGENS**

**O MAIS COMPLETO
SHOPPING
DO E-COMMERCE.**

BENEFÍCIOS PARA EMPRESA

Ganhos com *breakage*

Economia real de até 30%

Custo do ponto

Possibilidade de gerenciar o custo

Possibilidade de pacotes customizados

Personalização do produto para o participante

Possibilidade de gestão de passivo

Metodologia própria
CSU MarketSystem

Ativação do participante

Trava do BIN do cartão,
CPF ou código do cliente

Não dependência de uma cia aérea

+250 cias aéreas disponíveis

Possibilidade de promoções agressivas

Aproveitando a dinâmica da cadeia de fornecimento

Aumento do relacionamento com cliente

Participação ativa em todo o ciclo do cliente, estreitando o relacionamento



BENEFÍCIOS PARA PARTICIPANTES

Pontos + dinheiro

Viabiliza os resgates de produtos de alto valor

Mais conveniência para o cliente

Resgate imediato, sem transferência de pontos

Abrangência: solução completa em viagens

Bilhetes aéreos, pacotes, hotéis, aluguel de carros

Pontuar comprando viagens com pontos

Ajuda a manter o ciclo de resgates sem custo adicional

Pagar as taxas de viagens com pontos

Reforça o conceito de "viagem prêmio"

Maior disponibilidade

O participante pode escolher a melhor opção

Em 2017, foram realizadas diversas melhorias na plataforma OPTe+, a fim de melhorar ainda mais a navegabilidade do cliente. Com o conhecimento adquirido ao longo dos anos, a plataforma hoje traz as principais tendências do varejo e do mundo digital para uma melhor experiência. Outro investimento do ano foi a implantação de relatórios de *tracking*, para garantir maior controle de plataforma e da qualidade da entrega, bem como um atendimento satisfatório.

Também foram desenvolvidos produtos para melhorar a experiência do cliente, como o *cashback*,

que transforma pontos em crédito na fatura, além de ferramentas que inibem resgate de pontos para clientes que estão em situação de inadimplência.



A plataforma foi aprimorada em 2017 e traz as principais tendências do varejo e do mundo digital para uma melhor experiência e navegabilidade do cliente

NOVIDADES PARA 2018

Já em 2017, a MarketSystem desenvolveu um protótipo de aplicativo do OPTe+, que deve ser lançado em 2018, com a flexibilidade que está em seu DNA. Também está sendo estudada a possibilidade de um programa de coalisão, em que o cliente final pode acumular pontos, independente de ter o cartão do emissor.

Outra novidade para 2018 será a parametrização *online*, em tempo real, do desem-

penho de resgates dos consumidores finais na plataforma. Assim, os clientes da CSU terão acesso ao que ocorre em sua base, com diversos tipos de informação, e autonomia para poderem realizar a gestão. O foco, portanto, será transformar dados em informação para uma melhor experiência para todas as interfaces. Prova disso também será a navegabilidade do cliente final com uma jornada inteligente, cada vez mais personalizada de acordo com seus interesses.





Especializada em soluções de tecnologia e infraestrutura, a CSU.ITS dispõe de soluções que aumentam a produtividade, melhoram a operação, reduzem os custos e garantem a segurança das informações armazenadas. Seus serviços providos em conjunto com parceiros de soluções promovem sinergia com as demais unidades de negócios, capacidade técnica e maturidade operacional na prestação de serviços de BPO/ITO.

Sua infraestrutura é formada por três *data centers back-up* – localizados em Barueri (2) e Belo Horizonte (1) – e o *data center* TIER III, certificado pelo *UpTime Institute*, que garante alta disponibilidade (SLA = 99,982%) e elevado nível de segurança e confiabilidade dos dados.

GESTÃO COMPLETA DE CLOUD COMPUTING

O *cloud computing* vem crescendo de uma forma bem significativa no mercado. Até o final de 2017, quase 55% do mercado já estava aderente à tecnologia, com previsão de que chegue a algo entre 88% e 90% até 2020. A CSU.ITS tem hoje total capacidade de atender esta demanda. Isso porque, como principal diferencial, conta com uma *cloud* privada, mas com arquitetura de *cloud* pública, ou seja, apesar de prover um ambiente privado ao cliente, a cobrança é realizada sob demanda de consumo, assim como ocorre em *cloud* pública. Em um ambiente tradicional de tecnologia, o cliente pagaria também pela ociosidade.

Outro ponto provido pela ITS é a visão ampla e gestão do serviço de nuvem, para que o cliente entenda e tenha domínio sobre seu ambiente de

cloud computing. Para isso, é ofertada a Jornada Para a Nuvem, que permite, após análise das principais aplicações do cliente, o movimento de alguns conjuntos de aplicações ociosos para a nuvem. Desta forma, mais do que o ambiente, a Companhia oferece governança, prestação de serviços e consultoria.

Vale ressaltar ainda que a Divisão tem grande *expertise* em missão crítica, ou seja, em operações que exigem alta disponibilidade, confiança, continuidade e capacidade de contingência. Neste sentido, outra vantagem é que, como ambientes de contingência exigem altos investimentos, no ambiente de *cloud computing* é possível disponibilizar todas as informações necessárias de forma replicada, com a possibilidade de ativação em casos de emergência.



Private cloud computing

Recursos de TI de maneira escalável, segura e *on demand*



Serviços consultivos de TI

Equipe especializada para consultoria de TI e elaboração de projetos sob demanda



Colocation premium

Serviços de infraestrutura elétrica, espaço e segurança obedecendo as melhores práticas do mercado



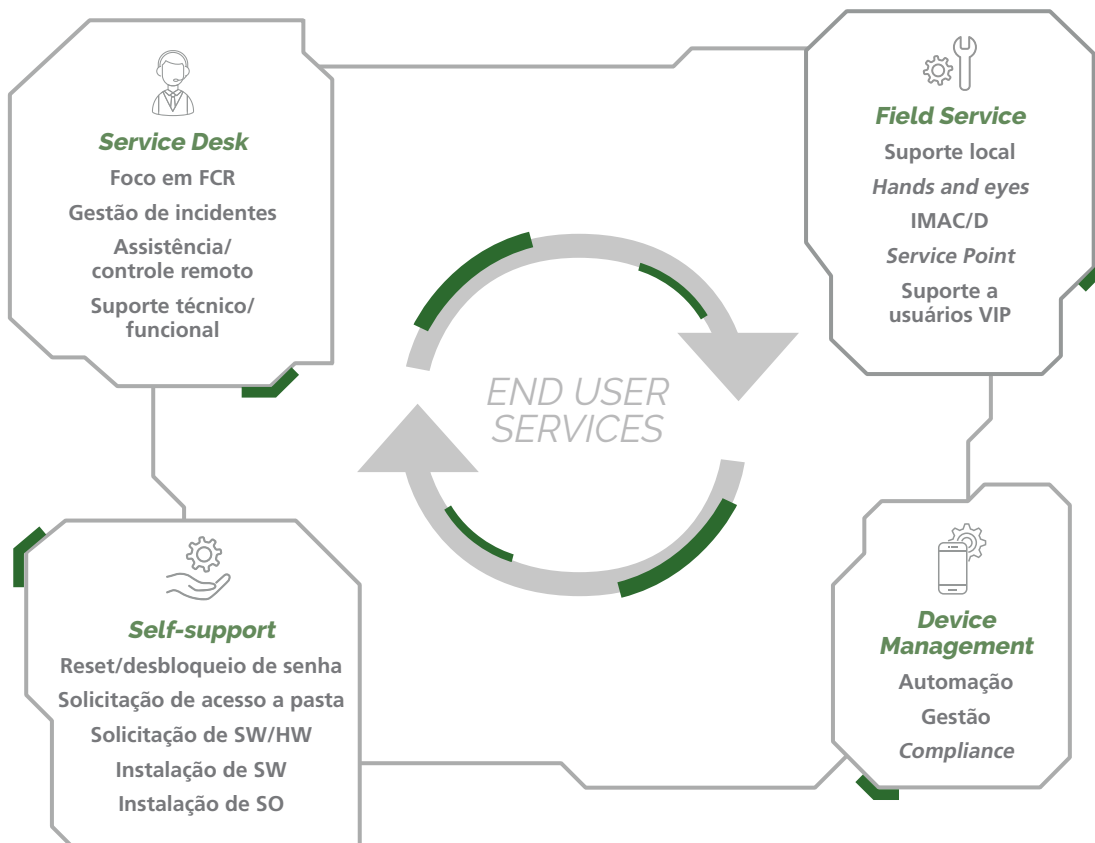
Hosting gerenciado

Serviços completos de infraestrutura e gestão de ambientes



Em 2017, a Companhia promoveu melhorias nas soluções de *service desk* e *field service* e passou a ofertar ao mercado serviços ainda mais completos:

VISÃO GERAL - END USER SERVICES



A CSU.ITS tem grande expertise em missão crítica, ou seja, em operações que exigem alta disponibilidade, confiança, continuidade e capacidade de contingência

CSU.Contact

Focada em operações de alta complexidade e maior valor agregado, a CSU.Contact atua no segmento de *contact center*, com a gestão de múltiplos canais de acionamento e desenvolvimento de programas eficientes para aquisição, recuperação, cobrança e atendimento a clientes. Com mais de 2,1 mil posições de atendimento (PA's) em 2017 e estrutura totalmente disponível para aumento desse número por demanda. A Divisão, além de fornecer uma plataforma *omnichannel*, também oferece serviços de SAC, Cobrança, Vendas, Back Office, Retenção e Relacionamento com o cliente.

Com operações localizadas na sede da Companhia, em Barueri – município da Grande São Paulo – e também em Recife, somadas a uma estrutura tecnológica diferenciada, a CSU.Contact possui expertise em integração e operação de multiplataformas tecnológicas, canal de relacionamento por meio de redes sociais, soluções analíticas de Business Intelligence (BI) com modelo estatístico de desempenho, além do desenvolvimento e integração de ferramentas sofisticadas para gestão de pessoas, processos e interação com os clientes. Desta forma, permite que empresas conheçam melhor seus públicos de relacionamento.

SOLUÇÕES CUSTOMIZADAS E INOVADORAS



PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES EM 2017



Ranking Exame/
IBRC de atendimento
ao cliente

Natura
"Melhor empresa em
atendimento em 2017"

Smart 2017



Troféu Ouro

Categoria: Respeito ao cliente

COMGÁS - "Transformando atendimento em relacionamento"



Troféu Prata

Categoria: Relacionamento com o público interno

COMGÁS - "Capacitação da Liderança em 'problem solving'"

CIC 2017



Troféu Ouro

Categoria: Melhor projeto de consultoria

Case CSU - "CSU insights"



Troféu Prata

Categoria: Melhor operação de BKO

COMGÁS - "Transformando atendimento em relacionamento"

Best Performance 2017



Troféu Ouro

Categoria: Inovações tecnológicas no relacionamento com o cliente

Cliente do segmento bancário - "Transformando atendimento em relacionamento"



Troféu Ouro

Categoria: Excelência nas práticas em operações em cobrança

Natura - "Relacionamento na cobrança e maximização nos resultados"

XVIII Prêmio ABT



Troféu Ouro

Categoria: Atendimento integrado (terceirizado)

Natura - "Centralização de atendimento Natura"



Troféu Prata

Categoria: Inovação tecnológica

Case CSU - "CSU Collections"



Troféu Prata

Categoria: Responsabilidade social (terceirizadas)

Case CSU - "Cuidando das mães para cuidarem dos bebês"



Troféu Bronze

Categoria: Inovação em produtos e processos (terceirizadas)

COMGÁS - "Transformando atendimento em relacionamento"



Troféu Bronze

Categoria: Gestão de qualidade (terceirizadas)

Case CSU - "CSU Insights - Analytics sem limites"

Através das diferentes soluções ofertadas, a Unidade se destaca por seus serviços especializados em operações de alta complexidade

Ativos intangíveis

A CSU conta com uma série de ativos intangíveis que, como parte de uma gestão estratégica, contribui para suas vantagens competitivas, bem como para a geração de valor para todos os seus *stakeholders*. **Tecnologia, marca e tradição, pessoas e sinergia acompanham o principal fio condutor da Companhia, que é a inovação.**

Inovação

Ativo transversal no desenvolvimento de todo o modelo de negócios, a inovação está presente não só nos serviços de alta tecnologia oferecidos pela CSU, mas no *mindset* de seus colaboradores e de sua gestão, bem como na busca por anteceder e suprir as principais tendências de mercado.

Nesta linha, a Companhia realizou investimentos estratégicos em tecnologia e inovação para todas as suas divisões de negócio, tendo criado em 2017 uma Célula de Inovação que trabalha de forma independente e com reporte direto ao *top management* da Companhia, acompanhando as transformações e antecipando as necessidades do mercado.



*Tecnologia, marca
e tradição, pessoas
e sinergia acompanham
o principal fio condutor
da CSU, que é a inovação*



Patrimônio tecnológico

Para garantir a atualização constante de seus sistemas, a conformidade de suas atividades e a segurança de seus serviços, a CSU conta com certificações relevantes de tecnologia, revisadas periodicamente. Além da certificação TIER III, que garante alto nível de segurança e disponibilidade ao *data center* da Divisão ITS, conta com as certificação PCI DSS versão 2.0 (*Payment Card Industry Data Security Standard*) para CardSystem, que garante segurança da informação para o processamento e administração de cartões.



Marca e tradição

Com mais de 25 anos de história, a CSU foi a primeira processadora independente do Brasil, sem vínculo societário com instituições financeiras. Também foi a primeira a trabalhar com as três principais bandeiras internacionais simultaneamente. Seu pioneirismo, busca pela constante inovação e qualidade comprovada de seus serviços consolidaram a Companhia como referência no mercado em que atua.



Pessoas

A Companhia investe no desenvolvimento profissional e intelectual de seus colaboradores, com iniciativas como o Projeto Crescer, CSU Educa e Academia de Líderes. Além disso, a CSU realizou mudanças em sua gestão em 2017. Mais do que nunca, agora conta com profissionais inovadores, com ampla experiência de mercado, prontos para conduzir os negócios em linha com a estratégia de inovação da Empresa.



Sinergia

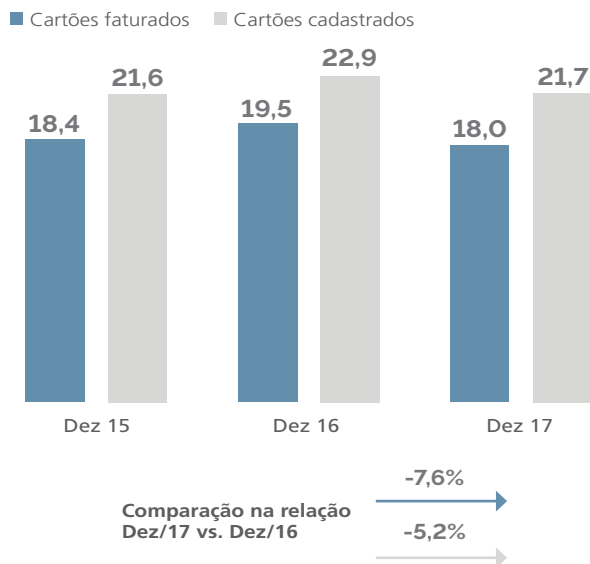
O modelo de negócios da CSU é construído de forma a possibilitar a sinergia entre suas frentes de negócios, o que permite que clientes tenham acesso a soluções completas e customizáveis de acordo com suas necessidades. Seus serviços de tecnologia são distintos, mas contam com alto potencial de sinergia, o que proporciona redução de custos e eficiência na entrega de soluções aos seus clientes.



CSU.CardSystem

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 registrado em dezembro de 2016. As retrações refletem, principalmente, o encerramento do contrato de processamento dos cartões do Banco BMG, somado ainda às limpezas de base de alguns clientes – movimento intrínseco ao negócio. Apesar destas reduções, destacamos que 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, representando importantes expansões anuais de 8,0% e 9,0%, respectivamente.

Cartões faturados e cadastrados (milhões de unidades)



CSU.MarketSystem

Em 2017, o volume financeiro transacional apresentou crescimento anual de 28,9%, com um total de R\$ 193,2 milhões, resultante da 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 resultado reforça 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. Neste sentido, no exercício foram implantados mais de 20 novos parceiros comerciais.

CSU.ITS

Em 2017, a Divisão ITS implantou novos clientes exclusivos, todos resultantes dos recentes investimentos realizados, focados na revisão da sua linha de produtos e serviços ofertados, na reestruturação comercial e competitividade de suas soluções, infraestrutura no mercado de TI e terceirização de *data center*. As parcerias firmadas com importantes players do mercado, alinhadas aos investimentos realizados para oferta de *Cloud Computing*, vêm 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, vale ressaltar que o *data center* Tier III, cada vez, mais suporta as operações de seus clientes com

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 agregam previsibilidade de valores aos clientes. Desta forma, a Companhia continua a desenvolver parcerias no âmbito tecnológico e comercial, a fim de ampliar a possibilidade de negócios no mercado.

CSU.Contact

O ano de 2017 foi marcado por um ambiente de negócios ainda não favorável ao segmento de *contact center*, influenciado pela retração econômica, o que resultou em quedas nos volume de ligações nas operações dos clientes da Contact nos últimos doze meses.

Assim, em 2017 o número médio de posições de atendimento (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. Adicionalmente, ao final de 2017, a redução apresentada na quantidade média de PA's também é explicada pelo encerramento da operação do Banco BMG.

Ao longo do ano, 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 por meio 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.



DESEMPENHO ECONÔMICO

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 recorde de seus principais indicadores financeiros, o que comprova a consistência do posicionamento estratégico assumido pela Companhia com a entrega de sólidos resultados nos últimos anos.

PRINCIPAIS INDICADORES

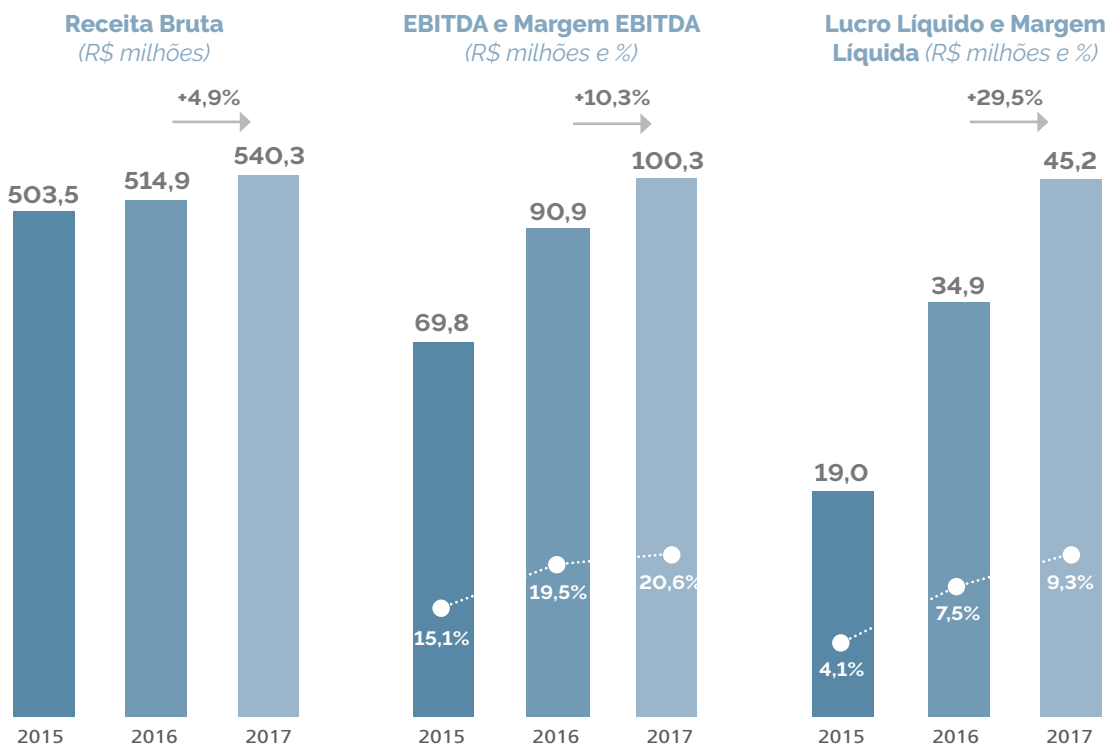
Destaques Operacionais (em milhares)	2016	2017	Variação %
Cartões Cadastrados	22.905	21.722	-5,2%
Cartões Faturados	19.532	18.046	-7,6%
Posições de Atendimento	2.294	2.135	-6,9%

Destaques Financeiros (em R\$ milhares ou %)	2016	2017	Variação %
Receita Bruta	514.925	540.322	4,9%
Receita Líquida	465.825	486.853	4,5%
Margem Bruta	26,1%	28,0%	1,9 p.p.
EBITDA	90.903	100.305	10,3%
Margem EBITDA	19,5%	20,6%	1,1 p.p.
EBIT	57.979	68.649	18,4%
Margem EBIT	12,4%	14,1%	1,7 p.p.
Lucro Líquido	34.907	45.199	29,5%
Margem Líquida	7,5%	9,3%	1,8 p.p.
Capex	63.042	42.541	-32,5%
Capex/Receita Líquida	13,5%	8,7%	-4,8 p.p.
Dívida Líquida	44.999	5.826	-87,1%
Dívida Líquida/EBITDA	0,5	0,1	-0,4x

Resultados alcançados

Em 2017, a receita bruta apresentou expansão anual de 4,9% e totalizou R\$ 540,3 milhões, atingindo novo recorde histórico. A consolidação das operações das divisões de negócio que compõem a Unidade CardSystem proporcionou um aumento de 1,6 p.p. da representatividade desta no faturamento total da Companhia (57,2%) frente à observada em 2016 (55,6%).

No consolidado do ano, o lucro bruto da Companhia totalizou R\$ 136,3 milhões (11,9% vs. 2016), equivalendo a uma margem bruta de 28,0%, aumento de 1,9 p.p. em relação à margem bruta de 2016. O EBITDA totalizou R\$ 100,3 milhões, um crescimento anual de 10,3%. Já a margem EBITDA alcançou 20,6% no ano, 1,1 p.p. superior em relação a 2016. Por fim, a Companhia terminou o ano de 2017 com um lucro líquido consolidado de R\$ 45,2 milhões, 29,5% acima do observado no exercício anterior.



Endividamento e geração de caixa

Em 2017, a Companhia apresentou um crescimento de 27,9% de sua geração de caixa operacional, totalizando R\$ 94,2 milhões no exercício. Por sua vez, o endividamento líquido foi de R\$ 5,8 milhões, 87,1% menor em relação ao mesmo período do ano anterior.

A maior geração operacional de caixa no ano possibilitou que a relação dívida líquida/EBITDA encerras-se o ano em 0,1 vez, uma redução de 0,4 vez frente ao final de 2016.

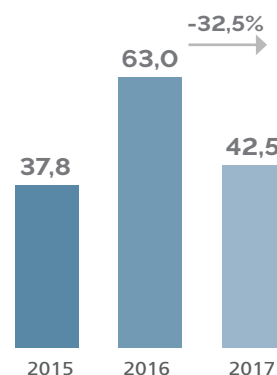
A Companhia mantém uma gestão responsável de sua estrutura de capital, viabilizando o financiamento de seus investimentos e mantendo seu endividamento em patamares adequados. A CSU não possui dívidas em moeda estrangeira e não se utiliza de instrumentos derivativos. O caixa é aplicado em Certificados de Depósito Bancários (CDBs) compromissados emitidos por bancos de primeira linha.

Investimentos

Em 2017, o total investido foi de R\$ 42,5 milhões, 32,5% abaixo do montante total referente a 2016. A redução reflete a concentração de investimentos referente à expansão dos direitos de licenciamento ocorrida ao final de 2016. Adicionalmente, no ano anterior, a Companhia realizou investimentos em *cloud computing* que foram destinados à geração de futuras receitas de ITS, como os novos contratos da Divisão indicam.

A redução mais que compensou 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, por conta da 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.

Investimento
(R\$ milhões)

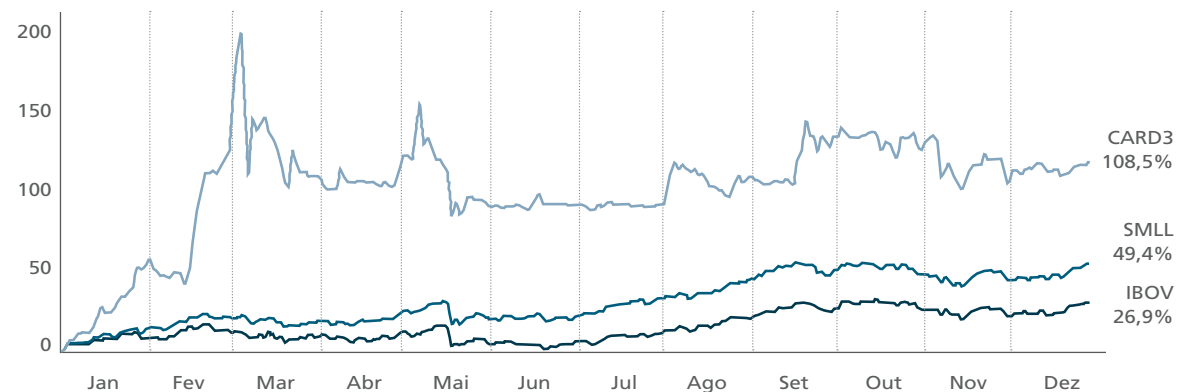


Mercado de capitais

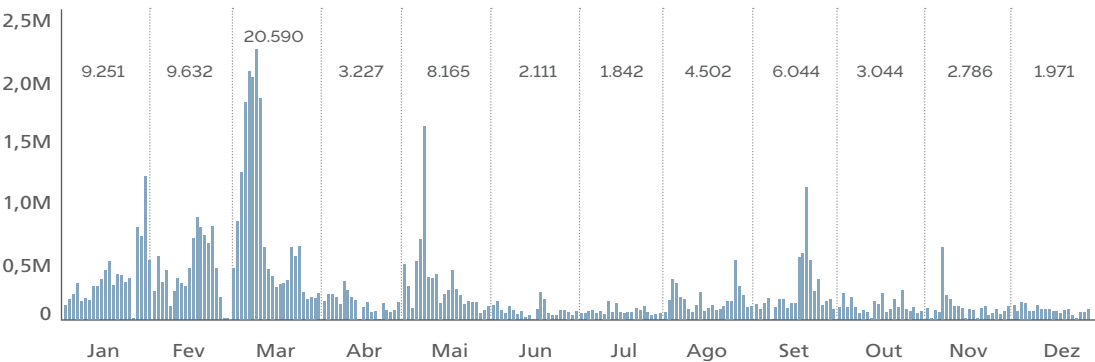
Desempenho da ação

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% (ajustada por proventos), enquanto o Ibovespa e o Índice *Small Cap* registraram altas de 26,9% e 49,4%, respectivamente. O gráfico abaixo mostra o desempenho da ação nos últimos doze meses:

Retorno CARD3, IBOV e SMLL (últimos 12 meses)



Quantidade mensal de ações negociadas (em milhares)



Base 100 | Ajustado por proventos | Economática | Data base: 31.12.2017

Consolidação no mercado de capitais

Em 2017, além de apresentar valorização acima dos *benchmarks* de mercado, a Companhia apresentou um expressivo crescimento de 210% do volume de ações negociadas no mercado, totalizando um montante de 73,1 milhões de ações. Outro destaque no ano foi o aumento em 207% da base de acionistas da Companhia 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.

Investor Day 2017

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 todas as divisões de negócio da CSU e promovendo perguntas para um maior entendimento sobre a Companhia. A apresentação deste encontro está disponível no site de Relações com Investidores da Companhia (www.csu.com.br/ri).

Premiações

A maior aproximação da Companhia ao mercado de capitais tem propiciado importantes conquistas nos últimos anos. Entre elas, destacamos a presença, da CSU no Prêmio Qualidade APIMEC 2016, fornecido pela APIMEC-SP. A Companhia figurou, por mais um ano consecutivo, entre as 10 melhores reuniões públicas com investidores. O prêmio é um reconhecimento dado às empresas com melhor qualidade de comunicação perante o mercado. Adicionalmente, a CSU concorreu ao prêmio de “Melhor Programa de RI, CEO, CFO e Profissionais de RI” pela *Institutional Investor* 2016.

CAPITAL HUMANO

Ao final de 2017, a CSU contava com 5.816 colaboradores, além de estagiários, em seu quadro, responsáveis pelo desenvolvimento do negócio. Como forma de atrair, reter e desenvolver seus funcionários, a Companhia conta com uma série de iniciativas descritas a seguir, que garantiram à CSU lugar na lista de “Melhores Empresas com Boas Práticas em Gestão de Pessoas” em 2017, realizada pelo Grupo Gestão RH.

COLABORADORES CSU



No exercício, um dos principais destaques foi a conclusão da renovação da diretoria comercial, para maior aderência e alavancagem dos objetivos estratégicos da Companhia, relacionados à inovação (mais informações em Gestão Estratégica). Para o processo, foi realizado um plano de atração e seleção de gestores com ampla experiência de mercado e com *expertise* alinhada às demandas do negócio.



Diversidade e inclusão

A diversidade faz parte do quadro de colaboradores da Companhia, que realiza as contratações baseadas na competência de seus candidatos. Nesta linha, trabalha para a inclusão de pessoas com deficiência (PCDs), o que garantiu um certificado concedido pela Secretaria dos Direitos de Pessoa com Deficiência, do Governo do Estado de São Paulo, de melhores empresas para trabalhadores com deficiência.

Entre as iniciativas, estão palestras com os colaboradores, ampla divulgação de vagas para PCDs e melhorias no ambiente de trabalho, com rampas de acesso e elevadores no prédio da Companhia. Ainda no âmbito da acessibilidade, em parceria com a Prefeitura de Barueri, foi realizada reforma do entorno da Companhia para melhor acesso, com rampas, à estação de trem.

IGUALDADE DE GÊNERO

Em 2017, a CSU promoveu 484 colaboradores por meio de processos seletivos internos, e 72% das posições foram fechadas com mulheres.

No quadro geral, 73% do gênero feminino, sendo que 62% das posições de média gestão são ocupadas por mulheres e 30% nas posições de gerência, superintendência e diretoria.

A igualdade de gênero é uma preocupação constante da CSU, que tem 30% das posições de gerência, superintendência e diretoria ocupadas por mulheres



Desenvolvimento de carreira

No âmbito de desenvolvimento, a Companhia manteve em 2017 os seguintes programas:



Crescer

Tem como foco a absorção interna de talentos da Companhia para áreas administrativas e operacionais, com a oferta de vagas acima do primeiro nível. Com isso, cerca de 70% das vagas são preenchidas por meio da efetivação de colaboradores.



CSU Educa

São oferecidos cerca de 50 cursos *online* e quatro presenciais, com foco no autodesenvolvimento e em um processo de aprendizagem contínuo.



Academia de líderes

Destinado ao segmento CSU Contact. Tem por objetivo formar e desenvolver a liderança nos níveis de supervisão e coordenação operacional por meio de três módulos.

Em 2017, a avaliação de desempenho, antes destinada somente aos líderes (acima do nível gerencial), passou a ser realizada para supervisores e coordenadores da Divisão Contact, que também recebem treinamentos técnicos e comportamentais, de competência. Para 2018, o objetivo é atingir todos os públicos.

A fim de reter talentos, em 2016 a Companhia deu início ao mapeamento de perfil de colaboradores para algumas operações da Contact, a fim de buscar um perfil mais assertivo para a contratação e consequente retenção. Em 2017,

a estratégia passou a ser utilizada em 100% das operações, o que tem garantido uma redução da curva de aprendizagem nos primeiros três meses desde a contratação e também de *turnover* na operação.

Adicionalmente, vale ressaltar que a Companhia oferece uma série de benefícios para os colaboradores, que envolvem parcerias com diversos tipos de serviços, desde vestuário, ótica, drogarias e lazer (cinema, parques de diversões, entre outros), a parcerias educacionais com universidades, cursos de MBA e de idiomas.

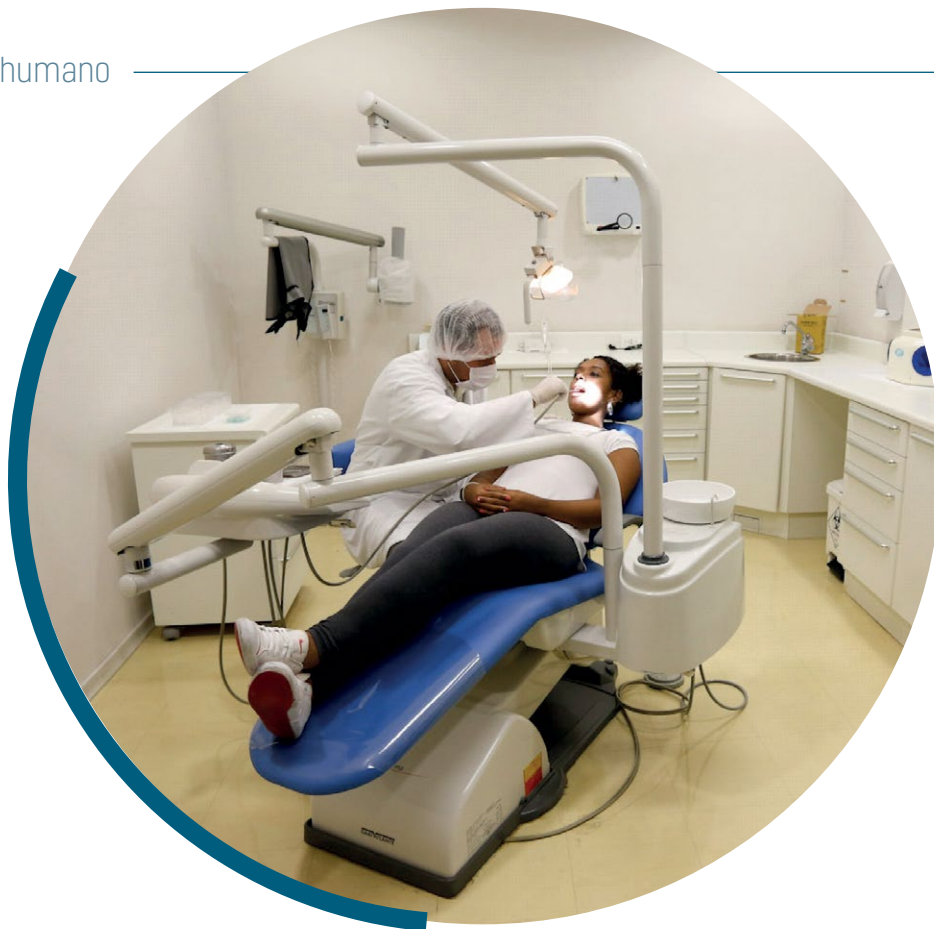
Estágios e trainees Pesquisa de clima

Mais do que treinar sua equipe gerencial, a Companhia visa preparar seus futuros líderes. Para isso, conta com o Programa Jovens Talentos para a contratação e desenvolvimento de estagiários e trainees, cuja duração é de dois anos. No ano, foram realizados encontros envolvendo palestras e *workshops*, além da avaliação de desempenho trimestral para os trainees, realizada pelos seus líderes.

Com intuito de potencializar o engajamento de nossos colaboradores, pelo segundo ano consecutivo, a CSU realizou em 2017 apesquisa de clima com a metodologia Great Place to Work (GPTW).

O principal objetivo na aplicação da metodologia GPTW é a busca por referência de questões importantes que tornam a empresa um excelente lugar para se trabalhar, além de adotarem como premissa fundamental a confidencialidade das informações.





SAÚDE E SEGURANÇA

Além de seguir todas as normas de segurança para seu segmento, a CSU realiza ações para promover a saúde, prevenção de doenças e a qualidade de vida no trabalho.

Um dos destaques do ano foi o Programa de Gestação Saudável, com o mote “Cuidando das mamães para cuidarem dos bebês”, premiado na categoria prata do Prêmio ABT, que reconhece as melhores práticas entre empresas que se relacionam com o cliente. Por meio do programa, o intuito foi identificar e monitorar os casos de gravi-

dez de risco, com foco na satisfação e segurança das funcionárias, bem como maior controle sob a sinistralidade do plano de saúde e mitigação dos índices de absenteísmo nas operações.

Faz parte do programa o acompanhamento com ginecologista de todas as gestantes da Empresa e programas com a operadora de saúde, para informações sobre a importância do pré-natal, da alimentação saudável, controle de peso, alterações do corpo e mudanças, sexo na gestação e cuidados com bebê e amamentação.

CAMPANHAS REALIZADAS EM 2017



Campanha da Visão

Com o objetivo de prevenir doenças relacionadas à área de oftalmologia, envolveu exames clínicos, consulta médica e prescrição de receitas. **Participantes:** 245



Campanha de Carnaval

Teve como foco reforçar a importância dos cuidados com a saúde neste período, bem como da precaução contra doenças sexualmente transmissíveis.

Participantes: 1.300



Campanha de Combate às Drogas

Por meio de palestras e distribuição de materiais informativos, o intuito foi orientar e conscientizar os colaboradores sobre os riscos do consumo de álcool, tabaco e outras drogas à saúde e suas consequências.

Participantes: 51



Campanha de Planejamento Familiar

Teve como objetivo a conscientização dos colaboradores sobre a importância do planejamento para manutenção do bem estar econômico e social da família. **Participantes:** mais de 900



Dia Mundial da Luta contra AIDS

Teve como objetivo oferecer informações sobre o tema, bem como quebrar preconceitos. Os materiais da campanha foram distribuídos para as áreas administrativas e operacionais.

Participantes: mais de 1.600



Dia Mundial da Voz

Envolveu ações de conscientização e divulgação dos cuidados com a voz, que é a principal ferramenta utilizada por cerca de seis mil colaboradores da Companhia.

Participantes: cerca de 2.000



Outubro Rosa

Envolveu 20 atividades e palestras voltadas para a prevenção do câncer de mama



Plano de abandono

Simulação para evacuação do prédio de forma ordenada e sem pânico. **Participantes:** mais de 1.000



Reciclagem

Foco em estabelecer parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança e saúde.

Participantes: cerca de 2.000

CLIENTES

Entre os principais diferenciais da CSU está a possibilidade de customização das soluções ofertadas e da sinergia entre suas frentes de negócio. Assim, a Companhia garante o atendimento às demandas específicas de cada cliente, suas necessidades e expectativas, de forma a promover sua satisfação.

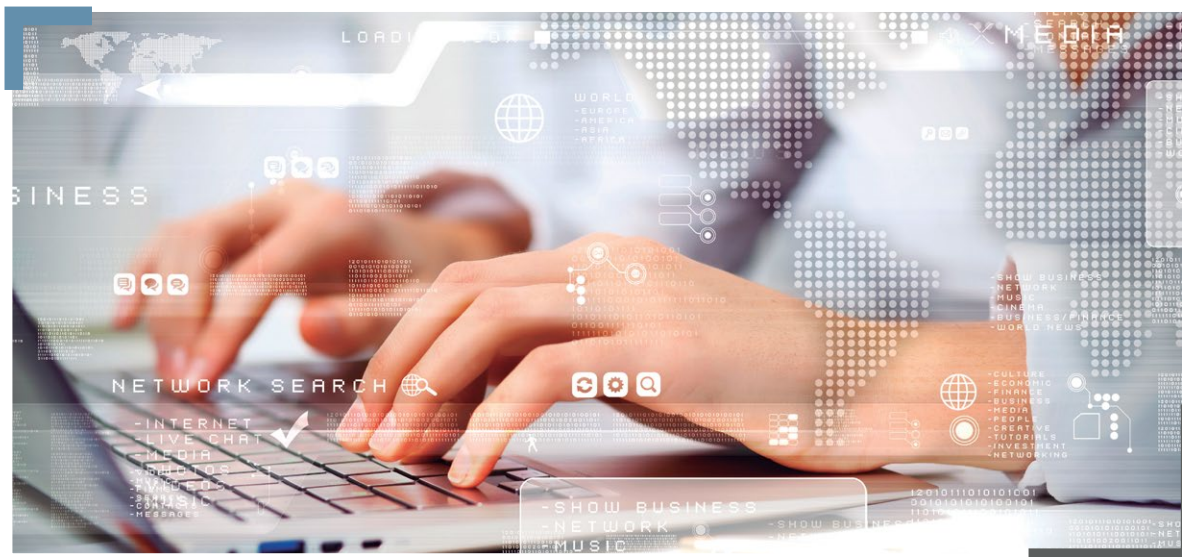
ALGUNS DOS NOSSOS CLIENTES



FORNECEDORES

Ao final de 2017, a Companhia contava com cerca de 271 fornecedores, divididos entre provedores de equipamentos, insumos, produtos e serviços. A parceria ocorre baseada em ética e comprometimento de ambas as partes, e tem como norteadora a Norma S.A 8000, um padrão global de responsabilidade social em prol das boas condições de trabalho, que compreende, entre outros tópicos, a inibição de mão de obra infanto-juvenil ou trabalho forçado em suas atividades; a garantia de ambiente de trabalho seguro e saudável; a liberdade de associação sindical e a não discriminação.

Como contrapartida, a Companhia exige que seus fornecedores sigam rigorosamente toda a legislação e normas ambientais vigentes, bem como os princípios e valores éticos da CSU. Caso haja quebra das condições estipuladas, a Companhia pode realizar a suspensão dos serviços ou rescisão de contrato.



COMUNIDADES

Braço de investimento socioeducacional da Companhia, o Instituto CSU completou 14 anos de história em 2017, baseada no desenvolvimento de seus colaboradores e da comunidade. Sua atuação é pautada na inclusão digital de jovens e adultos que estejam em busca de inserção no mercado de trabalho, por meio da promoção de cursos de introdução à informática, digitação e Pacote Office.

INSTITUTO CSU COMEMORA 14 ANOS

O Instituto CSU tem como principal objetivo proporcionar à comunidade, acesso ao conhecimento, participando ativamente na sociedade com cursos, ações e campanhas.

No ano de 2017, o Instituto deu início à estruturação de um Programa de Voluntariado e no que tange a capacitação, em função da alta procura, readequou sua quantidade de turmas e capacitações, potencializando a inclusão e/ou reinclusão ao mercado de trabalho. Dados de 2017:



1.490 vagas
disponibilizadas



114 turmas
concluídas



1.330 pessoas
desenvolvidas

*O Instituto CSU estruturou
um Programa de Voluntariado
em 2017, ano em que celebrou
seus 14 anos*





CAMPANHAS EM 2017



Campanha do Agasalho

Arrecadação de mais de 1,5 mil peças em São Paulo e Belo Horizonte



Dia Nacional do Voluntariado

Participação no McDia Feliz, em parceria com o GRAAC, envolvendo colaboradores voluntários em ações nas instituições da sua vizinhança



Dia das Crianças

Campanha de doação de livros e coral com crianças em situação de vulnerabilidade social do Projeto Harmonia



Aniversário do Instituto CSU

Ações de voluntariado nas instituições da redondeza e atividades comemorativas envolvendo os colaboradores



Campanha de Natal Solidário

Arrecadação de brinquedos, doados a instituições dos arredores em ações de voluntariado, com a adoção de mais de 300 cartinhas de Natal

No âmbito da comunidade, vale ressaltar que a Companhia ainda firmou parceria com a Prefeitura de Barueri, onde está localizada, para a contratação de mão de obra local, de forma a gerar emprego para a comunidade do entorno.



CAPITAL NATURAL

A CSU busca promover o uso eficiente de recursos naturais, ainda que sua operação não ofereça grandes riscos ou impactos ao meio ambiente. Com uma atuação cada vez mais inovadora, a Companhia tem contribuído para a diminuição de uso de papel, por exemplo, utilizado para faturas de cartão impressas, com o estímulo à utilização de canais e meios digitais.

A CSU também realiza o correto descarte e a reciclagem de resíduos e tem como premissa não contratar serviços ou comprar produtos de empresas que promovam o desmatamento, não respeitem as leis ambientais ou possuam práticas de trabalho não condizentes com a legislação.



PERSPECTIVAS

Em 2017, a Companhia seguiu obtendo êxito em suas operações e na entrega de resultados, em decorrência de seu modelo de negócios, da diversificação de prestação de serviços e dos investimentos estratégicos em tecnologia e inovação. A criação de uma Célula de Inovação no exercício também contribuiu para o acompanhamento das transformações e necessidades do mercado, de forma promover o atendimento às expectativas e demandas específicas de seus clientes.

Com uma estratégia focada na transformação digital e novas tendências de mercado, em 2018, a CSU segue com o comprometimento de desenvolver soluções tecnológicas eficazes e inovadoras, que permitam aos clientes alavancar os seus negócios por meio de atuação diferenciada no mercado, gerando cada vez mais valor a todos os seus *stakeholders*.

SOBRE O RELATÓRIO

O Relatório Anual 2017 da CSU compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017. Tendo como inspiração as orientações do International Integrated Reporting Council (IIRC) para Relatório Integrado, o documento aponta o desempenho econômico-financeiro, social e ambiental, bem como a forma de gestão da Companhia sobre seus aspectos mais relevantes, do ponto de vista interno e para seus principais *stakeholders*.

Todas as informações presentes no relato referem-se à CSU CardSystem S.A. Os dados financeiros e operacionais são apresentados em base consolidada, exceto quando indicado o detalhamento das informações por cada segmento de negócios da Companhia: CardSystem e Contact.

Auditadas pela PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes, as informações financeiras são apresentadas em IFRS (*International Financial Reporting Standards*) e em Reais (R\$), exceto quando indicado o contrário, de acordo com os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC). As demais informações foram levantadas internamente.





ENDEREÇOS E CONTATOS

Administração

📍 Av. Brigadeiro Faria Lima, 1306 | Pinheiros
01451 914 | São Paulo – SP
☎ (11) 2106 3700

Unidade Barueri (Site Alphaview)

📍 Rua Piauí, 136 | Nova Aldeinha
06440 182 | Barueri – SP
☎ (11) 2627 8500

Unidade Belo Horizonte

📍 Praça Hugo Werneck, 253 | Santa Efigênia
CEP 30150 300 | Belo Horizonte – MG
☎ (31) 2103 3400

Unidade Recife

📍 Av. Conde da Boa Vista, 800 | Boa Vista
CEP 50060 004 | Recife - PE
☎ (81) 3202 5600

Unidade Recife II

📍 Av. Conde da Boa Vista, 150 | Boa Vista
CEP 50060 004 | Recife - PE
☎ (81) 2125 8107

Relações com Investidores

📍 Av. Brigadeiro Faria Lima, 1306 - Térreo | Pinheiros
CEP 01451 914 | São Paulo - SP
☎ (11) 2106 3700
✉ ri@csu.com.br
🌐 www.csu.com.br/ri

Relacionamento com os Clientes

🌐 www.csu.com.br

Créditos

Coordenação Geral: Relações com Investidores

Redação, Revisão e Tradução: InspIR Group

Projeto Gráfico e Diagramação: Ketchum





