

Índice

1. Responsáveis Pelo Formulário

1.0 - Identificação dos responsáveis	1
1.1 – Declaração do Diretor Presidente	2
1.2 - Declaração do Diretor de Relações Com Investidores	3
1.3 - Declaração do Diretor Presidente/relações Com Investidores	4

2. Auditores Independentes

2.1/2.2 - Identificação E Remuneração Dos Auditores	5
2.3 - Outras Informações Relevantes	9

3. Informações Financ. Selecionadas

3.1 - Informações Financeiras	10
3.2 - Medições Não Contábeis	11
3.3 - Eventos Subsequentes às Últimas Demonstrações Financeiras	12
3.4 - Política de Destinação Dos Resultados	13
3.5 - Distribuição de Dividendos E Retenção de Lucro Líquido	14
3.6 - Declaração de Dividendos À Conta de Lucros Retidos ou Reservas	15
3.7 - Nível de Endividamento	16
3.8 - Obrigações	17
3.9 - Outras Informações Relevantes	18

4. Fatores de Risco

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco	19
4.2 - Descrição Dos Principais Riscos de Mercado	32
4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes	35
4.4 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos Cujas Partes Contrárias Sejam Administradores, Ex-administradores, Controladores, Ex-controladores ou Investidores	38
4.5 - Processos Sigilosos Relevantes	39
4.6 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Repetitivos ou Conexos, Não Sigilosos E Relevantes em Conjunto	40
4.7 - Outras Contingências Relevantes	41

Índice

4.8 - Regras do País de Origem e do País em Que os Valores Mobiliários Estão Custodiados	42
5. Gerenciamento de Riscos E Controles Internos	
5.1 - Política de Gerenciamento de Riscos	43
5.2 - Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado	44
5.3 - Descrição Dos Controles Internos	47
5.4 - Programa de Integridade	53
5.5 - Alterações significativas	56
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	57
6. Histórico do Emissor	
6.1 / 6.2 / 6.4 - Constituição do Emissor, Prazo de Duração E Data de Registro na Cvm	58
6.3 - Breve Histórico	59
6.5 - Informações de Pedido de Falência Fundado em Valor Relevante ou de Recuperação Judicial ou Extrajudicial	64
6.6 - Outras Informações Relevantes	65
7. Atividades do Emissor	
7.1 - Descrição Das Principais Atividades do Emissor E Suas Controladas	66
7.1.a - Informações específicas de sociedades de economia mista	69
7.2 - Informações Sobre Segmentos Operacionais	70
7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais	71
7.4 - Clientes Responsáveis Por Mais de 10% da Receita Líquida Total	74
7.5 - Efeitos Relevantes da Regulação Estatal Nas Atividades	75
7.6 - Receitas Relevantes Provenientes do Exterior	76
7.7 - Efeitos da Regulação Estrangeira Nas Atividades	77
7.8 - Políticas Socioambientais	78
7.9 - Outras Informações Relevantes	80
8. Negócios Extraordinários	
8.1 - Negócios Extraordinários	81
8.2 - Alterações Significativas na Forma de Condução Dos Negócios do Emissor	82

Índice

8.3 - Contratos Relevantes Celebrados Pelo Emissor E Suas Controladas Não Diretamente Relacionados Com Suas Atividades Operacionais	83
8.4 - Outras Inf. Relev. - Negócios Extraord.	84
9. Ativos Relevantes	
9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes - Outros	85
9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.a - Ativos Imobilizados	88
9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis	89
9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.c - Participações em Sociedades	90
9.2 - Outras Informações Relevantes	91
10. Comentários Dos Diretores	
10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais	92
10.2 - Resultado Operacional E Financeiro	104
10.3 - Eventos Com Efeitos Relevantes, Ocorridos E Esperados, Nas Demonstrações Financeiras	107
10.4 - Mudanças Significativas Nas Práticas Contábeis - Ressalvas e Ênfases no Parecer do Auditor	108
10.5 - Políticas Contábeis Críticas	111
10.6 - Itens Relevantes Não Evidenciados Nas Demonstrações Financeiras	114
10.7 - Comentários Sobre Itens Não Evidenciados Nas Demonstrações Financeiras	115
10.8 - Plano de Negócios	116
10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante	117
11. Projeções	
11.1 - Projeções Divulgadas E Premissas	118
11.2 - Acompanhamento E Alterações Das Projeções Divulgadas	119
12. Assembléia E Administração	
12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa	120
12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais	125
12.3 - Regras, Políticas E Práticas Relativas ao Conselho de Administração	129
12.4 - Descrição da Cláusula Compromissória Para Resolução de Conflitos Por Meio de Arbitragem	130

Índice

12.5/6 - Composição E Experiência Profissional da Administração E do Conselho Fiscal	131
12.7/8 - Composição Dos Comitês	137
12.9 - Existência de Relação Conjugal, União Estável ou Parentesco Até O 2º Grau Relacionadas A Administradores do Emissor, Controladas E Controladores	138
12.10 - Relações de Subordinação, Prestação de Serviço ou Controle Entre Administradores E Controladas, Controladores E Outros	139
12.11 - Acordos, Inclusive Apólices de Seguros, Para Pagamento ou Reembolso de Despesas Suportadas Pelos Administradores	141
12.12 - Outras informações relevantes	142

13. Remuneração Dos Administradores

13.1 - Descrição da Política ou Prática de Remuneração, Inclusive da Diretoria Não Estatutária	143
13.2 - Remuneração Total do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária E Conselho Fiscal	146
13.3 - Remuneração Variável do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária E Conselho Fiscal	150
13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária	152
13.5 - Remuneração Baseada em Ações	159
13.6 - Opções em Aberto	160
13.7 - Opções Exercidas E Ações Entregues	161
13.8 - Precificação Das Ações/opções	162
13.9 - Participações Detidas Por Órgão	163
13.10 - Informações Sobre Planos de Previdência Conferidos Aos Membros do Conselho de Administração E Aos Diretores Estatutários	164
13.11 - Remuneração Individual Máxima, Mínima E Média do Conselho de Administração, da Diretoria Estatutária E do Conselho Fiscal	165
13.12 - Mecanismos de Remuneração ou Indenização Para os Administradores em Caso de Destituição do Cargo ou de Aposentadoria	166
13.13 - Percentual na Remuneração Total Detido Por Administradores E Membros do Conselho Fiscal Que Sejam Partes Relacionadas Aos Controladores	167
13.14 - Remuneração de Administradores E Membros do Conselho Fiscal, Agrupados Por Órgão, Recebida Por Qualquer Razão Que Não A Função Que Ocupam	168
13.15 - Remuneração de Administradores E Membros do Conselho Fiscal Reconhecida no Resultado de Controladores, Diretos ou Indiretos, de Sociedades Sob Controle Comum E de Controladas do Emissor	169
13.16 - Outras Informações Relevantes	170

14. Recursos Humanos

14.1 - Descrição Dos Recursos Humanos	171
---------------------------------------	-----

Índice

14.2 - Alterações Relevantes - Recursos Humanos	173
14.3 - Descrição da Política de Remuneração Dos Empregados	174
14.4 - Descrição Das Relações Entre O Emissor E Sindicatos	175
14.5 - Outras Informações Relevantes - Recursos Humanos	176
15. Controle E Grupo Econômico	
15.1 / 15.2 - Posição Acionária	177
15.3 - Distribuição de Capital	185
15.4 - Organograma Dos Acionistas E do Grupo Econômico	186
15.5 - Acordo de Acionistas Arquivado na Sede do Emissor ou do Qual O Controlador Seja Parte	187
15.6 - Alterações Relevantes Nas Participações Dos Membros do Grupo de Controle E Administradores do Emissor	188
15.7 - Principais Operações Societárias	189
15.8 - Outras Informações Relevantes - Controle E Grupo Econômico	190
16. Transações Partes Relacionadas	
16.1 - Descrição Das Regras, Políticas E Práticas do Emissor Quanto À Realização de Transações Com Partes Relacionadas	191
16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas	192
16.3 - Identificação Das Medidas Tomadas Para Tratar de Conflitos de Interesses E Demonstração do Caráter Estritamente Comutativo Das Condições Pactuadas ou do Pagamento Compensatório Adequado	198
16.4 - Outras Informações Relevantes - Transações Com Partes Relacionadas	199
17. Capital Social	
17.1 - Informações Sobre O Capital Social	200
17.2 - Aumentos do Capital Social	201
17.3 - Informações Sobre Desdobramentos, Grupamentos E Bonificações de Ações	202
17.4 - Informações Sobre Reduções do Capital Social	203
17.5 - Outras Informações Relevantes	204
18. Valores Mobiliários	
18.1 - Direitos Das Ações	205

Índice

18.2 - Descrição de Eventuais Regras Estatutárias Que Limitem O Direito de Voto de Acionistas Significativos ou Que os Obriguem A Realizar Oferta Pública	206
18.3 - Descrição de Exceções E Cláusulas Suspensivas Relativas A Direitos Patrimoniais ou Políticos Previstos no Estatuto	207
18.4 - Volume de Negociações E Maiores E Menores Cotações Dos Valores Mobiliários Negociados	208
18.5 - Outros Valores Mobiliários Emitidos no Brasil	209
18.5.a - Número de Titulares de Valores Mobiliários	210
18.6 - Mercados Brasileiros em Que Valores Mobiliários São Admitidos À Negociação	211
18.7 - Informação Sobre Classe E Espécie de Valor Mobiliário Admitida À Negociação em Mercados Estrangeiros	212
18.8 - Títulos Emitidos no Exterior	213
18.9 - Ofertas Públicas de Distribuição	214
18.10 - Destinação de Recursos de Ofertas Públicas	215
18.11 - Ofertas Públicas de Aquisição	216
18.12 - Outras Inf. Relev. - Val. Mobiliários	217

19. Planos de Recompra/tesouraria

19.1 - Informações Sobre Planos de Recompra de Ações do Emissor	218
19.2 - Movimentação Dos Valores Mobiliários Mantidos em Tesouraria	223
19.3 - Outras Inf. Relev. - Recompra/tesouraria	225

20. Política de Negociação

20.1 - Informações Sobre A Política de Negociação de Valores Mobiliários	226
20.2 - Outras Informações Relevantes	228

21. Política de Divulgação

21.1 - Descrição Das Normas, Regimentos ou Procedimentos Internos Relativos À Divulgação de Informações	230
21.2 - Descrição da política de divulgação de ato ou fato relevante e dos procedimentos relativos à manutenção de sigilo sobre informações relevantes não divulgadas	231
21.3 - Administradores Responsáveis Pela Implementação, Manutenção, Avaliação E Fiscalização da Política de Divulgação de Informações	233
21.4 - Outras Informações Relevantes	234

1.0 - Identificação dos responsáveis

Nome do responsável pelo conteúdo do formulário

Ricardo José Ribeiro Leite

Cargo do responsável

Diretor de Relações com Investidores

Nome do responsável pelo conteúdo do formulário

Marcos Ribeiro Leite

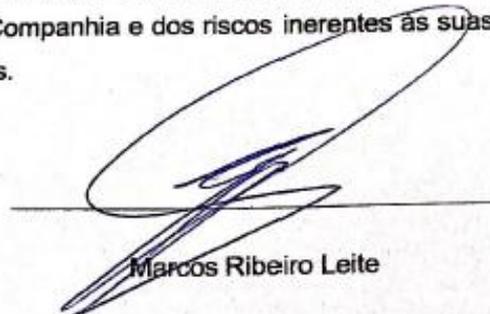
Cargo do responsável

Diretor Presidente

1.1 – Declaração do Diretor Presidente

- a) **reviu o Formulário de Referência;**
- b) **todas as informações contidas no documento atendem ao disposto na Instrução CVM nº 480, em especial aos artigos 14 a 19;**
- c) **o conjunto de informações nele contido é um retrato verdadeiro, preciso e completo da situação econômico-financeira do emissor e dos riscos inerentes às suas atividades e dos valores mobiliários por ele emitidos**

Eu, Marcos Ribeiro Leite, Diretor-Presidente da CSU CardSystem S.A., declaro que revisei o Formulário de Referência, que todas as informações contidas no documento atendem ao disposto na Instrução CVM nº 480, em especial aos artigos 14 a 19, e que o conjunto de informações nele contido é um retrato verdadeiro, preciso e completo da situação econômico-financeira da Companhia e dos riscos inerentes às suas atividades e dos valores mobiliários por ela emitidos.

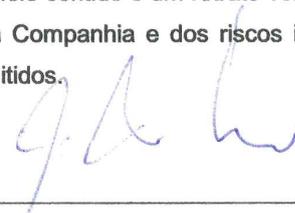


Marcos Ribeiro Leite
Diretor Presidente

1.2 - Declaração do Diretor de Relações Com Investidores

- a) **reviu o Formulário de Referência;**
- b) **todas as informações contidas no documento atendem ao disposto na Instrução CVM nº 480, em especial aos artigos 14 a 19;**
- c) **o conjunto de informações nele contido é um retrato verdadeiro, preciso e completo da situação econômico-financeira do emissor e dos riscos inerentes às suas atividades e dos valores mobiliários por ele emitidos**

Eu, Ricardo José Ribeiro Leite, Diretor de Relações com Investidores da CSU CardSystem S.A., declaro que revisei o Formulário de Referência, que todas as informações contidas no documento atendem ao disposto na Instrução CVM nº 480, em especial aos artigos 14 a 19, e que o conjunto de informações nele contido é um retrato verdadeiro, preciso e completo da situação econômico-financeira da Companhia e dos riscos inerentes às suas atividades e dos valores mobiliários por ela emitidos.



Ricardo José Ribeiro Leite

Diretor de Relações com Investidores

1.3 - Declaração do Diretor Presidente/relações Com Investidores

- a) **reviu o Formulário de Referência;**
- b) **todas as informações contidas no documento atendem ao disposto na Instrução CVM nº 480, em especial aos artigos 14 a 19;**
- c) **o conjunto de informações nele contido é um retrato verdadeiro, preciso e completo da situação econômico-financeira do emissor e dos riscos inerentes às suas atividades e dos valores mobiliários por ele emitidos**

Não se aplica, uma vez que a Companhia não possui um executivo que acumule ambas as funções.

2.1/2.2 - Identificação E Remuneração Dos Auditores

Possui auditor?	SIM
Código CVM	287-9
Tipo auditor	Nacional
Nome/Razão social	PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes
CPF/CNPJ	61.562.112/0001-20
Data Início	01/01/2017
Descrição do serviço contratado	Auditoria das demonstrações financeiras da CSU Cardsystem S.A. (Companhia) e revisão das ITRs
Montante total da remuneração dos auditores independentes segregado por serviço	HONORÁRIOS ANUAIS DE R\$ 445.000,00
Justificativa da substituição	A contratação da PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes. foi realizada em decorrência do rodízio obrigatório de auditores externos em acordo com as instruções da CVM.
Razão apresentada pelo auditor em caso da discordância da justificativa do emissor	Não há

Nome responsável técnico	DATA_INICIO_ATUACAO	CPF	Endereço
Ricardo Novaes de Queiroz	01/01/2017	528.099.605-00	Avenida Francisco Matarazzo, nº 1400, 9-10º, 13º-17º andar, Centro, São Paulo, SP, Brasil, CEP 05001-100, Telefone (011) 36742313, Fax (011) 36742030, e-mail: ricardo.queiroz@pwc.com

Possui auditor?	SIM
Código CVM	287-9
Tipo auditor	Nacional
Nome/Razão social	PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes
CPF/CNPJ	61.562.112/0001-20
Data Início	01/01/2018
Descrição do serviço contratado	Auditoria das demonstrações financeiras da CSU Cardsystem S.A. (Companhia) e revisão das ITRs;
Montante total da remuneração dos auditores independentes segregado por serviço	Honorários anuais de R\$ 453.781,82
Justificativa da substituição	Não se aplica.
Razão apresentada pelo auditor em caso da discordância da justificativa do emissor	Não se aplica.

Nome responsável técnico	DATA_INICIO_ATUACAO	CPF	Endereço
Ricardo Novaes de Queiroz	01/01/2018	528.099.605-00	Avenida Francisco Matarazzo, nº 1400, 9-10º, 13º-17º andar, Centro, São Paulo, SP, Brasil, CEP 05001-100, Telefone (011) 36743433, Fax (011) 36742045, e-mail: ricardo.queiroz@pwc.com

Possui auditor?	SIM
Código CVM	287-9
Tipo auditor	Nacional
Nome/Razão social	PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes
CPF/CNPJ	61.562.112/0001-20
Data Início	01/01/2019
Descrição do serviço contratado	Auditoria das demonstrações financeiras da CSU Cardsystem S.A. (Companhia) e revisão das ITRs.
Montante total da remuneração dos auditores independentes segregado por serviço	HONORÁRIOS ANUAIS DE R\$ 462.311,00
Justificativa da substituição	Não se aplica.
Razão apresentada pelo auditor em caso da discordância da justificativa do emissor	Não se aplica.

Nome responsável técnico	DATA_INICIO_ATUACAO	CPF	Endereço
Ricardo Novaes de Queiroz	01/01/2019	528.099.605-00	Avenida Francisco Matarazzo, 1400, Torre Torino, Agua Branca, São Paulo, SP, Brasil, CEP 05001-903, Telefone (11) 36742000, Fax (11) 36742000, e-mail: edison.arisa@br.pwc.com

Possui auditor?	SIM
Código CVM	287-9
Tipo auditor	Nacional
Nome/Razão social	PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes
CPF/CNPJ	61.562.112/0001-20
Data Início	01/01/2020
Descrição do serviço contratado	ANO - 2020 - Auditoria das demonstrações financeiras da CSU Cardsystem S.A. (Companhia) e revisão das ITRs
Montante total da remuneração dos auditores independentes segregado por serviço	HONORÁRIOS ANUAIS DE R\$ 507.064
Justificativa da substituição	Não se aplica
Razão apresentada pelo auditor em caso da discordância da justificativa do emissor	Não se aplica

Nome responsável técnico	DATA_INICIO_ATUACAO	CPF	Endereço
Ricardo Novaes de Queiroz	01/01/2019	528.099.605-00	Avenida Francisco Matarazzo, nº 1400, 9-10º, 13º-17º andar, Centro, São Paulo, SP, Brasil, CEP 05001-100, Telefone (011) 36743901, Fax (011) 36742030, e-mail: calf.brasil@br.pwc.com

2.3 - Outras Informações Relevantes

A Companhia não possui outras informações relacionadas à auditoria externa que julgue relevantes.

3.1 - Informações Financeiras - Consolidado

(Reais)	Exercício social (31/12/2019)	Exercício social (31/12/2018)	Exercício social (31/12/2017)
Patrimônio Líquido	257.266.000,00	240.834.575,00	223.876.478,00
Ativo Total	495.706.000,00	393.436.347,00	400.561.643,00
Rec. Liq./Rec. Intermed. Fin./Prem. Seg. Ganhos	423.820.000,00	419.770.512,00	486.852.290,00
Resultado Bruto	109.265.000,00	101.226.440,00	136.279.098,00
Resultado Líquido	26.832.000,00	32.798.794,00	45.198.735,00
Número de Ações, Ex-Tesouraria (Unidades)	41.103.970	41.093.301	41.266.023
Valor Patrimonial da Ação (Reais Unidade)	6,258890	5,860677	5,425010
Resultado Básico por Ação	0,654000	0,797800	1,095300
Resultado Diluído por Ação	0,65	0,80	1,10

3.2 - Medições Não Contábeis

a) *informar o valor das medições não contábeis*

b) *fazer as conciliações entre os valores divulgados e os valores das demonstrações financeiras auditadas*

Milhares de R\$	2019 (Reclassificado)	2018	2017
Lucro Líquido	26.832	32.799	45.199
(+)Resultado Financeiro Líquido	10.982	3.476	7.413
(+)Imposto de Renda e CSLL	7.255	11.698	16.037
(+)Depreciação e Amortização	59.002	33.510	31.656
EBITDA	104.071	81.483	100.305
Margem EBITDA	24,6%	19,4%	20,6%

c) *explicar o motivo pelo qual entende que tal medição é mais apropriada para a correta compreensão da sua condição financeira e do resultado de suas operações.*

O EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization, ou Lucro Antes de Juros e Despesas Financeiras Líquidas, Impostos, Depreciação e Amortização) é um indicador financeiro utilizado para avaliar o resultado de empresas sem a influência de sua estrutura de capital, de efeitos tributários e outros impactos contábeis sem reflexo direto no fluxo de caixa da empresa. O EBITDA é uma informação adicional às demonstrações financeiras da Companhia e não deve ser utilizado em substituição aos resultados auditados.

O EBITDA é utilizado como uma medida de desempenho pela administração, motivo pelo qual a Companhia entende ser importante a sua inclusão neste Formulário de Referência. A administração da Companhia acredita ser uma medida prática para aferir seu desempenho operacional e permitir uma comparação com outras Companhias do mesmo segmento, ainda que outras empresas possam calculá-lo de maneira distinta.

3.3 - Eventos Subsequentes às Últimas Demonstrações Financeiras

Não há.

3.4 - Política de Destinação Dos Resultados

	2019	2018	2017
b) regras sobre distribuição de dividendos	<p>Dos lucros líquidos ajustados, apurados de acordo com o artigo 202 da Lei 6.404/76 e, após as retenções de lucros, será distribuído aos acionistas dividendo mínimo anual de 25% do lucro líquido ajustado.</p> <p>Adicionalmente, poderão ser pagos dividendos e juros sobre o capital próprio, na forma da legislação vigente, os quais serão imputados ao montante dos dividendos distribuídos.</p>	<p>Dos lucros líquidos ajustados, apurados de acordo com o artigo 202 da Lei 6.404/76 e, após as retenções de lucros, será distribuído aos acionistas dividendo mínimo anual de 25% do lucro líquido ajustado.</p> <p>Adicionalmente, poderá ser pagos dividendos e juros sobre o capital próprio, na forma da legislação vigente, os quais serão imputados ao montante dos dividendos distribuídos.</p>	<p>Dos lucros líquidos ajustados, apurados de acordo com o artigo 202 da Lei 6.404/76 e, após as retenções de lucros, será distribuído aos acionistas dividendo mínimo anual de 25% do lucro líquido ajustado.</p> <p>Adicionalmente, poderá ser pagos dividendos e juros sobre o capital próprio, na forma da legislação vigente, os quais serão imputados ao montante dos dividendos distribuídos.</p>
c) periodicidade das distribuições de dividendos	<p>Os dividendos propostos pela administração serão deliberados anualmente pela Assembleia Geral Ordinária, podendo também ser deliberados dividendos intermediários à conta de lucros apurados nos balanços intermediários e à conta de lucros acumulados ou de reservas de lucros existentes no último balanço anual ou semestral aprovado em assembleia.</p>	<p>Os dividendos propostos pela administração serão deliberados anualmente pela Assembleia Geral Ordinária, podendo também ser deliberados dividendos intermediários à conta de lucros apurados nos balanços intermediários e à conta de lucros acumulados ou de reservas de lucros existentes no último balanço anual ou semestral aprovado em assembleia.</p>	<p>Os dividendos propostos pela administração serão deliberados anualmente pela Assembleia Geral Ordinária, podendo também ser deliberados dividendos intermediários à conta de lucros apurados nos balanços intermediários e à conta de lucros acumulados ou de reservas de lucros existentes no último balanço anual ou semestral aprovado em assembleia.</p>
d) eventuais restrições à distribuição de dividendos impostas por legislação ou regulamentação especial aplicável ao emissor, assim como contratos, decisões judiciais, administrativas ou arbitrais	Não há.	Não há.	Não há.

3.5 - Distribuição de Dividendos E Retenção de Lucro Líquido

(Reais)	Exercício social 31/12/2019	Exercício social 31/12/2018	Exercício social 31/12/2017
Lucro líquido ajustado	26.832.240,63	31.158.854,17	42.938.798,21
Dividendo distribuído em relação ao lucro líquido ajustado (%)	41,387760	32,470000	42,105261
Taxa de retorno em relação ao patrimônio líquido do emissor (%)	4,380600	4,200810	8,075656
Dividendo distribuído total	10.550.000,00	10.117.000,00	18.079.493,98
Lucro líquido retido	14.940.628,60	21.041.854,17	24.859.304,23
Data da aprovação da retenção	03/12/2019	04/12/2018	18/04/2018

Lucro líquido retido	Montante	Pagamento dividendo	Montante	Pagamento dividendo	Montante	Pagamento dividendo
Juros Sobre Capital Próprio						
Ordinária	10.550.000,00	06/01/2020	10.117.000,00	15/02/2019	13.781.000,00	28/02/2018
Dividendo Obrigatório						
Ordinária					4.298.493,98	06/06/2018

3.6 - Declaração de Dividendos À Conta de Lucros Retidos ou Reservas

	Exercício Social Encerrado em 31/12/2019	Exercício Social Encerrado em 31/12/2018	Exercício Social Encerrado em 31/12/2017
Lucros Retidos (em R\$ mil)	Não.	Não.	Não.
Reservas Constituídas	Não.	Não.	Não.

3.7 - Nível de Endividamento

Exercício Social	Soma do Passivo Circulante e Não Circulante	Tipo de índice	Índice de endividamento	Descrição e motivo da utilização de outro índice
31/12/2019	238.440,00	Índice de Endividamento	0,48100000	

3.8 - Obrigações

Exercício social (31/12/2019)							
Tipo de Obrigação	Tipo de Garantia	Outras garantias ou privilégios	Inferior a um ano	Um a três anos	Três a cinco anos	Superior a cinco anos	Total
Empréstimo	Garantia Real		35.645,00	53.304,00	13.416,00	0,00	102.365,00
Total			35.645,00	53.304,00	13.416,00	0,00	102.365,00
Observação							

3.9 - Outras Informações Relevantes

Não há outras informações relacionadas ao capítulo atual que a Companhia julgue como relevante.

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

O investimento nos valores mobiliários da CSU Cardsystem S.A. envolve a exposição a determinados riscos, de acordo com o ambiente econômico/condições de mercado e eventos futuros, fora do controle da Companhia. Antes de tomar qualquer decisão de investimento em qualquer valor mobiliário de emissão da Companhia, os potenciais investidores devem analisar cuidadosamente todas as informações contidas neste Formulário de Referência, os riscos mencionados abaixo, as demonstrações financeiras da Companhia e respectivas notas explicativas. Os negócios da Companhia, situação financeira, resultados operacionais, fluxo de caixa, liquidez e/ou negócios futuros poderão ser afetados de maneira adversa por qualquer um dos fatores de risco descritos a seguir. Portanto, o preço de mercado dos valores mobiliários de emissão da Companhia poderá diminuir em razão de qualquer desses e/ou de outros fatores de risco, hipóteses em que os potenciais investidores poderão perder parte substancial de seu investimento. Os riscos abaixo descritos são aqueles que a Companhia conhece e acredita que, na data deste Formulário de Referência, podem afetar adversamente o preço dos seus valores mobiliários. Adicionalmente, riscos não identificados pela Companhia atualmente ou considerados irrelevantes também poderão afetar de forma adversa os valores mobiliários de emissão da Companhia. Nenhum dos assessores da Companhia ou partes a eles relacionadas ou seus representantes terá qualquer responsabilidade por perdas que possam decorrer da utilização e análise das informações contidas nesse formulário de referência.

Para os fins desta seção “4.1 Fatores de Risco” e da seção “4.2 Descrição dos principais riscos de mercado”, exceto se expressamente indicado de maneira diversa ou se o contexto assim o exigir, a menção ao fato de que um risco, incerteza quanto aos eventos futuros ou problema poderá causar ou ter ou causará ou terá “efeito adverso” ou “efeito negativo” para a Companhia, ou expressões similares, significa que tal risco, incerteza ou problema poderá ou poderia causar efeito adverso relevante na situação financeira, resultados operacionais, fluxo de caixa, liquidez e/ou negócios futuros da Companhia, bem como no preço dos valores mobiliários de emissão da Companhia. Expressões similares incluídas nesta seção “4.1 Fatores de Risco” e da seção “4.2 Descrição dos principais riscos de mercado” devem ser compreendidas nesse contexto. Ademais, não obstante a subdivisão desta seção “4.1 Fatores de Risco” e da seção “4.2 Descrição dos principais riscos de mercado”, determinados fatores de risco que estejam em um item podem também se aplicar a outros itens desta seção “4.1 Fatores de Risco” e da seção “4.2 Descrição dos principais riscos de mercado”.

a) à Companhia

Os setores em que a Companhia atua são competitivos, o que pode dificultar a expansão ou manutenção de seus negócios.

Há uma contínua concorrência nos mercados em que a Companhia atua. O aumento desta concorrência pode implicar no arrefecimento dos volumes de serviços demandados por clientes, maior pressão sobre os preços e perda de *market share*. Qualquer um desses fatores pode prejudicar a Companhia e impactar negativamente seus resultados operacionais.

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

Alguns de nossos concorrentes podem vir a buscar estratégias semelhantes às nossas na oferta de serviços diversificados. Particularmente, é possível que empresas estrangeiras, com recursos financeiros em maior volume, possam ter melhores condições a serem ofertadas no mercado brasileiro. Além disso, nossos clientes do segmento de processamento de meios eletrônicos de pagamento e de *call center* podem decidir terceirizar a prestação de tais serviços para empresas fora do Brasil, se tais Companhias desenvolverem um sistema viável de prestação de serviços para clientes no Brasil. Adicionalmente, muitos de nossos principais clientes têm, ou podem vir a desenvolver, expertise e suporte tecnológico para suprir internamente suas necessidades relativas ao processamento de Cartões, operacionalização de *call centers* entre outros serviços. Se os atuais clientes decidirem terceirizar tais atividades ou realizá-las internamente, nossos resultados poderão ser negativamente afetados.

Enfrentamos intensa pressão competitiva nos preços que cobramos de nossos clientes, o que poderá afetar negativamente nossa receita e lucratividade.

Geramos receita a partir do preço que cobramos de nossos clientes pela prestação de serviços de processamento de meios eletrônicos de pagamento, *call center*, fidelidade e *e-commerce*, prestação de serviços de BPO/TI, dentre outros serviços. Visando aumentar os volumes de nossas operações, buscamos celebrar contratos comerciais com clientes, por meio dos quais ofereceremos incentivos, descontos de preços e outros serviços de suporte e soluções a preços mais competitivos. Para isso, a Companhia poderá ser pressionada a aumentar o valor desses incentivos e descontos. A demanda por parte de nossos clientes por melhores preços e maiores descontos e incentivos poderá causar um impacto negativo sobre a receita da CSU. Caso isto ocorra, talvez não consigamos expandir nossas atividades para prestar serviços adicionais em níveis suficientes de forma a compensar a diminuição de preço ou o aumento dos custos no futuro, situação que pode afetar substancial e negativamente a receita e lucratividade da Companhia. A pressão contínua sobre os preços aumenta a importância da contenção de custos e ganhos de produtividade em outras áreas, não havendo garantia de que seremos capazes de reduzir custos ou aumentar produtividade em proporção suficiente para promover a manutenção dos mesmos níveis de lucratividade. Uma perda significativa de receita poderá ter efeito adverso, mesmo que temporariamente sobre os resultados da companhia.

Adicionalmente, poderemos perder clientes caso haja consolidações significativas no setor financeiro. Um ou mais de nossos principais clientes pode vir a ser adquirido por uma instituição que realize o processamento de meios eletrônicos de pagamento internamente, ou mesmo que tenha relacionamento estável com outro prestador de serviço (i.e: contrato global de fornecimento de serviços, em caso de multinacionais). Qualquer uma dessas situações poderia nos impactar negativamente. A consolidação contínua no setor financeiro também produz um número cada vez menor de potenciais contratantes, que teriam maior alavancagem para negociar descontos de preços, ou mesmo buscar a internalização de serviços. Desse modo, a consolidação poderia, ainda, levar nossos clientes a renegociar nossos contratos existentes

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

visando a obter termos mais favoráveis. Essa pressão nos preços que cobramos de nossos clientes poderia afetar substancial e negativamente a nossa receita e lucratividade.

Parcela significativa de nossas receitas advém de contratos de prestação de serviços concentrados entre poucos clientes.

Apesar de buscar diversificar a gama de serviços prestados, incluindo aqueles diretos ao consumidor final (B2C), a receita da Companhia ainda advém em grande parte dos serviços prestados à outras empresas (B2B), do que decorre necessariamente a concentração de parte significativa da nossa receita. Os 10 maiores clientes da Companhia concentram parte significativa da receita bruta anual, de forma que a perda de nossos maiores clientes pode impactar de forma adversa os resultados da Companhia.

Além disso, a maioria dos nossos Contratos Comerciais é celebrada por prazos médios de 3 a 5 anos, sem previsão de exclusividade e sem obrigatoriedade de renovação. Mesmo que grande parte dos serviços prestados pela Companhia exijam grandes esforços de migração por ocasião de uma descontinuidade, no vencimento desses contratos, nossos clientes podem reavaliar seu relacionamento conosco, optando eventualmente pelo encerramento do contrato seja para desenvolverem suas próprias soluções (internalização), seja para migrarem para outros prestadores de serviços.

Se não formos capazes de nos mantermos atualizados com o rápido desenvolvimento tecnológico do nosso setor ou de licenciar ou adquirir de terceiros a tecnologia necessária para nossa operação em termos satisfatórios para nós, o volume de nossos serviços diminuirá, reduzindo nossa receita.

O mercado de meios eletrônicos de pagamentos está sujeito ao rápido crescimento e desenvolvimento tecnológico, impactando todos os players que nele atuam – emissores, adquirentes, bandeiras, e claro, as processadoras de meios de pagamento. Este mercado apresenta inovações de todas as naturezas, todos os dias e em diversas direções, de tecnologias de grande potencial disruptivo, especialmente àquelas voltadas às experiências mobile e virtuais. Dependemos, em parte, de terceiros para o desenvolvimento e acesso a novas tecnologias. Acreditamos que novos serviços e tecnologias relacionadas ao mercado de meios eletrônicos de pagamentos continuem a surgir e que esses serviços e tecnologias possam ser superiores às tecnologias que atualmente oferecemos a nossos clientes ou torná-las ultrapassadas. Nossa capacidade de nos manter em uma posição de liderança no mercado no futuro dependerá de nossa capacidade de desenvolver novas tecnologias ou de nos adaptar a mudanças tecnológicas e de identificar as tendências e novos padrões de mercado, bem como de melhorar o desempenho de nossos serviços e sua confiabilidade.

Se não formos capazes de nos adaptarmos a essas mudanças, poderemos ser substancial e negativamente afetados. A adoção de novas tecnologias ou de novos padrões de negócios pode

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

exigir dispêndios de gastos substanciais para adaptar nossos sistemas, o que pode ocasionar um efeito adverso sobre nós, nossa situação financeira e resultados operacionais.

Adicionalmente, dependemos, em parte, da tecnologia que licenciamos de terceiros de forma não exclusiva e a qual integramos em nossos *softwares*. Como resultado de nossa estratégia de parceria com outras empresas para o desenvolvimento de produtos e serviços, podemos nos tornar mais dependentes da tecnologia por eles fornecida. Licenças para *softwares* de terceiros que usamos para nossos produtos podem ser revogadas ou não serem renovadas, e podemos não conseguir as licenças necessárias para o desenvolvimento de tais produtos no futuro. Além disso, podemos não conseguir renegociar tais licenças em termos aceitáveis para refletir mudanças em nossa estrutura de preços. Mudanças ou perdas de tais licenças podem aumentar nossos custos com licenças, bem como levar a não operabilidade ou redução de desempenho de nossos softwares. Adicionalmente, a tecnologia licenciada de terceiros pode conter erros não detectados que prejudiquem a funcionalidade de nossos *softwares* ou afetem o sucesso de sua integração às nossas atividades. Como resultado de tais mudanças ou perdas, podemos incorrer em custos adicionais para garantir o contínuo desempenho de nossos produtos, bem como sofrer atrasos no licenciamento de *softwares* até que a reposição da tecnologia, se disponível, seja obtida e integrada à nossas atividades.

A capacidade da Companhia de recrutar, motivar e reter gestores e atendentes qualificados e gerenciar sua produtividade poderá afetar a qualidade dos serviços prestados.

Devido ao negócio de *contact center* envolver mão de obra intensiva em suas atividades, a capacidade de atrair e reter pessoal é fundamental para o contínuo crescimento da Companhia, assim, atribuímos importância significativa à capacidade de recrutar, treinar e reter pessoal qualificado. Além disso, a lucratividade da Companhia depende da produtividade de seus empregados e do grau de eficiência na utilização da capacidade instalada dos nossos *contact centers*. Nossa incapacidade de ampliar produtividade, minimizar ociosidade e gerir pessoas pode ter impacto negativo na qualidade e rentabilidade dos serviços prestados.

A perda de nossos executivos ou colaboradores chave pode nos prejudicar.

Nosso sucesso depende dos esforços e da capacidade de nossos executivos e de outros colaboradores-chave, bem como de nossa capacidade de oferecer serviços de forma eficaz, de desenvolver novos serviços e de integrar novas atividades com eficiência às nossas operações.

O mercado de tecnologia e inovação pressupõe a valorização e utilização intensiva de capital intelectual, de forma a permitir a contínua diferenciação dos serviços e produtos da Companhia e sua adequada oferta agregada de valor.

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

Podemos não ser capazes de manter nossos executivos e empregados chave, que sejam necessários para desenvolver e comercializar nossos serviços.

A perda de executivos ou empregados-chave pode nos afetar negativamente.

A divulgação não autorizada de dados de clientes e portadores de cartões por meio de violação de nossos sistemas de computador ou por outro modo, e outras situações causadas por falhas na proteção do banco de dados da Companhia, pode nos expor a obrigações de indenizar e a processos judiciais onerosos.

Levantamos e armazenamos dados confidenciais sobre os nossos clientes e seus Usuários (dentre eles, os portadores), incluindo nomes, endereços, números de identificação nacional (Cédula de Identidade – R.G.), números de cadastros de pessoas físicas (C.P.F./MF), entre outros. Além disso, para processar operações e evitar fraudes, mantemos uma base de dados contendo informações sobre o portador do cartão relativamente a operações específicas. A perda de dados relativos aos portadores poderá nos sujeitar a multas e sanções penosas por parte de nossos clientes, podendo, assim, ocasionar um efeito substancialmente adverso sobre a nossa posição financeira e/ou nossas operações. Além disso, o negócio de *contact center* nos dá acesso a informações confidenciais dos nossos clientes. Não obstante o nosso controle interno e os nossos esforços em proteger estas informações, poderemos ser responsabilizados por atividades fraudulentas por parte dos nossos empregados ou terceiros. Ademais, eventuais ataques externos nos procedimentos de segurança mantidos pela Companhia poderão, por exemplo, resultar na manipulação das informações gerenciadas pela Companhia. Tais práticas fraudulentas poderão provocar um efeito adverso para Companhia, mesmo sendo resguardado o direito de regresso à Companhia que, visando se ressarcir dos danos e prejuízos sofridos, poderá acionar quem deu causa à falha. Apesar dos esforços dispendidos e do *know-how* acumulado na gestão de informações sensíveis, não podemos garantir que nossos sistemas de informática não serão invadidos por hackers.

Se uma violação de nossos sistemas ocorrer, podemos incorrer em penalidades, na medida em que for comprovada a responsabilidade da companhia, incluindo ações por compras não autorizadas ou por uso não autorizado de informações bancárias, dentre outras ações semelhantes. Poderemos também estar sujeitos a reclamações pelo mau uso de informações pessoais, tais como publicidade não autorizada. Essas reclamações também podem resultar em processos judiciais dispendiosos.

De maneira geral, exigimos que nossos contratos com prestadores de serviços que tenham acesso aos dados dos clientes, portadores e usuários, contenham obrigações de confidencialidade, proibindo esses prestadores de serviços de divulgar qualquer dado de nossos clientes, portadores e usuários, exceto na medida necessária para o desempenho dos serviços com eles contratados. Não podemos garantir, entretanto, que essas medidas contratuais impedirão o uso não autorizado ou a divulgação de tais dados pelos prestadores de serviços.

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

Além disso, nossos contratos firmados com instituições financeiras exigem que tomemos certas medidas protetivas para garantir a confidencialidade dos dados dos nossos clientes, portadores e usuários.

Qualquer falha na execução dessas medidas protetivas, poderá prejudicar a nossa reputação perante os nossos clientes, impactando negativamente a necessária credibilidade para a manutenção de relações comerciais estáveis e longevas; expor-nos a possíveis obrigações e até mesmo nos sujeitar ao pagamento de multas e indenizações, o que poderá prejudicar, de forma substancial, o nosso negócio e resultados operacionais, mesmo sendo resguardado o direito de regresso à Companhia que, visando se ressarcir dos danos e prejuízos sofridos, poderá acionar quem deu causa à falha.

Falhas ou mau funcionamento de sistemas, perda de dados ou interrupções nos serviços da Companhia, interrupções de conexões de telecomunicações, fraudes, vírus de computador ou incapacidade de utilizar o(s) software(s) licenciado para a Companhia podem afetar a capacidade da Companhia de atender às necessidades de seus Clientes.

A capacidade da Companhia em proteger seus centros de dados e *call centers* contra danos ou inoperância por incêndio, falta de energia, falhas nas telecomunicações, fraudes, vírus de computador e outros desastres é fundamental. A qualidade dos serviços da Companhia depende da sua capacidade de armazenar, recuperar, processar e gerenciar grandes quantidades de dados, 24 horas por dia, sete dias por semana, e periodicamente expandir e melhorar as suas capacidades. Qualquer dano, falha ou mau funcionamento relevante nos centros de dados, *call centers*, sistemas da Companhia, links de telecomunicação, além de limitações na sua capacidade de utilizar os *softwares* licenciados pela Companhia, pode afetar a capacidade da Companhia de atender às necessidades de seus Clientes e sua confiança na utilização dos serviços da Companhia.

Adicionalmente, a bem sucedida e contínua implantação e operação de inovações tecnológicas são fundamentais para a estratégia de negócio e operações da Companhia. Qualquer atraso na implantação de sistemas de informática, incluindo os relacionados, por exemplo, ao software de processamento de meios eletrônicos de pagamento, ao processamento do acúmulo de pontos dos programas de fidelidade gerenciados pela Companhia através da divisão Marketsystem ou na plataforma de resgate destes pontos acumulados nos programas de fidelidade e, a gestão dos *call centers*, poderá prejudicar a prestação dos nossos serviços. A necessidade contínua da Companhia em realizar investimentos suficientes para manter os seus sistemas atualizados pode não ser satisfatoriamente atendida no futuro ou afetar o sucesso das operações da Companhia. Qualquer dos fatores acima pode causar um efeito adverso para a Companhia.

Nossa estratégia de crescimento está relacionada à nossa capacidade de adquirir participações societárias em empresas do setor de pagamentos e correlatos e, portanto,

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

negociar, comprar e integrar empresas fruto de fusões e/ou aquisições, o que apresenta riscos de não se concretizarem de forma bem-sucedida ou de não resultarem nos benefícios esperados.

Nossa estratégia de crescimento está, em certa medida, atrelada à capacidade de a Companhia realizar fusões e aquisições (“M&A”) de empresas do setor de pagamentos e correlatos. No entanto, não há como prever se e quando tais transações ocorrerão ou a possibilidade de uma determinada transação ser concluída em termos e condições favoráveis. A Companhia pode incorrer em custos significativos nas transações e, ainda assim, elas podem não ser concluídas ou, se concluídas, podem não apresentar os benefícios esperados. A capacidade de a Companhia ampliar os negócios por meio de M&A depende de diversos fatores, como nossa capacidade para i) identificar e avaliar as oportunidades, (ii) negociar em condições satisfatórias, (iii) obter recursos para financiá-las, e (iv) integrar com sucesso os negócios adquiridos.

O crescimento por meio de aquisições apresenta também risco de exposição às responsabilidades sucessórias relacionadas aos estabelecimentos, às sociedades adquiridas, a administração, suas atividades e/ou demandas judiciais incorridas anteriormente à aquisição. Os processos de auditoria (due diligence) que a Companhia conduziu no passado, bem como outros que poderão vir a realizar em relação a uma aquisição e quaisquer garantias contratuais (ou de outra natureza), ou indenizações que receba ou possa receber dos vendedores de empresas adquiridas, podem não ser suficientes à proteção ou compensação de demandas judiciais e responsabilidades ou não ser cumpridas. Ademais, as garantias outorgadas podem vir a perecer, desvalorizar-se, ou ser afetadas em caso de insolvência ou de existência de credores que tenham preferência sobre o direito de indenização da Companhia e podem inexistir obrigações de reforço ou substituição de tais garantias. Demandas judiciais e responsabilidades significativas associadas a aquisições também podem nos afetar de maneira adversa, inclusive em relação à nossa reputação, o que reduziria os benefícios relacionados à aquisição ou causaria prejuízos. Outras empresas do setor podem também estar em busca de crescimento por meio de aquisições e parcerias estratégicas, o que pode aumentar a competição por aquisições e reduzir a probabilidade de termos sucesso na implementação de tal estratégia.

b) ao controlador da Companhia, direto ou indireto, ou grupo de controle

A CSU é controlada pela *Greenville Delaware LLC*. Esta, por sua vez, é uma companhia controlada indiretamente pelo Diretor-Presidente e fundador da Companhia, Marcos Ribeiro Leite. Ao final de 2019, o Grupo de Controle detinha 55,0% do capital social da CSU. Em decorrência disto, os acionistas controladores conservam o poder de decisão sobre a maioria das questões submetidas à votação dos acionistas da Companhia, inclusive, dentre outras, a eleição da maioria dos membros do Conselho de Administração, controle da administração e políticas internas, aprovação da maioria das deliberações societárias, tais como incorporações, aquisições, alienações e vendas de ativos e nossa política de distribuição de proventos.

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

Os interesses dos acionistas controladores também poderão ser conflitantes com os interesses dos demais acionistas minoritários. Ademais, qualquer venda ou alienação de um bloco significativo de ações da Companhia por parte dos acionistas controladores pode acarretar em uma mudança do controle da CSU.

c) aos acionistas da Companhia

Nossos investidores poderão não ser capazes de vender nossas ações pelo preço ou na ocasião em que desejarem em razão do não desenvolvimento de mercado ativo ou líquido para nossas ações.

A B3, atual denominação da BM&FBOVESPA é substancialmente menor, menos líquida, mais concentrada e, ainda pode ser mais volátil do que os principais mercados de valores mobiliários dos Estados Unidos. Mercados de negociação ativos e líquidos, de modo geral, resultam em uma menor volatilidade de preços e maior eficiência na execução de ordens de compra e venda de investidores. A liquidez de um mercado de ações é frequentemente determinada pelo volume das ações em circulação. Adicionalmente, os investimentos em títulos negociados em mercados emergentes, tais como o Brasil, frequentemente envolvem maiores riscos e são geralmente considerados mais especulativos do que investimentos em títulos de empresas domiciliadas nos Estados Unidos e outros mercados maduros. Tais fatores poderão limitar significativamente a capacidade dos investidores em vender nossas Ações pelo preço e na ocasião desejados.

Podemos ter necessidade de capital adicional no futuro, o qual poderá não estar disponível. A captação de capital adicional poderá diluir a participação de nossos investidores.

Podemos vir a ter que captar recursos adicionais no futuro através de operações de emissões públicas ou privadas de ações ou títulos de dívida. Qualquer captação de recursos através da distribuição pública de valores mobiliários pode afetar negativamente o preço de mercado das nossas ações e diluir a participação percentual de nossos investidores em nosso capital social. Ademais, qualquer financiamento adicional que precisarmos, poderá não estar disponível para nós em termos que nos sejam favoráveis.

Os titulares das ações da Companhia podem não receber quaisquer dividendos ou juros sobre o capital próprio.

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, deve-se pagar aos seus acionistas, no mínimo, 25% do lucro líquido anual da Companhia, calculado e ajustado de acordo com o artigo 202 da Lei nº 6.404/76, para distribuição aos acionistas a título de dividendo obrigatório, sob a forma de dividendos ou juros sobre o capital próprio (JCP). O lucro líquido pode ser capitalizado, utilizado para compensar prejuízo ou retido nos termos previstos na Lei das Sociedades por Ações e pode

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

não ser disponibilizado para o pagamento de dividendos ou juros sobre o capital próprio. Além disso, a Lei das Sociedades por Ações permite que a Companhia suspenda a distribuição obrigatória de dividendos em determinado exercício social, caso o Conselho de Administração informe à Assembleia Geral Ordinária que a distribuição seria incompatível com a situação financeira da Companhia. Ademais, a capacidade da Companhia de cumprir com obrigações financeiras eventualmente contraídas e de distribuir dividendos ou juros sobre o capital próprio aos seus acionistas dependerá de eventual distribuição do fluxo de caixa e da apuração de lucros.

Alguns colaboradores podem participar de plano de remuneração baseado em ações, os quais podem fazer com que os mesmos, almejem retornos no curto prazo, o que pode conflitar com os interesses dos acionistas que procuram retornos no longo prazo em seus investimentos em ações da Companhia.

Em reunião do Conselho de Administração realizada em 26 de maio de 2015, foi aprovada a criação de um Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações, aprovado pela CVM em 20 de julho de 2015, com objetivo de transferir a titularidade das ações disponíveis em tesouraria (limite de 533.977 ações) de forma não remunerada, isto é, sem opção de compra, obedecendo aos prazos de 24 a 36 meses a partir da data de outorga e demais condições estabelecidas no programa.

Até 31 de dezembro de 2019, foram outorgadas 256.423 ações a 12 funcionários da Companhia. Ainda nesse programa foram concedidas 77.178 ações retiradas das ações em tesouraria, conforme demonstrado nos itens 19.2 e 19.3.

O fato de os colaboradores da Companhia poderem receber ações da Companhia pode levar tais pessoas a ficar com seus interesses excessivamente vinculados à cotação das ações de emissão da Companhia em detrimento de uma visão de longo prazo, o que pode causar um impacto negativo aos negócios da Companhia, bem como poderá resultar na diluição de seus acionistas.

Há possibilidade de os mecanismos de proteção à dispersão acionária previstos no Estatuto Social da Companhia dificultarem ou impedirem tentativas de aquisição do controle, afetando a capacidade de os acionistas de alienarem as ações de emissão da Companhia de que sejam titulares com prêmio sobre a cotação de mercado.

O Estatuto Social da Companhia, aprovado em 07/12/2020, contém disposições que podem ter o efeito de evitar a concentração das ações em um grupo de investidores, de modo a promover uma base acionária mais dispersa. Uma dessas disposições exigirá que qualquer acionista adquirente que venha a ser titular de ações ou direitos relativos a ações em quantidade equivalente ou superior a 15% do total de ações de emissão da Companhia, realize oferta pública de aquisição da totalidade de ações de emissão da Companhia, pelo preço calculado de acordo

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

com o estabelecido no Estatuto Social. Essa disposição pode ter o efeito de dificultar ou impedir tentativas de aquisição do controle e pode desencorajar, atrasar ou impedir a aquisição, incluindo operações nas quais o investidor poderia receber um prêmio sobre o valor de mercado de suas ações. Nos termos do Estatuto Social, a obrigatoriedade de realização de uma oferta pública de aquisição de ações não se aplicará aos acionistas titulares de mais de 50% do capital social da Companhia na data da realização da assembleia geral extraordinária que aprovará a alteração do estatuto social da Companhia para inclusão dessa cláusula, nem aos seus sucessores.

d) às controladas e coligadas da Companhia

Não se aplica pelo fato de não existirem, até a data de 31 de dezembro de 2019, empresa controladas e coligadas à companhia.

e) aos fornecedores da Companhia

Se nossos prestadores de serviços rescindirem seus contratos conosco ou deixarem de renová-los, ou de cumpri-los, poderemos incorrer em custos significativos para desenvolver ou substituir sua tecnologia e infraestrutura.

Nossos negócios dependem de terceiros. Dependemos, por exemplo, de terceiros para provimento de determinadas tecnologias, fornecimento e desenvolvimento de *softwares* e acesso à Internet. Quaisquer erros, atrasos, ou omissões que tivermos com relação à tecnologia, infraestrutura e serviços de terceiros, podem nos impactar negativamente, bem como prejudicar nosso relacionamento comercial com nossos clientes, mesmo sendo resguardado o direito de regresso à Companhia que, visando se ressarcir dos danos e prejuízos sofridos, poderá acionar quem deu causa à falha.

f) aos clientes da Companhia

Nossos clientes podem decidir internalizar os serviços de processamento de meios eletrônicos de pagamento, de gestão de programas de fidelidade, de gestão de *call centers* e de cobrança, ou outros serviços que atualmente prestamos, o que pode nos afetar negativamente.

Se nossos clientes decidirem internalizar, total ou parcialmente, os serviços que atualmente lhes prestamos, ou se decidirem se associar a concorrentes ou a outras empresas, constituindo ou não joint ventures, com a finalidade de prestar quaisquer destes serviços, poderemos perdê-los, ter o aumento de concorrência, bem como sermos forçados a reduzir nossos preços. Caso isso ocorra, nossa situação financeira e nossos resultados operacionais, bem como o preço de nossas ações (CARD3) poderão ser substancialmente afetados.

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

Podemos não ser capazes de repassar integralmente aos nossos clientes os aumentos de custos em que incorreremos, incluindo os aumentos de preço de nossos fornecedores.

Nossos custos são afetados pelo preço que pagamos pelas mercadorias e serviços oferecidos por nossos fornecedores, dentre entre outros custos. Além disso, o negócio de *Contact Center* é muito intensivo em mão de obra e os gastos com Pessoal são significativos na composição de nossos custos. Por outro lado, nossas receitas são oriundas dos contratos comerciais firmados com nossos clientes. Como forma de proteção, a maior parte de nossos contratos possui cláusulas de reajuste anual. Porém, geralmente não dispõem sobre a elevação de nossos preços para compensar aumentos inesperados de custos, como por exemplo, custos de telecomunicação, energia ou aluguel, que não necessariamente são ajustados pelos mesmos índices pelos quais são ajustados os contratos com nossos clientes. Podemos ainda optar por não exercer o direito de reajustar integralmente os preços por razões competitivas ou de relacionamento com o cliente. Assim, se nossos custos aumentarem e não formos capazes de repassar esses acréscimos para nossos clientes, teremos de absorver tais acréscimos, o que poderá nos afetar negativamente.

g) aos setores da economia nos quais a Companhia atue

O Governo Federal e outras entidades da administração pública têm exercido significativa influência sobre a economia brasileira. As condições políticas e econômicas no Brasil podem nos influenciar adversamente, bem como o preço de mercado de nossas Ações.

O Governo Federal intervém frequentemente na economia brasileira e ocasionalmente pode implementar mudanças significativas na política e regulamentação econômica, bem como outras medidas governamentais.

As experiências heterodoxas observadas ao longo da história macro-econômica brasileira demonstram que as medidas do Governo Federal para controlar a inflação e influenciar outras políticas podem ser implementadas mediante controle de preços e salários, racionamento de energia, depreciação do real, controles sobre a remessa de recursos ao exterior, limitações a importações e congelamento de conta corrente.

Nossos negócios, nossa situação financeira e nossos resultados operacionais, bem como o preço de nossas ações podem ser adversamente afetados por mudanças de políticas públicas, sejam elas implementadas em âmbito federal, estadual ou municipal, referentes a tarifas públicas e controles sobre o câmbio, bem como por outros fatores, tais como:

- taxas cambiais e políticas de controle cambial, a exemplo do ocorrido no final de 1989 e início de 1990;
- inflação;
- taxas de juros;
- liquidez dos mercados de capitais e de empréstimos locais;

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

- política fiscal;
- instabilidade social e política;
- crescimento da economia doméstica;
- alterações nas leis fiscais e tributárias, particularmente aquelas aplicáveis a setores específicos;
- e
- outros acontecimentos políticos, sociais e econômicos no Brasil ou que afetem o País.

h) à regulação dos setores em que a Companhia atue

Os mercados de atuação da Companhia estão sujeitos a novas regulamentações ou alterações nas regulamentações vigentes que podem impactar consideravelmente as receitas e custos do negócio. Aparentemente não há mudanças com impacto negativo que atinjam diretamente a Companhia, no entanto, estamos sujeitos a mudanças regulatórias que criem entraves ao crescimento de nossos segmentos de atuação no mercado, podendo impactar negativamente o crescimento da Companhia.

Os setores de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e de call center atualmente contam com incentivos tributários relacionados a desoneração da folha de pagamentos, cuja descontinuidade poderá prejudicar os resultados.

Em maio de 2018, com a aprovação da Lei 13.670/18, que altera a Lei 12.546/11, está previsto que a Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) irá vigorar até 31/12/2020. Com isso, a partir de 2021 a Companhia voltará a pagar o INSS Patronal de 20% sobre o total das remunerações pagas em substituição à CPBR entre 3,0% e 4,5% sobre receita bruta. O retorno do INSS Patronal de 20% sobre folha e outros aumentos da alíquota do INSS Patronal que possam vir a ser aprovados poderão afetar materialmente os negócios, em especial da unidade CSU.Contact, e situação financeira, bem como o valor das ações. Em junho de 2020, o Senado aprovou o projeto de conversão da Medida Provisória 936/20, que autoriza o governo a prorrogar a autorização para redução de jornadas e salários e a suspensão de contratos de trabalho enquanto durar o estado de calamidade pública e o adiamento do fim da desoneração da folha de pagamento até o fim de 2021 para 17 setores da economia, inclusive para empresas de TIC e call center. No entanto, em 07/07/2020 foi sancionada a Lei nº 14.020/20 com o veto presidencial em relação ao artigo que prorrogava a vigência da CPRB para dezembro de 2021. Está atualmente em discussão no Congresso Nacional a votação para a derrubada do veto presidencial em relação a esse item.

i) aos países estrangeiros onde a Companhia atue

Não aplicável à Companhia.

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

j) riscos relativos a questões socioambientais.

A Companhia não está sujeita a extensa regulamentação ambiental.

4.2 - Descrição Dos Principais Riscos de Mercado

A Companhia está sujeita a riscos de mercado no curso normal de suas atividades. Tais riscos estão relacionados principalmente às alterações adversas em taxas de juros, à indústria em geral, às atividades e à regulamentação dos setores em que atua.

O governo brasileiro exerceu e continua a exercer influência significativa sobre a economia brasileira. Essa influência, bem como a conjuntura econômica diretamente afetada pelos recentes acontecimentos da política brasileira, pode nos afetar adversamente.

O governo brasileiro poderá intervir na economia nacional e realizar modificações significativas em suas políticas e normas monetárias, fiscais, creditícias e tarifárias. As eventuais medidas tomadas pelo governo brasileiro com o objetivo de controlar o crescente déficit fiscal, associado tanto às dificuldades de redução do gasto público, quanto às dificuldades na aprovação de reformas, bem como à persistente redução dos níveis de atividade econômica, além de outras políticas e normas, podem implicar em alterações das taxas de juros, mudança das políticas fiscais, alterações nas leis tributárias, controle de salários e preços, desvalorização cambial, controle de capital e limitação às importações, entre outras medidas. Não se tem controle sobre quais medidas ou políticas o governo brasileiro poderá adotar no futuro, e não há como prevêê-las. Os negócios da Companhia, a sua situação financeira, o resultado das operações e as perspectivas poderão ser impactadas negativamente de maneira significativa por modificações relevantes em tais políticas ou normas.

A inflação e os esforços do Governo Federal para o seu combate poderão contribuir significativamente para a incerteza econômica no Brasil, podendo nos prejudicar, bem como afetar o valor de mercado das nossas Ações.

A inflação e algumas medidas tomadas pelo Governo Federal no intuito de controlá-la, combinada com a especulação sobre eventuais medidas governamentais a serem adotadas, tiveram efeito negativo significativo sobre a economia brasileira, contribuindo para a incerteza econômica existente no Brasil e para o aumento da volatilidade do mercado de capitais brasileiro. Na história recente, as medidas tomadas pelo Governo Federal para controle da inflação frequentemente têm incluído a manutenção de política monetária restritiva com altas taxas de juros, restringindo assim a disponibilidade de crédito e reduzindo o crescimento econômico. Enquanto não forem adotadas medidas efetivas de redução do déficit público, com aprovação de reformas com efeito no médio e longo prazo, o controle da inflação ficará necessariamente circunscrito à políticas restritivas, resultando em taxas de juros reais potencialmente elevadas, com impacto negativo no ambiente de negócios nos mercados em que a companhia atua.

Volatilidade inflacionária poderá impactar os negócios da Companhia uma vez que talvez não sejamos capazes de reajustar os preços que cobramos de nossos clientes para compensar os efeitos da variação da inflação sobre os nossos custos, além de afetar nossa habilidade de acessar o mercado internacional, bem como antecipar medidas governamentais para combater a inflação, o que também poderá impactar adversamente a economia do País, bem como nossos resultados operacionais, ou o preço de mercado de nossas ações.

Por sua vez, aumentos nas taxas de juros ou controle cambial podem vir a impactar adversamente a economia do País, bem como nossos negócios e resultados operacionais, ou ainda, o preço de mercado de nossas ações CARD3.

4.2 - Descrição Dos Principais Riscos de Mercado

A volatilidade no valor do Real em relação ao Dólar e outras moedas podem nos afetar negativamente.

Historicamente, a moeda brasileira sofreu frequentes desvalorizações em relação ao dólar e outras moedas nas últimas quatro décadas. Durante esse período, o Governo Federal implementou diversos planos econômicos e utilizou diversas políticas cambiais, incluindo desvalorizações repentinas, mini desvalorizações periódicas (durante as quais a frequência dos ajustes variou de diária a mensal), medidas de flutuação cambial, controle cambial e mercado de câmbio duplo.

Instabilidade política tanto local quanto internacional podem levar à variações significativas na taxa de câmbio em curtos espaços de tempo, com desdobramentos e consequências diversas na economia, tanto nas taxas de juros como na forma de pressão inflacionária, o que afetaria indiretamente os negócios da companhia.

Desvalorizações do real em relação ao dólar norte-americano poderiam criar pressão inflacionária no Brasil, levar a aumentos das taxas de juros, limitando o acesso da Companhia a mercados financeiros estrangeiros e provocando a adoção de políticas recessivas pelo Governo Federal. Por outro lado, a apreciação do real em relação ao dólar norte-americano pode levar a uma deterioração da conta corrente e do balanço de pagamentos do Brasil e provocar uma redução das exportações do País.

Não há como garantir que o real não se desvalorizará/apreciará frente ao dólar, e que tais movimentos poderiam prejudicar a economia brasileira como um todo e, portanto a Companhia.

A percepção de risco em outros países, principalmente em países emergentes, pode afetar adversamente a economia do País, bem como a Companhia e o valor de mercado de suas Ações CARD3.

A economia do País, seu mercado de capitais e os valores mobiliários de emissão de companhias brasileiras são influenciados, em diferentes graus, pelas condições econômicas e de mercado de outros países, particularmente da América Latina e dos demais países emergentes. A reação dos investidores aos acontecimentos nesses outros países pode ter um efeito adverso relevante sobre o valor de mercado dos valores mobiliários de Companhias brasileiras, inclusive nossas ações. Acontecimentos significativos nos mercados de capitais de outros países emergentes afetaram, no passado, a capitalização do mercado brasileiro, bem como resultaram na saída de capitais estrangeiros do País. Nós não podemos garantir que eventos futuros no mercado de países emergentes, bem como as medidas adotadas por esses países, não afetarão nosso acesso aos mercados de capitais nacional e internacional.

Alterações na legislação tributária do Brasil poderão afetar adversamente os resultados operacionais da Companhia.

O Governo Federal regularmente implementa alterações na legislação tributária que afetam a Companhia. Tais alterações incluem mudanças nas alíquotas e, ocasionalmente, a cobrança de tributos temporários, cuja arrecadação é associada a determinados propósitos governamentais específicos. Algumas dessas medidas poderão resultar em aumento da carga tributária, o que poderá, por sua vez, influenciar a lucratividade e afetar adversamente os preços de insumos, podendo impactar, conseqüentemente, o resultado financeiro da Companhia. Não há garantias de que a Companhia será capaz de

4.2 - Descrição Dos Principais Riscos de Mercado

manter seus preços ou sua lucratividade se ocorrerem aumentos significativos nos tributos aplicáveis às suas operações e atividades.

Risco de crédito

A política de vendas da Companhia considera o nível de risco de crédito a que está disposta a se sujeitar no curso de seus negócios. O perfil de sua carteira de recebíveis, a seletividade de seus clientes, assim como o acompanhamento dos prazos de financiamento de vendas por segmento de negócios e limites individuais de posição são procedimentos adotados a fim de minimizar eventuais problemas de inadimplência em suas contas a receber.

Riscos financeiros

A Companhia poderá não dispor de recursos líquidos suficientes para honrar seus compromissos financeiros, em decorrência de descasamento de prazo ou de volume entre os recebimentos e pagamentos previstos. Para administrar a liquidez do caixa, são estabelecidas premissas de desembolsos e recebimentos futuros, sendo monitoradas diariamente pela área de Tesouraria, em adição a uma política de negociação ativa de limites operacionais disponíveis junto a instituições financeiras de pelo menos 1,2 vezes o faturamento mensal médio.

A exposição da Companhia a riscos das taxas de juros está relacionada principalmente à variação do CDI sobre seus empréstimos e financiamentos e contratos de arrendamento mercantil. O detalhamento sobre esses contratos estão apresentadas no item 10 deste formulário.

Durante os últimos três exercícios, a Companhia não celebrou contratos que possam ser considerados como instrumentos financeiros derivativos.

Risco de aceleração de dívidas

Parte dos contratos de empréstimos e financiamentos firmados pela Companhia, que representam na data de fechamento deste formulário aproximadamente 50% do saldo devedor, apresenta cláusulas restritivas (“*covenants*”) normalmente aplicáveis a esses tipos de operações, relacionadas ao atendimento de índices econômico-financeiros, geração de caixa e outros. Estes índices estão listados no item 10.1 – F (iv) deste formulário.

4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes

- a) *juízo*
- b) *instância*
- c) *data de instauração*
- d) *partes no processo*
- e) *valores, bens ou direitos envolvidos*
- f) *principais fatos*
- g) *se a chance de perda é: provável, possível ou remota*
- h) *análise do impacto em caso de perda do processo*

Trabalhista:

A Companhia registrou em dezembro de 2019, a existência de 998 processos judiciais, sendo que, os processos classificados com chance de perda possível para a Companhia somam o montante de R\$ 4,3 milhões e os classificados como chance de perda provável somam o montante de R\$ 4,2 milhões.

A Companhia não identificou processos que, de forma individual, possam ser classificados como relevante.

Tributários:

A Companhia registrou em dezembro de 2019, a existência de 13 processos judiciais e administrativos, devidamente garantidos e com exigibilidade suspensa, sendo que, os processos classificados com chance de perda possível para Companhia somam o montante de R\$ 2,9 milhões e os classificados como chance de perda provável somam o montante de R\$ 3,9 milhões.

A Companhia não identificou processos que, de forma individual, possam ser classificados como relevantes.

4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes

Cíveis:

A Companhia registrou em dezembro de 2019, a existência de 44 processos judiciais e administrativos, sendo que, os processos classificados com chance de perda provável somam o montante de R\$ 467 mil. Não há processos cíveis classificados como chance de perda possível.

- A Companhia identifica 1 (um) processo ativo como relevante:

CÍVEL JUDICIAL	
a. juízo	Autos nº 0043463-65.2007.4.01.3400, e, 0029846-38.2007.4.01.3400 15ª Vara Federal da Comarca de Brasília – DF
b. instância	2ª instância.
c. data de instauração	26.12.2007.
d. partes no processo	Autor: CSU Cardsystem S/A Réu: Caixa Econômica Federal S/A
e. valores, bens ou direitos envolvidos	Valor máximo do pedido de R\$ 588 milhões
f. principais fatos	Houve sentença parcialmente procedente para a CSU. Atualmente o processo aguarda julgamento de recurso interposto pelas Partes.
g. se a chance de perda é:	Possível.
h. análise do impacto em caso de perda do processo	Não recebimento dos valores pleiteados e eventual pagamento de honorários de sucumbência.
i. valor provisionado, se houver provisão	Não há provisão em razão de a Companhia ser Autora e o risco de perda ser classificado como possível.

4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes

- 08 (oito) processos passivos como relevantes:

CÍVEL JUDICIAL	
a. juízo	Autos nº 2008.34.00.012046-0; 2008.34.00.013647-6; 2008.34.00.014393-0; 2008.34.00.014544-4; 2009.34.00.026840-0; 2009.34.00.042419-1; 26959.76.2010.4.01.3400 e 48608-97.2010.4.01.3400. 15ª Vara Federal da Comarca de Brasília - DF
b. instância	1ª instância.
c. data de instauração	29.07.2008; 02.05.2008; 14.05.2008; 16.05.2008; 24.08.2009; 17.05.2010; 24.06.2010 e 20.10.2010.
d. partes no processo	Autor: Caixa Econômica Federal S/A Réu: CSU Cardsystem S/A
e. valores, bens ou direitos envolvidos	R\$ 84,4 milhões
f. principais fatos	Processo encontra-se suspenso até que a Ação movida pela CSU contra a CAIXA seja julgada.
g. se a chance de perda é:	Remota.
h. análise do impacto em caso de perda do processo	Pagamento do valor descrito no item "e".
i. valor provisionado, se houver provisão	Não há.

4.4 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos Cujas Partes Contrárias Sejam Administradores, Ex-administradores, Controladores, Ex-controladores ou Investidores

- a) *juízo*
- b) *instância*
- c) *data de instauração* d) *partes no processo*
- e) *valores, bens ou direitos envolvidos* f) *principais fatos*
- g) *se a chance de perda é: i.provável; ii.possível; e iii.remota*
- h) *análise do impacto em caso de perda do processo*
- i) *valor provisionado, se houver provisão*

Não há processos judiciais, administrativos ou arbitrais, não sigilosos, em que o emissor ou suas controladas sejam parte e cujas partes contrárias sejam administradores ou ex-administradores, controladores ou ex-controladores ou investidores do emissor ou de suas controladas.

4.5 - Processos Sigilosos Relevantes

Não há processos sigilosos relevantes em que o emissor ou suas controladas sejam parte e que não tenham sido divulgados nos itens 4.3 e 4.4 acima.

4.6 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Repetitivos ou Conexos, Não Sigilosos E Relevantes em Conjunto

- a) **valores envolvidos**
- b) **valor provisionado, se houver**
- c) **prática do emissor ou de sua controlada que causou tal contingência**

Não há processos judiciais, administrativos ou arbitrais, além dos já anteriormente informados, baseados em fatos e causas jurídicas semelhantes que, em conjunto, sejam relevantes.

4.7 - Outras Contingências Relevantes

Não há outras contingências relevantes que não tenham sido abrangidas pelos itens anteriores deste capítulo.

4.8 - Regras do País de Origem e do País em Que os Valores Mobiliários Estão Custodiados

- a) **restrições impostas ao exercício de direitos políticos e econômicos**
- b) **restrições à circulação e transferência dos valores mobiliários**
- c) **hipóteses de cancelamento de registro**
- d) **outras questões do interesse dos investidores**

Não aplicável, pois o emissor é brasileiro e seus valores mobiliários estão custodiados no país.

5.1 - Política de Gerenciamento de Riscos

a) Política Formalizada de Gerenciamento de Riscos

A Companhia possui uma política específica de gerenciamento de riscos, revisada e aprovada pelo Diretor Financeiro e Superintendente Corporativo de Controladoria em novembro de 2018.

b) Objetivos e Estratégias da Política de Gerenciamento de Riscos

(i) Riscos para os quais se busca proteção:

Busca-se proteção para todo e qualquer tipo de risco que possa, de forma negativa, impactar o atingimento de objetivos traçados pela alta administração. Exemplos: (i) Risco Operacional; (ii) Risco de Mercado; (iii) Risco de Crédito; (iv) Riscos Liquidez; (v) Risco de Compliance; (vi) Risco de Imagem.

(ii) Instrumentos utilizados para proteção:

A Companhia utiliza como instrumento para a proteção, a autoavaliação de riscos junto aos processos da companhia por meio de um documento formalizado chamado Cartografia de Riscos e de Controles Internos. Neste documento, estão registrados e acompanhados todos os riscos identificados nos respectivos mapeamentos dos processos, bem como, os controles que mitigam esses riscos.

Também são acompanhados periodicamente os planos de ação para a implantação de controles necessários a mitigação dos riscos.

(iii) Estrutura organizacional de gerenciamento de riscos:

A estrutura organizacional é formada pela Presidência, que responde ao Conselho de Administração, e é responsável por dar as diretrizes relacionadas aos Riscos e Controles Internos, pela Diretoria Jurídica que tem como responsabilidade atender as diretrizes por meio da Gerência de Auditoria Interna, Riscos e Compliance, e que por sua vez tem o papel operacional na condução de: (a) Aculturar a Cia sobre o tema de Controles Internos; (b) criar e executar Plano de Auditoria Interna com foco em controles internos e adequação às leis e políticas internas da Companhia; (c) acompanhar os planos de ação dos relatórios de Auditoria Interna e Externa; (d) revisar e publicar as Políticas e Procedimentos; (e), implantar e gerir o Canal de Denúncias da companhia e investigações de fraudes; (f) atuar como facilitadores e auxiliar na implantação/correção de processos; (g) mapear os riscos do negócio; (h) auxiliar na implantação de planos de ação e (i) reportar tempestivamente à administração os resultados da gestão de riscos.

c) Adequação da estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade da política de gerenciamento de riscos

A estrutura utilizada para a verificação da eficiência e eficácia dos controles tem como responsável a área de Auditoria Interna que efetuará trabalhos periódicos de Auditoria Interna ou gestão de Auditoria Externa, definidos a partir da criticidade dos riscos existentes na companhia. Os resultados serão enviados à Alta Administração para ciência e tomada de ações para correções que se fizerem necessárias.

5.2 - Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado

a) Política Formalizada de Gerenciamento de Riscos

A CSU possui uma Política Formalizada de Gerenciamento de Riscos de Mercado, a qual foi revisada e aprovada em maio de 2016 pela Diretoria Executiva e Superintendência Financeira.

A política de gerenciamento de riscos de mercado adotada pela Companhia tem por objetivo estabelecer medidas que busquem mitigar riscos decorrentes do mercado, em constante evolução, através de ações múltiplas, envolvendo o faturamento, custeio, índices econômicos, prazos, fontes de recursos, etc. Neste quesito, o estabelecimento de controles eficientes é fundamental para a exatidão de informações e obtenção de dados de forma imediata.

A Companhia adota como política de gerenciamento de risco de mercado: (i) a manutenção e controle do nível de caixa, assim como limites operacionais disponíveis e previamente negociados com parceiros financeiros, como forma de assegurar a disponibilidade de recursos financeiros, tendo em vista a mitigação dos riscos que se materializam como perda de liquidez em diversos níveis; (ii) o estabelecimento, quando identificado iminente impacto de natureza de mercado e seus desdobramentos, de diretrizes para contratação de operações de hedge, fomentando estruturas de proteção para mitigação dos riscos financeiros da Companhia, bem como a operacionalização e controle destas posições ativas; (iii) medições de risco na avaliação de aderência dos processos às políticas, normas e metas definidas pela Companhia; (iv) implantação do processo de gestão de riscos definido pela política de Risco Corporativa; e (v) execução de auditoria focado nos processos de maior risco para a Companhia.

As estratégias e instrumentos utilizados estão especificados nos itens abaixo.

b) Objetivos e Estratégias da Política de Gerenciamento de Riscos

(i) Riscos para os quais se busca proteção

Das mutações econômicas que afetam a Companhia no prisma de mercado, o principal risco compreendido e que conseqüentemente a Companhia emprega esforços para mitigação do mesmo, é o risco de crédito, avaliado a partir de componentes que podem resultar em perda e aumento da probabilidade de que o evento venha a ocorrer.

A Companhia monitora possíveis necessidades de contratação de instrumentos para mitigação de riscos em termos de liquidez, taxa de juros e risco cambial, referente a eventuais obrigações da Companhia, inclusive aquelas que estejam atreladas à moeda estrangeira, se houver.

Dada a atual situação política e econômica do país, mecanismos de proteção contra os riscos de alterações que provoquem perdas financeiras são adotados previamente a partir da caracterização do risco efetivo. Quanto ao abrandamento da exposição ao risco de crédito presente em instrumentos financeiros, a Companhia aprova instituições financeiras por critérios de mercado (instituições sólidas, seguras e de boa reputação) e, pelo fato de poderem ou não prover um tratamento diferenciado nas operações, seja em custos, qualidade de serviços, termos, prazos e inovação.

(ii) Estratégia de proteção patrimonial (hedge)

Uma vez identificados os riscos e devidamente dimensionados, a Companhia emprega ferramentas estratégicas adequadas para a composição de hedge.

5.2 - Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado

Os principais fatores que deverão fundamentar e direcionar a decisão sobre a alocação de medidas de minimização dos riscos a serem utilizadas estão listados a seguir:

- Situação de liquidez da Companhia;
- Condição de crédito junto ao mercado financeiro;
- Cenário de mercado;
- Necessidades específicas.

Definido o objeto do hedge e as ações mitigatórias a serem utilizadas, de acordo com princípios pré-determinados, a Companhia precifica tais operações orientada pelos instrumentos de mercado vigentes.

(iii) Instrumentos utilizados para proteção patrimonial (*hedge*)

A Companhia não possui nenhuma operação de derivativo contratada neste momento. Vale registrar que a CSU mantém junto a seus executivos um programa de remuneração em ações como instrumento alternativo de remuneração e retenção. Com o objetivo explícito de proteção frente a flutuações no valor de mercado das ações, a Companhia mantém em carteira na tesouraria volume de ações (CARD3) suficiente para honrar os benefícios outorgados neste programa.

Não restrito aos instrumentos específicos de proteção mencionados, a Companhia conta com um conjunto de políticas e normas plenamente formalizado, complementares ao Estatuto Social, definidas e disseminadas em canais de divulgação na promoção da conformidade dos processos aos objetivos traçados e legislações vigentes, na obtenção da eficiência e eficácia e como fonte de recursos. Estes documentos estabelecem princípios que delimitam os critérios aceitos na administração de recursos, assunção de obrigações, definições de quais ações de gestão são permitidas e como procedê-las e, fluxos adequados de processos suscetíveis a falhas e fraudes, firmados termos de consistência das informações pelos gestores e aferidos pela Auditoria Interna.

(iv) Parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos

Existem parâmetros quantitativos e qualitativos, variando de acordo com o tipo de risco.

(v) Se o emissor opera instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (*hedge*) e quais são esses objetivos

A CSU não opera instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (*hedge*).

(vi) Estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos

O gerenciamento de riscos de mercado é realizado de maneira descentralizada pelas áreas nas quais estes são mais sensíveis à sua identificação. Como exemplo, citamos as áreas de Tesouraria e Gestão Financeira, Controladoria e Relações com Investidores, onde determinados controles são definidos.

Além disso, a Cartografia de Risco é um elemento importante para o dimensionamento dos níveis de riscos existentes nos processos organizacionais bem como a determinação da qualidade atual do ambiente de controle de mitigação. Este

5.2 - Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado

sistema de gestão de risco é conduzido pela área de Riscos e Controles Internos com o apoio dos gestores dos processos organizacionais.

c) Adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política adotada

A estrutura utilizada para a verificação da eficiência e eficácia dos controles tem como responsável a área de Auditoria Interna a qual efetuará trabalhos periódicos de auditoria, definidos a partir da criticidade dos riscos existentes na companhia. Os resultados serão enviados à Alta Administração para ciência e tomada de ações para correções que se fizerem necessárias nos processos, sistemas e no estabelecimento e atualização de Políticas da companhia.

Como mencionamos no item 5.1b (iii), a estrutura organizacional é formada pela Presidência, que responde ao Conselho de Administração, e é responsável por dar as diretrizes relacionadas aos Riscos e Controles Internos, pela Diretoria Jurídica que tem como responsabilidade atender as diretrizes por meio da Gerência de Auditoria Interna, Riscos e Compliance, e que por sua vez tem o papel operacional na condução de: (a) Aculturar a Cia sobre o tema de Controles Internos; (b) criar e executar Plano de Auditoria Interna com foco em controles internos e adequação às leis e políticas internas da Companhia; (c) acompanhar os planos de ação dos relatórios de Auditoria Interna e Externa; (d) revisar e publicar as Políticas e Procedimentos; (e), implantar e gerir o Canal de Denúncias da companhia e investigações de fraudes; (f) atuar como facilitadores e auxiliar na implantação/correção de processos; (g) mapear os riscos do negócio; (h) auxiliar na implantação de planos de ação e (i) reportar tempestivamente à administração os resultados da gestão de riscos.

5.3 - Descrição Dos Controles Internos

a) as principais práticas de controles internos e o grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e as providências adotadas para corrigi-las

A Administração tem como responsabilidade estabelecer e manter os controles internos adequados relativos aos relatórios financeiros da Companhia.

A Companhia utiliza como instrumento para a sua proteção, a auto avaliação de riscos junto aos processos da companhia em um documento formalizado chamado Cartografia de Riscos e de Controles Internos.

Neste documento ficam registrados os riscos e controles identificados, bem como, os planos de ação que se fizerem necessários para mitigação dos riscos.

Esse instrumento procura garantir de forma razoável e em todos os aspectos relevantes a confiabilidade dos relatórios financeiros e a preparação das demonstrações financeiras para divulgação externa, conforme princípios contábeis geralmente aceitos.

Caso seja identificado com o passar do tempo alguma necessidade de inclusão de novos controles devidos à existência de novos riscos, a Cartografia de Riscos e de Controles Internos é atualizada, para que a efetividade desses controles esteja aderente, e nos dê a razoável confiabilidade nos mesmos.

Na conclusão do último exercício não foi identificada nenhuma apuração de deficiência material, relacionada à estrutura de controles internos e ao seu funcionamento que viessem a não assegurar a elaboração de demonstrações financeiras confiáveis.

b) estruturas organizacionais envolvidas

A Diretoria Financeira – principal área responsável pelas demonstrações financeiras – conta com o suporte da Superintendência de Controladoria, Superintendência Jurídica, Superintendência de Tesouraria e Faturamento, Gerência de Contabilidade e Gerência Fiscal para a elaboração das mesmas, garantindo a adoção das boas práticas de controle interno e observação das normas contábeis aplicáveis. A área de Riscos, Auditoria Interna e *Compliance* são responsáveis pelo estabelecimento, revisão e manutenção das políticas e controles internos da Companhia, bem como pelo gerenciamento de riscos relevantes e execução do plano de auditoria.

c) se e como a eficiência dos controles internos é supervisionada pela administração do emissor, indicando o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento

Os resultados de todos os trabalhos de auditoria interna e externa são reportados à Alta Administração (Conselho, Presidência e Diretorias). Planos de ação são elaborados para as deficiências identificadas, sendo atribuído um responsável para a execução tempestiva dos mesmos e a também a atribuição de uma respectiva data para a sua efetiva implantação. Esses planos de ação são acompanhados periodicamente pela área de Auditoria Interna. Adicionalmente, qualquer exceção observada nas atividades de monitoramento da Companhia, que possam impactar as demonstrações financeiras, é reportada tempestivamente para adoção das ações corretivas.

d) deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório do auditor independente

Os auditores externos conduziram um estudo e avaliação do sistema contábil e de controles internos da Companhia em conexão com a auditoria das Demonstrações Financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2019 com o objetivo de

5.3 - Descrição Dos Controles Internos

determinar a natureza, época e extensão da aplicação dos procedimentos de auditoria, mas não para fins de expressar uma opinião específica e garantia sobre esses controles internos. Como resultado desse estudo e avaliação para o exercício findo em 31 de dezembro 2019, auditados pela PWC, foram apontadas duas deficiências significativas e sete deficiências classificadas como não significativas, mas sem materialidade na estrutura de controles internos e ao seu funcionamento.

e) comentários dos Diretores sobre as deficiências apontadas no relatório do auditor independente

A Administração analisou o relatório de recomendações do auditor independente sobre os controles internos da Companhia relacionados ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

De acordo com a avaliação e julgamento da Administração e da Auditoria Independente, as deficiências reportadas pelos auditores não apresentam probabilidade ou magnitude com relação a distorções materiais que possam surgir nas Demonstrações Financeiras.

Historicamente a companhia promove as melhorias em seus processos e os aprimoramentos em seus controles internos com base nas recomendações presentes no relatório de recomendações dos auditores independentes.

Abaixo se encontram as 2 deficiências e os comentários da administração:

1 Deficiências Significativas

Classificação		#	Observação	Possível impacto	Recomendação	Benefício da recomendação	Comentário e plano de ação da administração
2019	2018						
DS	N/A	1	<p>Ausência de política e segregação de função no processo de lançamentos contábeis manuais.</p> <p>Em nosso entendimento do processo de elaboração das demonstrações contábeis e testes detalhados sobre os lançamentos contábeis manuais, verificamos que a Companhia não possui uma política formalizada sobre os procedimentos a serem adotados na realização de lançamentos contábeis manuais, que contemple por exemplo limites de alçada para as aprovações, arquivamento de evidências de revisão e aprovação dos lançamentos.</p>	<p>Fragilidades no processo de registro de lançamentos contábeis manuais pode permitir eventuais erros e manipulações das demonstrações financeiras da Companhia.</p>	<p>Recomendamos à Companhia a implementação de um processo formal de revisão e aprovação de lançamentos contábeis, assim como arquivamento das evidências de aprovação, assim como limites de alçada para as revisões dos lançamentos.</p>	<p>Redução do risco de manipulação das demonstrações financeiras.</p> <p>Redução no risco de erros nos registros contábeis decorrentes de lançamentos manuais equivocados.</p>	<p>Já foi estabelecido um plano de ação para resolver esse problema, com a implantação de uma política adequada e segregação de funções. Importante destacar que a Companhia possui um controle de validação de lançamentos manuais através da revisão do gerente contábil. Adicionalmente, em casos de valores materiais, antes de efetuação do registro, o assunto é dividido com as linhas superiores de gestão da área contábil. Ressaltamos também que apenas a área contábil tem acesso para a realização de lançamentos.</p>

5.3 - Descrição Dos Controles Internos

Classificação		#	Observação	Possível impacto	Recomendação	Benefício da recomendação	Comentário e plano de ação da administração
2019	2018						
DS	N/A	2	<p>Provisão para contingência superavaliada em processo transitado em julgado.</p> <p>Verificamos que em 31 de dezembro de 2019 a Companhia mantinha registrado provisão para contingência tributária no valor de R\$ 2,3 milhões sobre uma causa na qual havia um trânsito em julgado em favor da Companhia.</p>	<p>Apresentação inadequada das provisões para contingências.</p> <p>Apresentação inadequada do resultado das operações.</p>	<p>Sugerimos que a Companhia revise os controles relacionados ao processo de identificação e baixa de contingências de forma a garantir que as contingências sejam provisionadas e revertidas de acordo com a competência contábil adequada.</p>	<p>Apresentação adequada dos saldos de provisão para litígios judiciais.</p> <p>Apresentação adequada dos resultados das operações.</p>	<p>A Companhia estabeleceu um plano de ação para melhorar o fluxo de informações entre todos os envolvidos no processo, cujo objetivo é melhorar os controles relacionados ao processo de identificação e baixa de contingências de forma a garantir que as contingências sejam provisionadas e revertidas de acordo com a competência contábil adequada. Trata-se de uma situação pontual ocorrida em virtude do atraso no envio de informações para a área contábil, que inviabilizou o reconhecimento no prazo/competência adequada. O acerto do registro contábil do referido valor já</p>

Classificação		#	Observação	Possível impacto	Recomendação	Benefício da recomendação	Comentário e plano de ação da administração
2019	2018						
							ocorreu definitivamente no primeiro trimestre de 2020.

2 Outras Deficiências (OD)

Classificação		#	Observação	Possível impacto	Recomendação	Benefício da recomendação	Comentário e plano de ação da administração
2019	2018						
OD	N/A	1	<p>Baixa de depósitos judiciais registrados fora da competência contábil.</p> <p>Observamos que a CSU realizou a baixa de depósitos judiciais em 2018, os quais foram contabilmente baixados apenas em 2019. O total de exceções identificadas foi de R\$ 43 mil.</p> <p>Apesar de termos identificado essa deficiência no ano de 2019, em 31 de dezembro não foram identificadas exceções.</p>	<p>Apresentação inadequada dos saldos das contas de depósitos judiciais.</p> <p>Apresentação inadequada do resultado das operações.</p>	<p>Recomendamos a análise e regularização tempestivas dos depósitos judiciais, através do acompanhamento junto aos escritórios de advocacia responsáveis e controles dos depósitos realizados, e solicitando aos escritórios que enviem periodicamente as movimentações dos depósitos judiciais. Para que as baixas ocorram de forma de tempestiva e no período correto.</p>	<p>Apresentação adequada dos saldos de depósitos judiciais assim como dos resultados do exercício.</p>	<p>Trata-se de um caso pontual no qual o escritório terceiro demorou para compartilhar as informações dos alvarás (dessas baixas) com o nosso departamento Jurídico. Vale destacar que nesse processo sempre haverá atrasos entre a disponibilização dos alvarás das baixas e o reconhecimento</p>

5.3 - Descrição Dos Controles Internos

Classificação			Observação	Possível impacto	Recomendação	Benefício da recomendação	Comentário e plano de ação da administração
2019	2018	#					
							contábil em função do prazo de transito da informação. A Companhia implementou em outubro de 2019 um plano de ação de melhorias para a conciliação e alinhamento do fluxo dos processos relacionados aos depósitos judiciais entre Contabilidade e Jurídico, e desde então não houve nenhuma ocorrência. Isso visa encurtar o prazo de reconhecimento contábil.
OD	N/A	2	<p>Ausência de conciliação contábil apropriada para a conta "Adiantamento de resgates".</p> <p>Observamos que a Companhia não possuía conciliação contábil apropriada para a conta - Adiantamento de Resgates, foi fornecido apenas uma movimentação histórica da conta na qual não era de fácil identificação os itens que compunham o saldo</p>	Apresentação inadequada de contas contábeis dos saldos de outras contas a pagar e dificuldade na identificação de pendência ou	Recomendamos que a administração realize uma conciliação adequada da conta, mantendo apenas o itens que compõem a conta e com isso avalie a	Apresentação adequada dos saldos de outras contas a pagar, estando devidamente conciliada.	A Companhia possui um plano de ação em andamento para regularização dessa pendência no grupo de contas a pagar. Ressaltamos ainda que essa é uma

Classificação			Observação	Possível impacto	Recomendação	Benefício da recomendação	Comentário e plano de ação da administração
2019	2018	#					
			contábil em 31 de dezembro de 2019.	necessidade de ajustes na conta.	adequação dos itens que compõem o saldo.		subconta muito específica, e que a Companhia mantém todas as suas contas contábeis conciliadas.
OD	N/A	3	<p>Usuários de funcionários desligados que permanecem ativos nos sistemas da Companhia.</p> <p>Inspecionamos a população de funcionários que foram desligados em 2019, e efetuamos o cruzamento desta população com usuários ativos da camada de aplicação dos sistemas Istmo, AD/Cognos e Microsiga e identificamos 1106 (1 Mil, cento e seis) usuários que permaneceram ativos na camada de aplicação dos sistemas Rede AD, Cognos, Istmo e Microsiga mesmo após a data de desligamento da organização. Sendo eles: AD/Cognos: 1091, Microsiga: 9 e Istmo: 6.</p>	De acordo com as deficiências identificadas, há a possibilidade de que os usuários de colaboradores desligados estejam sendo utilizados por pessoas indevidas.	Recomendamos que exista um maior controle de desativação de usuários quando há o desligamento de colaboradores.	Com a recomendação, não existirá o risco de pessoas indevidas realizem lançamentos com usuários que deveriam estar desativados.	A Companhia identificou e corrigiu uma falha na ferramenta de automação que realiza os bloqueios automáticos no site de Barueri. Para evitar recorrência, revisamos os processos e implementamos dois novos procedimentos de controle: um de revisão manual periódica e por amostra dos desligados, baseado nas informações do RH, e outro de bloqueio automático por inatividade na rede. Em Dezembro/2019

5.3 - Descrição Dos Controles Internos

Classificação		#	Observação	Possível impacto	Recomendação	Benefício da recomendação	Comentário e plano de ação da administração
2019	2018						
							fizemos a revisão geral nos acessos aos sistemas com base das informações do RH, conforme processo já existente na empresa.
OD	N/A	4	<p>Ausência de segregação de funções no sistema Cognos.</p> <p>Verificamos que usuários administradores da aplicação Cognos (faturamento) conseguem solicitar e aprovar o próprio acesso.</p> <p>Adicionalmente, verificamos que 2 usuários administradores da camada de aplicação não são restritos a área de TI.</p>	Ausência de segregação de funções na gestão de acessos do sistema Cognos, podendo impactar diretamente a receita, uma vez que o Cognos é o sistema base para faturamento.	Recomendamos que seja realizada uma revisão na gestão de acessos da Companhia para garantir a segregação de funções.	Melhor gerenciamento nos acessos do sistema Cognos.	Os desvios na concessão de acesso foram falhas pontuais na política existente, cuja solução está endereçada no projeto de reestruturação da gestão de acessos da companhia, que está em andamento. Por se tratar de um sistema exclusivo para a área de faturamento, sendo os usuários identificados gestores do processo envolvido e não havendo acessos de outras áreas, classificamos os desvios como baixo risco. Neste caso, os

Classificação		#	Observação	Possível impacto	Recomendação	Benefício da recomendação	Comentário e plano de ação da administração
2019	2018						
							acessos foram ainda revisados e aprovados pela superintendência responsável, sendo os acessos mantidos no sistema.
OD	N/A	5	<p>Ausência de revisão de acesso a usuários.</p> <p>Identificamos que houve ausência de revisão de acessos de 147 usuários no sistema Microsiga (ERP).</p> <p>Adicionalmente identificamos usuários de gestores revisam os próprios acessos, existindo então um erro no desenho do controle.</p>	Ausência de segregação de funções na gestão de acessos do sistema Microsiga, podendo impactar diretamente o módulo contábil, uma vez que o Microsiga é o único ERP utilizado pela Companhia.	Recomendamos que seja realizada uma revisão na gestão de acessos da Companhia para garantir a segregação de funções.	Melhor gerenciamento nos acessos do sistema Microsiga.	Identificamos que o sistema não gerou a base completa de usuários, faltando 147. O relatório de usuários está sendo revisado para contemplar toda a base e passará por homologação. Com relação aos gestores revisarem seus próprios acessos, apesar de serem nomeados pela gerência responsável para a tarefa, os acessos destes passarão, em 2020, a ser revisados pelo gerência superior responsável, resolvendo a questão de conflito de interesses.

5.3 - Descrição Dos Controles Internos

Classificação		#	Observação	Possível impacto	Recomendação	Benefício da recomendação	Comentário e plano de ação da administração
2019	2018						
OD	N/A	6	<p>Ausência de revisão dos usuários com acesso as redes corporativas.</p> <p>Em nossas análises, verificamos que não é realizada a revisão de usuários privilegiados no domínio da rede Corporativa AD (Active Directory).</p>	<p>Não obtivemos documentações suficientes para testar a revisão de usuários da rede corporativa.</p> <p>Desta forma, o impacto está na possibilidade de que qualquer pessoa consiga acessar e alterar documentos confidenciais.</p>	<p>Recomendamos que seja implementada a revisão de acessos, com a finalidade que exista uma segregação de ambientes para que apenas colaboradores acessem apenas documentações de suas respectivas áreas</p>	<p>Melhor controle de acessos e gestão de documentações.</p>	<p>A Companhia realizou revisão em agosto de 2019, durante um teste de segurança executado por outra auditoria independente, que após verificação in-loco, emitiu parecer positivo. Porém não foi considerado suficiente para esta auditoria porque não havia uma lista de antes e outra de depois da revisão.</p> <p>Para resolver esta questão, melhoramos os requisitos de documentação, mantendo as listas e registros de modificações completas.</p> <p>Cabe registrar que, embora não tivéssemos a evidência, todos os usuários</p>

Classificação		#	Observação	Possível impacto	Recomendação	Benefício da recomendação	Comentário e plano de ação da administração
2019	2018						
							<p>administradores encontrados se referiam a pessoas com perfil no sistema condizente com a função na empresa.</p>
OD	N/A	7	<p>Divergências entre os controles internos e as obrigações acessórias.</p> <p>Verificamos que a Companhia Apresentava em 31 de dezembro de 2019 valores divergentes entre os saldos controlados na parte B do LALUR e os informados na ECF relativa ao ano-calendário de 2017 (Registro M500).</p>	<p>Possíveis questionamentos do fisco em fiscalizações futuras, tendo como consequência autuações e multas.</p>	<p>Sugerimos que a Sociedade ajuste sua ECF de modo que demonstre todos os ajustes calculados no exercício.</p>	<p>Atendimento às obrigações tributárias.</p> <p>Minimizar riscos de questionamentos fiscais.</p>	<p>Essa divergência foi definitivamente retificada em fevereiro de 2020. Adicionalmente foram implementados controles mais efetivos que evitarão novas divergências.</p>

5.4 - Programa de Integridade

a) se o emissor possui regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo:

A Companhia estruturou a Política Anticorrupção e aprovou em reunião do Conselho de Administração no ano de 2019. Adicionalmente está em execução um trabalho de estruturação de políticas detalhadas dos temas que compõe o pacote anticorrupção (Política de Relacionamento com Agentes Públicos, Política de Brindes, Presentes e Entretenimento, Política de Doações e Patrocínios, entre outras) que será finalizado em 2020. A Companhia também realiza um trabalho de identificação e avaliação de riscos relacionados à fraude e corrupção para os processos que possuem interface com agentes públicos. Estas frentes de trabalho foram desenvolvidas com base nas práticas da Lei Anticorrupção 12.846/2013 e se tornarão procedimentos homologados pela Companhia ainda em 2020.

(i) os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pelo emissor, informando com que frequência os riscos são reavaliados e as políticas, procedimentos e as práticas são adaptadas.

A. Códigos, Políticas e Regimentos de Integridade.

Código de Ética: Aprovado na reunião do Conselho de Administração, aplicável a toda CSU, representa um marco de referência, que procura materializar a filosofia e os valores corporativos da organização, por meio de critérios orientadores para atuação de todos os colaboradores, clientes e parceiros. O Código de Ética e Conduta está em fase de revisão, em linha com as novas diretrizes estabelecidas pela Política Anticorrupção para atender aos critérios da Lei Anticorrupção 12.846/2013.

Política Anticorrupção: Aprovada na reunião do Conselho de Administração, em conformidade com o disposto na Lei Anticorrupção 12.846/2013 e aplicável a toda CSU, representa o compromisso da Companhia com uma atuação íntegra e que visa maximizar a transparência de nossos atos junto a Administração Pública.

B. Mecanismos e Procedimentos de Integridade.

A Companhia estruturou a área de Compliance que atuará na avaliação da efetividade e eficiência dos Pilares de Compliance. Está estruturado um canal de denúncia acessível ao público interno e externo, são realizadas avaliações do aspecto reputacional dos fornecedores e parceiros, são realizadas comunicações e treinamentos internos sobre os temas sensíveis e sobre o código de conduta ética. E são priorizadas auditorias de acordo com os riscos mapeados, a fim de garantir o correto cumprimento das normas, procedimentos e políticas internas.

(ii) as estruturas organizacionais envolvidas no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade, indicando suas atribuições, se sua criação foi formalmente aprovada, órgãos do emissor a que se reportam, e os mecanismos de garantia da independência de seus dirigentes, se existentes.

Atualmente, o acompanhamento do cumprimento das normas está sob a responsabilidade da Gerência de Auditoria Interna, Riscos e Compliance. Há uma previsão de implantação do Comitê de Auditoria e Ética no ano de 2021 (conforme previsto no Regulamento do Novo Mercado). A área de Compliance é responsável por suportar os objetivos e estratégias, definidas pela Alta Administração, bem como desenvolver mecanismos, campanhas e/ou programas para promover o conhecimento do Código de Ética e Conduta e da Política Anticorrupção, servir de órgão consultivo para dirimir dúvidas de

5.4 - Programa de Integridade

colaboradores ou terceiros sobre atos ou circunstâncias que possam afetar a Ética, analisar livre e objetivamente cada uma das denúncias que sejam formuladas através do Canal de Denúncias, conduzir, orientar e apoiar as investigações internas ou externas que sejam necessárias para o esclarecimento de denúncias.

(iii) se o emissor possui código de ética ou de conduta formalmente aprovado, indicando:

A Companhia deve observar o Código de Ética e Conduta, conforme descrição constante do item i.A acima.

- se ele se aplica a todos os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados e se abrange também terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados.

O Código de Ética e Conduta da Companhia se aplica a toda a CSU, inclusive diretores e conselheiros, e expressa formalmente os atributos éticos da Companhia, bem como é o principal norteador para o relacionamento com seu público, estabelecendo diretrizes claras para uma interação transparente, coerente e idônea com acionistas e investidores, colaboradores, clientes, fornecedores, o Estado e a sociedade.

- se e com que frequência os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados são treinados em relação ao código de ética ou de conduta e às demais normas relacionadas ao tema.

Em 2020 será implementado um programa de treinamento de integridade aos administradores e colaboradores. O foco do treinamento será sobre os conteúdos da Lei Anticorrupção e do Código de Ética da CSU.

- as sanções aplicáveis na hipótese de violação ao código ou a normas relativas ao assunto, identificando o documento onde essas sanções estão previstas.

Esta em desenvolvimento um regulamento (documento que estabelece conceitos, critérios e responsabilidades) para o assunto Gestão de Consequências e Medidas Disciplinares. Há no Código de Ética da CSU um adendo sobre as aplicações e sanções em caso de não cumprimento do mesmo.

- órgão que aprovou o código, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o código de conduta, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado.

Em 2016 o Conselho de Administração aprovou o Código de Ética para a Companhia. Tal Código de Ética está disponível na rede intranet da CSU para todos os colaboradores e também no site de RI da Companhia, no endereço <https://ri.csu.com.br/governanca/codigo-de-etica/>

b) se o emissor possui canal de denúncia, indicando, em caso positivo:

A Companhia possui um canal de denúncias, conforme disposto em seu Código de Ética.

- se o canal de denúncias é interno ou se está a cargo de terceiros

O canal de denúncias da Companhia é fornecido e administrado por uma empresa externa contratada, bem como vinculado ao site da CSU (Institucional e Relação com Investidores).

- se o canal está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros ou se recebe denúncias somente de empregados

5.4 - Programa de Integridade

O canal de denúncias da Companhia está disponível para denúncias internas e externas e pode ser acessado no endereço <https://www.canalintegro.com.br/csu>

- se há mecanismos de anonimato e de proteção a denunciante de boa-fé

Os colaboradores podem ou não se identificar na abertura da denúncia. As denúncias relacionadas a violação do código de conduta não implicarão retaliação nem serão objeto de valorização ou reconhecimento dos profissionais que realizaram a denúncia.

- órgão do emissor responsável pela apuração de denúncias

Todas as denúncias registradas no Canal são devidamente apuradas pela área de Compliance e apresentadas periodicamente à Alta Administração.

c) se o emissor adota procedimentos em processos de fusão, aquisição e reestruturações societárias visando à identificação de vulnerabilidades e de risco de práticas irregulares nas pessoas jurídicas envolvidas.

Está em execução a elaboração de uma Norma de Estabelecimento de Associações e Parcerias. Este trabalho está sendo desenvolvido com base nas práticas da Lei Anticorrupção 12.846/2013 e se tornará um procedimento homologado pela Companhia ainda em 2020.

d) caso o emissor não possua regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificar as razões pelas quais o emissor não adotou controles nesse sentido.

Está em execução a elaboração de uma Norma de Relacionamento com Agentes Públicos. Este trabalho está sendo desenvolvido com base nas práticas da Lei Anticorrupção 12.846/ 2013 e se tornará um procedimento homologado pela Companhia ainda em 2020.

5.5 - Alterações significativas

A Companhia procura realizar a análise constante dos riscos aos quais está exposta e que podem afetar os seus negócios, sua situação financeira e os resultados de suas operações de forma adversa. A Companhia está constantemente monitorando mudanças no cenário macroeconômico e setorial que possam influenciar suas atividades, por meio do acompanhamento dos principais indicadores. A Companhia busca também desenvolver e manter um estreito relacionamento com seus fornecedores, colaboradores, parceiros e clientes, visando a evitar qualquer tipo de efeito adverso em suas atividades.

Na data deste Formulário de Referência, não existe expectativa de alteração dos riscos em relação ao último exercício social, relacionados à Companhia (item 4.1(a)), ou aos riscos relacionados ao grupo de controle da Companhia (item 4.1(b)) aos acionistas da Companhia (item 4.1(c)), às controladas, coligadas e fornecedores da Companhia (item 4.1(d) e (e)), aos clientes da Companhia (item 4.1(f)), aos setores da economia nos quais a Companhia atua (item 4.1(g)), à regulação dos setores em que a Companhia atua (item 4.1(h)), aos países estrangeiros (item 4.1(i)), ou as questões socioambientais (item 4.1(j)).

5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos

Todas as informações relevantes e pertinentes a este tópico foram divulgadas nos itens acima.

6.1 / 6.2 / 6.4 - Constituição do Emissor, Prazo de Duração E Data de Registro na Cvm

Data de Constituição do Emissor	18/04/1997
Forma de Constituição do Emissor	CardSystem Ltda foi criada em 1992 e, posteriormente, foi convertida na CSU CardSystem S.A. - Sociedade por ações
País de Constituição	Brasil
Prazo de Duração	Prazo de Duração Indeterminado
Data de Registro CVM	25/04/2006

6.3 - Breve Histórico

Em **1992**, Marcos Ribeiro Leite fundou a CardSystem LTDA., uma processadora e administradora independente de meios eletrônicos de pagamento. Na época, o mercado de meios de pagamento era incipiente e restrito a poucos emissores capazes a administrar todo o ciclo do cartão de crédito. A CardSystem, aproveitando seu conhecimento diferenciado acerca desse segmento, passou a oferecer, inicialmente, serviços aos bancos comerciais para a emissão e processamento de cartões. Naquela ocasião, apenas 120 mil estabelecimentos comerciais brasileiros trabalhavam com cartões e o mercado era restrito a cinco milhões de Unidades.

Em **1993**, a empresa revoluciona o mercado de cartões com a criação do modelo *full service*. Passamos a prestar serviços de administração de cartões de crédito e outros meios eletrônicos de pagamento por meio do modelo *full service*, o qual consiste em oferecer um leque completo de serviços e soluções de negócios em relação a todo o ciclo operacional do cartão de crédito e outros meios eletrônicos de pagamento, englobando a autorização de operações, a administração de faturas, o suporte técnico e operacional, a cobrança, a prevenção de fraudes, o controle operacional e contábil, o desenvolvimento e a manutenção de sistemas e o atendimento aos portadores de cartão via *contact center* próprio, entre outros. Tal modelo possibilitou aos bancos comerciais e outros agentes a emitirem cartões de crédito, com toda a atividade operacional em regime de terceirização.

Em **1995**, a CardSystem conquista o seu primeiro prêmio Marketing Best.

Em **1996**, a Companhia inova, sendo a primeira empresa a trabalhar com as três bandeiras simultaneamente no País (Visa, MasterCard e American Express).

Em **1997**, a CardSystem Ltda transforma-se em S.A. com a entrada de investidores de *private equity* e lança os primeiros *private labels*. No mesmo ano, a Companhia adquire a UPSI Informática Ltda, passando a se denominar CSU CardSystem S.A.

Em **2000**, aproveitando-nos de nossa vasta experiência nos vários serviços de nosso modelo *full service* e da tendência de terceirização de atividades operacionais acessórias por parte de empresas de diversos setores da economia, expandimos nossas atividades para prestar outros serviços a clientes e mercados distintos. Com isso, além dos serviços de administração de cartões prestados pela Divisão CardSystem, passamos a prestar serviços especializados relacionados ao (i) processamento para adquirentes, responsáveis pela afiliação de estabelecimentos comerciais para a rede de aceitação e captura de transações eletrônicas de pagamento (*acquirer*); (ii) *contact center*, serviços de atendimento a clientes, tele vendas, SAC, ativação, cobrança, engajamento, *back office*, suporte para análise e aprovação de crédito e cobrança e BPO de atendimento (CSU Contact); (iii) desenvolvimento e gestão de programas de marketing de relacionamento com consumidores e de fidelização para diferentes clientes dos mais diversos setores (MarketSystem).

Em **2002**, Marcos Ribeiro Leite é eleito Empreendedor do Ano pela Ernst&Young.

Em **2003**, a Companhia atinge recorde de contratações: mais de 3 mil funcionários. No mesmo ano é criado o Instituto CSU, responsável pela gestão dos projetos sociais da empresa.

Em **2005**, a CSU.CardSystem se consolida como a maior processadora independente de cartões da América Latina. No mesmo ano, a linha de serviços de programas de relacionamento ganhou maior relevância estratégica e incorporou a CSU.MarketSystem.

Em **2006**, a Companhia é a primeira empresa de cartões de crédito a abrir capital na BM&FBovespa (atualmente B3). Com

6.3 - Breve Histórico

a sigla CARD3, é listada no Novo Mercado, que reúne um seleto grupo de empresas com o mais alto grau de Governança Corporativa.

Em **2007**, a Companhia completa 15 anos com 15 milhões de cartões administrados e lidera a criação dos cartões híbridos (*private labels* bandeirados) para o varejo.

Em **2009**, a empresa atinge 54,3% do *market share* entre as processadoras independentes de cartões no Brasil. No mesmo ano, foi relançada a CSU.Contact, a empresa de *contact center* da era da portabilidade, e inaugurado o novo site Alphaview, a cidade do *contact center*, com investimentos de cerca de R\$ 11 milhões. Também em 2009, a base de cartões da Companhia cresce 21,2%, quase o dobro do mercado.

Em **2010**, antecipando-se a uma oportunidade de mercado, a CSU foi a primeira empresa a se lançar como processadora independente também para adquirente, ampliando a prestação de serviços para clientes que credenciam estabelecimentos comerciais na rede de aceitação de meios eletrônicos de pagamento. Trata-se da primeira processadora independente homologada pela bandeira MasterCard para prestar serviços de adquirencia.

Em **2011**, a CSU.CardSystem atinge volumes recordes de novos cartões na base: 8,8 milhões. Novos produtos são lançados, como o Pré-pago flex e o cartão consignado. Sua Divisão de negócios CSU.MarketSystem lança uma nova geração de programas de relacionamento voltado para torcedores de times de futebol do mercado brasileiro: o *fans engagement*.

Em **2012**, a CSU trabalhou diligentemente na diversificação de suas fontes de receitas, com foco especial no fortalecimento de sua competitividade com a oferta de soluções e serviços para novos mercados endereçáveis, visando novos segmentos de atuação e a potencialização de ativos existentes. Foram desenvolvidos o OPTe + e o C360, o primeiro é um verdadeiro *e-marketplace* multiâncora, com ampla diversidade de fornecedores (produtos, viagens, compras coletivas, entretenimento, leilões e serviços) integrados em uma única plataforma que possibilita às empresas clientes desenvolver programas de relacionamento, premiações, promoções e shopping virtual, customizados às suas necessidades; o segundo é uma plataforma que integra base de dados (BI, *analytics* e modelagem estatística), gerenciador de campanhas e múltiplos canais de acionamento online e *offline*, possibilitando o desenvolvimento de programas de aquisição, recuperação, cobrança e relacionamento com clientes com maior eficiência e redução de custos.

Ao longo do ano de **2013**, a CSU diversificou e expandiu novamente suas operações, adentrando em três novos mercados com alto potencial de crescimento, como (i) o mercado de fidelidade, através do lançamento da plataforma OPTe+, (ii) o mercado de vendas e cobrança e inteligência de negócios, com o produto C360, e (iii) o mercado de ITO (terceirização de TI e data center), onde está alocada a Divisão CSU ITS. O portfólio de serviços foi ampliado para oferecer soluções mais completas para os clientes da Companhia. Apesar de serviços distintos, todas as frentes de negócios da CSU são complementares e a posicionam como uma empresa única de tecnologia, que suporta todo o ciclo de vida de clientes de diferentes segmentos.

O ano de **2014** foi marcado por novas conquistas em todas as frentes de negócios. A CardSystem conquistou um novo contrato com o Banco BMG e trabalhou ao longo do ano para a implantar os cartões consignados deste cliente. Devido à complexidade dessa implantação, a primeira fase de migração dos cartões do BMG ocorreu em fevereiro de 2015. A Contact conquistou clientes como Etna, Natura, GVT e Europ Assistance, além de expandir o contrato com a NET para

6.3 - Breve Histórico

atendimento via canais digitais (NET SAC 2.0). A MarketSystem, através da plataforma OPTe+, lançou o Shopping Corporativo e entrou no mercado B2C com o Shopping Online OPTe+. Já o C360 e a Divisão ITS potencializam contratos existentes em outras frentes da Companhia. Os mais de 15 anos de experiência na gestão e implantação de programas de fidelização possibilitou à CSU integrar ao seu *marketplace* B2C um programa de fidelidade próprio, que permite aos usuários acumular pontos que podem ser utilizados como forma de pagamento.

O ano de **2015** foi um período de evolução e diversificação para a CSU. A Divisão CardSystem encerrou o ano com 21,6 milhões de cartões cadastrados, crescimento anual de 22,7%. Além da contínua expansão da base de cartões, o período foi marcado pelo avanço da Unidade no segmento de processamento de cartões de crédito consignado. Com relação à MarketSystem, a Companhia dobrou a quantidade de parceiros integrados à plataforma, sendo, inclusive, pioneira na disponibilização do segmento de moda, não só em seu *marketplace*, mas também em programas de *loyalty*. Após três anos de seu lançamento, o OPTe+ já contava com 12 clientes e milhares de produtos ofertados em cerca de 30 categorias diferentes. A CSU.Contact, especializada em BPO de atendimento, seguiu a estratégia de crescimento seletivo, priorizando operações de maior valor agregado. Apesar da necessidade de readequação de algumas operações, a Unidade apresentou expansão da sua base de clientes em 2015, encerrando o ano de 2015 com 2.524 posições de atendimento médias faturadas, crescimento de 10,9% em relação ao ano de 2014.

Como continuidade ao seu reposicionamento e diversificação de suas operações, a Companhia direcionou seus esforços ao longo de 2015 para entregas consistentes de resultado, o que permitiu que fosse superado o patamar de meio bilhão de reais de faturamento anual, recorde histórico da Companhia até então.

O ano de **2016** concretizou a consistência dos resultados entregues ao longo dos últimos doze trimestres, decorrência da evolução e diversificação do modelo de negócios da CSU. Houve expansão dos principais indicadores financeiros, com destaque não apenas para o crescimento da receita, que superou novamente o patamar de meio bilhão de reais, como também pelos desempenhos do EBITDA e lucro líquido, beneficiados pelo ganho de eficiência através do plano de corte de custos e despesas da Companhia. Do ponto de vista operacional, em 2016, houve a conquista de novos clientes em todas as divisões de negócios, crescimento orgânico da base de cartões e expansão de operações já existentes na CSU.Contact, compensando a diminuição do volume de ligações percebida na Unidade de *contact center*. Contudo, na Divisão de serviços prestados para empresas de aquisição, com o término do contrato em 30/06/16, houve a finalização da prestação de serviços ao Banco Banrisul. Os demais serviços prestados, através da CardSystem, da MarketSystem e da Contact permanecem ativos.

O ano de **2017** foi marcado pelo recorde dos principais indicadores financeiros, além da conquista de novos contratos em todas as frentes de negócio da Companhia. A Divisão CardSystem encerrou o período com 21,7 milhões de cartões cadastrados, representando uma queda anual de 5,2%, reflexo do encerramento do contrato de processamento de cartões do Banco BMG, somado ainda às limpezas de base de alguns clientes – intrínseco ao negócio. Em meados de 2017, a Divisão CardSystem lançou a plataforma CSU.Digital, passando a ofertar aos emissores as mais completas soluções digitais em uma única plataforma. Ainda, a Companhia celebrou novo contrato para o processamento de transações de aquisição, com lançamento previsto para o 2S18. Na Divisão MarketSystem, firmamos contrato com o Tribanco – braço financeiro do Grupo Martins – para gerenciar seu novo programa de fidelidade, o Enlace, com início das operações em outubro de 2017. Através de sua plataforma de *loyalty*, o OPTe+, a Divisão expandiu o seu escopo de atuação para os

6.3 - Breve Histórico

seus clientes, com destaque para os programas da Porto Seguro e BR Premmia. Para este último, passamos a oferecer, além de uma atuação mais intensa no gateway de viagens, o vale combustível como opção de resgate para programas de fidelidade que utilizam o OPTe+ como plataforma. Na Divisão ITS, o foco foi na revisão da linha de produtos e serviços ofertados, com destaque para os investimentos em *cloud computing* e a realização de parcerias com importantes players de plataforma de Nuvem Pública. Além disso, no ano implantamos contratos para a prestação de serviços de *cloud computing* para os clientes: Hiperstream, Granel Química – empresa brasileira associada ao grupo Odfjell SE no mercado de transporte marítimo; e BMK Pró Indústria Gráfica, uma das líderes nacionais em impressão, desenvolvimento de documentos e gestão de dados variáveis. A Divisão CSU.Contact apresentou média de 2.135 posições de atendimento faturadas no período, menor em 6,9% em relação ao ano anterior, redução explicada pela queda no volume de ligações nas operações de nossos clientes devido ao cenário de retração econômica, somada ao encerramento da operação do Banco BMG. Sob o aspecto comercial, ao longo do ano, essa Divisão firmou contratos com 11 novos clientes, dentre eles: Alelo, Atlas Schindler, Banco Mercantil do Brasil, Drogarias São Paulo e Pacheco, EF English Live, Hyundai e Volkswagen Financial Services.

No ano de **2018**, novos contratos comerciais foram firmados nas quatro frentes de atuação da Companhia, além de contratos que foram renovados no período. O ano de 2018 marcou o ingresso da Divisão CardSystem no segmento de bancos digitais, com projetos voltados aos cartões digitais e virtuais e wallets de pagamento. Também, foram lançadas as soluções *wearables* – dispositivos vestíveis inteligentes para meios de pagamento – fornecendo ao usuário uma experiência de pagamento moderna, segura e totalmente digital. O ano de 2018 também foi marcado pela sua retomada da Divisão no segmento de aquisição, por meio da prestação do serviço de processamento das transações da adquirente ÚNICA – empresa do Grupo Martins – por meio da plataforma CSU.Acquirer. Na Divisão MarketSystem, a plataforma OPTe+ recebeu a adição de 24 novos parceiros comerciais, aumentando as opções de resgates de produtos e serviços, e novos contratos comerciais foram firmados, potencializando os resultados da Divisão para os próximos períodos. A Divisão ITS seguiu focada em consolidação no mercado de terceirização de TI e *cloud computing* e, ao longo de 2018, três novos contratos comerciais foram firmados, com clientes de diferentes setores da economia. Já na Contact, 2018 foi um ano de evolução do modelo de negócios da Unidade, com aceleração da utilização de tecnologias emergentes em suas operações, de forma a agregar valor aos clientes e a consolidar a CSU.Contact como referência na oferta de soluções completas em operações com alto grau de inovação. Ao longo do ano e em parceria com seus clientes, diversos prêmios foram conquistados, comprovando a eficiência e qualidade do nosso atendimento no setor de *contact center*.

No ano de **2019**, a Companhia avançou de forma consistente em seus indicadores operacionais e financeiros, inovando na oferta de produtos e serviços diferenciados, adicionando e fortalecendo parcerias comerciais e atuando de forma diligente na geração de valor para seus acionistas. Mesmo diante de um cenário competitivo, em 2019 a CSU conquistou novos contratos em todas as suas frentes de negócios, capturando oportunidades de *up-sell* e *cross-sell* entre suas Divisões, e obtendo êxito nos processos de renovações contratuais. Ao longo do ano, foram firmados novos contratos com: Brascard, Caruana, Digimais, Valid Certificadora Digital, Santander, iFood, AirFox, Tok&Stok e Unidas. A Divisão CardSystem seguiu ampliando o seu portfólio com produtos como os cartões digitais e virtuais (sem necessidade de cartão físico), as *wallets* de pagamento – compatíveis com Samsung Pay, Android Pay e também Apple Pay, implementada para a Porto Seguro no último trimestre – os dispositivos vestíveis de pagamento (*wearables*), além de

6.3 - Breve Histórico

produtos como os pagamentos via QR Code e os cartões *contactless*, suportados por plataformas que trazem a segurança e a confiança demandadas pelos clientes da Companhia. Na MarketSystem, a plataforma OPTe+ foi aprimorada com a inclusão de 11 novos parceiros comerciais e de novas opções de resgates – abrangendo não só produtos, mas também ‘experiências’ – de forma a diferenciar a plataforma no segmento de fidelidade no mercado brasileiro. Na CSU.Contact, o posicionamento da Unidade no setor de contact center foi aprimorado, com serviços especializados para toda a jornada do cliente e com uma oferta de produtos que empregam tecnologia de ponta, robotização e atuação por diversos canais de atendimento, resultando em maior produtividade das operações e satisfação dos clientes. A partir de 2020, o foco de atuação da Companhia estará concentrado nas áreas com mais propensão de negócios, notadamente na Divisão de meios eletrônicos de pagamentos (CardSystem), estando menos atuantes em outras atividades com menor valor agregado a curto prazo, como a Divisão ITS.

6.5 - Informações de Pedido de Falência Fundado em Valor Relevante ou de Recuperação Judicial ou Extrajudicial

Não houve para o emissor pedido de falência, desde que fundado, ou de recuperação judicial ou extrajudicial.

6.6 - Outras Informações Relevantes

Não há outras informações relacionadas ao capítulo atual que a Companhia julgue como relevante.

7.1 - Descrição Das Principais Atividades do Emissor E Suas Controladas

A Companhia iniciou suas atividades atuando como administradora e processadora para emissores de cartões, sendo a maior processadora independente de meios eletrônicos de pagamento do Brasil.

Em **2010**, a Companhia lançou uma plataforma para prestar serviços de processamento, operacionalização e gestão operacional para empresas adquirentes (CSU Acquirer). Adicionalmente, a CSU expandiu suas operações e passou a estar posicionada nos segmentos de *contact center* por meio da CSU Contact e de *marketing* de relacionamento e fidelidade, através da MarketSystem.

Ao longo de **2012**, a Companhia deu um novo olhar à MarketSystem por meio do desenvolvimento do OPTe+, uma completa plataforma de fidelidade *online*. Neste ano também foi estruturado o C360, uma plataforma integrada multicanal para relacionamento com os consumidores, que aumenta a eficiência de contatos, gerando economia de custos.

Visando fortalecer o posicionamento estratégico de expansão da CSU para novas linhas de negócios e novas fontes de receita, o ano de **2013** foi marcado como um período de inovação com o lançamento efetivo do OPTe+ como a nova geração de soluções de premiações e benefícios para programas de relacionamento, incentivo e fidelidade, e do C360, plataforma tecnológica de relacionamento com cliente. Para complementar sua estratégia de inovação, a Companhia expandiu suas atividades para o mercado de ITO (terceirização de TI), através da Divisão CSU.ITS, impulsionando os mais de 25 anos de *expertise* em gestão de *data center* da Companhia, oferecendo aos clientes serviços consultivos, *Hosting Gerenciado*, *Colocation* e *Cloud Computing*.

Em **2016**, a Unidade CSU.Contact desenvolveu novos produtos, posicionando a Companhia no mercado de *call center* como uma prestadora de serviços reconhecidamente especializada em operações de alta complexidade e valor agregado, ao prover soluções cada vez mais inovadoras e em linha com as novas tendências de mercado, em automação, robotização e atendimento ao cliente de forma digital.

Como continuidade à estratégia do maior uso de tecnologia, a CSU.Contact reformulou seu portfólio para prestação de serviços de *contact center* com a oferta de quatro novos produtos lançados em 2016 – Insights, CSU.Contact 3.0, Bots e Proactive; e mais um novo lançamento em 2017 – CSU.Collections - unindo tecnologia e o *know-how* da Companhia:

- **Insights:** solução criada para análise de toda a experiência do consumidor. Por meio do produto, a CSU.Contact realiza um diagnóstico de marca e recomenda oportunidades de aperfeiçoamento relacionadas ao atendimento e à operação.
- **CSU.Contact 3.0:** voltado ao atendimento do cliente digital, a Unidade apresenta uma evolução do relacionamento 2.0, apostando fortemente nas redes sociais como canais para o desenvolvimento do atendimento aos consumidores. Com um perfil diferenciado de equipe e processos, a Companhia consegue oferecer um suporte personalizado com integração *omnichannel* aos demais canais de relacionamento.
- **Bots:** utiliza automação e robotização para aprimorar o relacionamento entre empresa e cliente. Com uso de inteligência artificial, a Companhia viabiliza ganhos de produtividade e eficiência.
- **Proactive:** para o acionamento de clientes, foi desenvolvida esta ferramenta multicanal com aplicação em

7.1 - Descrição Das Principais Atividades do Emissor E Suas Controladas

diversas operações como cobrança, televendas, pesquisas, entre outras. O Proactive funciona em conjunto com o C360. O diferencial deste produto está na intensa utilização de modelos de propensão, 'scoring' e inteligência de acionamento multicanal, que resultam em um acionamento muito mais estratégico e eficiente.

- **CSU.Collections:** criada para a fornecer a gestão integrada da Jornada de Crédito e Cobrança do cliente. Dentre seus recursos, destacam-se a disponibilização de ferramenta de *analytics* para definir a melhor argumentação para negociação, serviços de cobrança digital, réguas de acionamento específicas, automatização das interações. A estratégia a partir desta solução é de prevenir a inadimplência, ter menores investimentos em cobrança e realizar uma atuação proativa na base.

Já no ano de **2017**, a Divisão CardSystem lançou a plataforma CSU.Digital, passando a ofertar as mais completas soluções digitais em uma única plataforma. Além de acompanhar tendências de mercado, a plataforma CSU.Digital viabiliza redução de custos, pagamentos seguros através da internet, transação por aproximação via telefone celular, dentre outras soluções digitais. Caberá ao emissor definir de forma totalmente flexível as funcionalidades digitais que deseja implementar e ofertar aos seus clientes, de acordo com suas estratégias e modelos de negócios. A plataforma foi desenvolvida para instituições financeiras e varejistas de todos os portes que tenham como meta o fornecimento de produtos e soluções digitais voltados às necessidades que o consumidor demanda.

No ano de **2018**, a Divisão CardSystem lançou as soluções *wearables* – dispositivos vestíveis para pagamento – em linha com o que há de mais inovador no mercado de meios de pagamentos e fornecendo aos seus clientes – e ao consumidor final – uma experiência de pagamento totalmente digital. Sem bandeira, cor, marca ou assinatura, a solução permite a customização e personalização de acordo com o perfil de cada emissor. Inicialmente disponibilizada nas versões pulseira, sticker e relógio, o *wearable* é integrado e 100% gerenciável pelo aplicativo mobile da CSU.Digital. Ainda, a plataforma de soluções *wearables* da CSU proporciona uma experiência de consumo inovadora, totalmente digital, concebida desde a originação da conta e empoderando o consumidor final que gerencia todos os recursos através de um aplicativo completo e intuitivo. Para os emissores, o caminho mais rápido para lançamento de suas contas digitais. Na Contact, o ano de 2018 foi marcado pela evolução no modelo de negócios da Unidade, acelerando a utilização de tecnologias emergentes em suas operações de forma a agregar valor aos clientes e a consolidar a CSU.Contact como referência na oferta de soluções completas em operações com alto grau de inovação. Dentre as novidades, estão *Learn Digital*, plataforma de gerenciamento de aprendizagem que reúne diversos conceitos e metodologias de ensino, o *Easy Flow*, plataforma de gerenciamento, distribuição e priorização de atividades com recursos de inteligência artificial, e o *Dash Online*, ferramenta de visualização, exploração e análise de dados para tomada de decisão em tempo real. De maneira geral, as ferramentas trarão ganhos em eficiência operacional e otimização dos processos da Unidade.

Em **2019**, lançamos novas soluções de forma a alavancar os resultados dos clientes da Companhia e a atender às demandas de mercado por produtos inovadores e digitais. Na CardSystem, a Divisão segue ampliando o seu portfólio com produtos como os cartões digitais e virtuais (sem necessidade de cartão físico), as *wallets* de pagamento – compatíveis com Samsung Pay, Android Pay e também Apple Pay – os dispositivos vestíveis de pagamento (*wearables*), além de produtos como os pagamentos via QR Code e os cartões *contactless*, suportados por plataformas que trazem a segurança e a confiança demandadas por nossos clientes. Na MarketSystem, aprimoramos o OPTe+ com a inclusão de 11 novos parceiros comerciais e de novas opções de resgates – abrangendo não só produtos, mas também 'experiências' – de

7.1 - Descrição Das Principais Atividades do Emissor E Suas Controladas

forma a diferenciar a nossa plataforma no segmento de fidelidade no mercado brasileiro. Na CSU.Contact, aprimoramos o posicionamento da Unidade no setor de *contact center*, oferecendo serviços especializados para toda a jornada do cliente, com uma oferta de produtos que empregam tecnologia de ponta, robotização e atuação por diversos canais de atendimento, resultando em maior produtividade das operações e satisfação dos nossos clientes.

7.1.a - Informações específicas de sociedades de economia mista

Não se aplica já que a Companhia é uma empresa privada.

7.2 - Informações Sobre Segmentos Operacionais

a) Produtos e serviços comercializados

A Companhia opera no mercado com duas macro Unidades de Negócios: (i) a **CSU.CardSystem**, especializada em processamento de meios eletrônicos de pagamento (CardSystem), em programas de fidelidade, *marketing* de relacionamento e incentivos (MarketSystem); e (ii) **CSU.Contact**, especializada no atendimento ao cliente em operações de alta complexidade, com emprego de inovação, robotização e canais digitais, e oferta de serviços de SAC, cobrança, vendas, *back office*, retenção, engajamento e relacionamento com o cliente.

b) Receita proveniente do segmento e sua participação na receita líquida da Companhia

Em 2019, a Receita Bruta total da Companhia somou R\$ 482,4 milhões, 3,5% superior em relação ano de 2018. A Receita Bruta da Unidade CSU.CardSystem totalizou R\$255,7 milhões, crescimento de 7,4% quando comparado ao período anterior. A variação registrada reflete o amadurecimento dos contratos firmados por todas as Divisões de Negócios que compõe essa Unidade, bem como o aumento do volume serviços digitais e de processamento de cartões – decorrente do crescimento da base cartões da Divisão CardSystem – somado ao recorde de volume financeiro transacional, na Divisão MarketSystem, que a cada trimestre amplia sua participação nos resultados da Companhia. Na Unidade CSU.Contact a Receita Bruta somou R\$ 226,8 milhões, patamar semelhante ao reportado no ano de 2018.

c) Lucro ou prejuízo resultante do segmento e sua participação no lucro líquido da Companhia

A CSU não apura lucro líquido por Unidade de Negócio. Em 2019, o EBITDA da Companhia atingiu R\$ 102,8 milhões, sendo a Unidade CSU.CardSystem responsável por R\$ 83,1 milhões, expansão de 12,8% em relação 2018. A Unidade CSU.Contact registrou EBITDA de R\$ 19,7 milhões em 2019, 9,6% do EBITDA total, aumento de 152,5% em relação ao ano anterior.

7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

a) *características do processo de produção*

Serviços no segmento de meios eletrônicos de pagamento:

CSU.CardSystem: é a Unidade que engloba as Divisões CardSystem e MarketSystem.

A Divisão CardSystem é responsável pela terceirização de administração e processamento de meios eletrônicos de pagamento tanto para emissores como para adquirentes. Oferece a seus clientes o modelo *full service*, que permite a realização de todas as tarefas exigidas, desde a autorização de transações do usuário do cartão até a gestão contábil final. O *software* Vision Plus, atualizado por mais de 25 anos, é a base de toda a inteligência processual da Companhia e se adequa à necessidade de cada cliente. Portanto, dentre os serviços prestados, a Companhia realiza em nome de seus clientes: autorização de transações, faturamento e gerenciamento do ciclo de crédito, cobrança, emissão e envio de cartões, programas de fidelidade/CRM, gestão de faturas, desbloqueios de cartões, informações financeiras, intercâmbio, processamento, relacionamento com as bandeiras, contabilidade, *back-office*, prevenção à fraude, MIS (sistema de inteligência), estrutura operacional, controle e gestão operacional, prestação de serviços aos adquirentes, entre outros. Além disso, desenvolve e gerencia operacionalmente programas de *marketing* de aquisição, relacionamento, fidelização, *business intelligence*, *advisoring* e gestão de bases de dados. Portanto, é *full BPO (Business Processing Outsourcing)*, realizando desde o desenho da estrutura processual dos clientes até a entrega final.

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

CSU.Contact: é a Unidade especializada na prestação de serviços de infraestrutura e gestão em terceirização de *contact center* em operações de alta complexidade, com emprego de inovação, robotização e canais digitais, e oferta de serviços de SAC, vendas, *back office*, retenção, engajamento e relacionamento com o cliente. Além disso, realiza gestão do ciclo de crédito e cobrança, com soluções para maximizar resultados por meio de processos e módulos avançados de gerenciamento da carteira de clientes. Elabora e desenvolve as melhores soluções para implantação de suas operações, customizando seus sistemas e processos de acordo com as necessidades de cada cliente. Para cada cliente são disponibilizados recursos específicos, como instalações modernas distribuídas em várias localidades no Brasil, suporte tecnológico e soluções específicas para cada projeto, que são suportados por profissionais especializados em cada negócio.

b) *características do processo de distribuição*

Por ser uma empresa de serviços de tecnologia, não há distribuição de produtos. Os serviços são prestados diretamente nas Unidades da Companhia. As equipes comerciais prospectam clientes via canal direto.

c) *características dos mercados de atuação, em especial:*

i. participação em cada um dos mercados

Market Share em 2019:

CSU.CardSystem: A CSU considera como seu mercado endereçável os cartões de crédito em circulação no mercado,

7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

excluídos dos grandes bancos emissores do país, os quais processam suas operações internamente, e os cartões *private labels*. Estimamos nosso *market share* atingiu cerca de 50,0% em 2019.

CSU.Contact: Essa Divisão está focada em operações de nicho, maior complexidade e emprego de soluções tecnológicas. A Companhia possui 1,5% do total de posições de atendimento (PA's) do mercado de *call center* brasileiro, segundo dados de 2019 do *ranking* da *callcenter.inf.br*.

ii. condições de competição nos mercados

1. **Mercado de processamento de meios de pagamento:** trata-se de um mercado concentrado e com importantes barreiras de entrada. Neste mercado, existem outros 5 competidores relevantes instalados: Conductor, TSYS, Fidelity, HP e Stefanini, além de diversos outros concorrentes de menor porte ou com escopo regional. Existem ainda os *players* com forte participação global, como por exemplo, First Data, Global Payments e Elavon, que estão em processo de entrada neste segmento no Brasil.
2. **Mercado de fidelidade:** esse é um mercado ainda incipiente e pouco explorado no Brasil. Atualmente, os grandes *players* desse mercado são a Smiles e a Multiplus, porém com um modelo completamente distinto da plataforma de fidelidade operacionalizada pela CSU, através da MarketSystem e do OPTe+, que disponibilizam soluções de premiação e benefícios para outras empresas de diversos segmentos, de forma terceirizada. Além desses *players*, outros novos entrantes como Go Points e Grupo LTM apresentam soluções semelhantes aos programas ofertados pela plataforma de fidelidade da CSU.
3. **Mercado de contact center:** é um mercado bastante pulverizado, com *players* de portes muito distintos entre si. Os principais competidores são Contax, Atento, AeC, Almagora, Tivit e Teleperformance, que juntos possuem cerca de metade do mercado brasileiro. O setor possui poucas barreiras à entrada e saída de participantes, propiciando a presença de centenas de *players*.

d) eventual sazonalidade

Devido à diversificação dos clientes da Companhia e pela sua atuação em segmentos distintos, não há sazonalidade relevante nos segmentos de atuação da CSU.

e) principais insumos e matérias primas, informando:

i. descrição das relações mantidas com fornecedores, inclusive se estão sujeitas a controle ou regulamentação governamental, com indicação dos órgãos e da respectiva legislação aplicável

Os principais insumos e matérias primas de nosso negócio são plásticos (ex.: cartões de crédito), papel (ex.: cartas e faturas enviadas), *softwares*, equipamentos de informática e mão de obra. A Companhia tem a prática de manter um mínimo de 3 fornecedores para cada insumo e nenhum deles está sujeito a controle governamental.

7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

ii. eventual dependência de poucos fornecedores

A Companhia tem a prática de manter um mínimo de 3 fornecedores para cada insumo a fim de evitar dependência, sendo que os produtos são “*commodities*” e de fácil aquisição no mercado.

iii. eventual volatilidade em seus preços

Nenhum dos insumos está sujeito à volatilidade sazonal, entretanto, os equipamentos de informática podem estar sujeitos a variações de preços devido à variação cambial.

7.4 - Clientes Responsáveis Por Mais de 10% da Receita Líquida Total

A Companhia apresenta em seu portfólio clientes que representam mais de 10% da Receita Líquida total.

a) montante total de receitas provenientes do cliente

O montante total de receitas provenientes dos clientes que representam mais de 10% da receita total da Companhia foi de R\$ 246 milhões em 2015, R\$ 218 milhões em 2016, R\$ 302 milhões em 2017, R\$ 267 milhões em 2018 e R\$ 282 milhões em 2019

b) segmentos operacionais afetados pelas receitas provenientes do cliente.

Ambas as unidades de negócio da Companhia, seja ela voltada ao processamento de meios eletrônicos de pagamento ou à atividade de *contact center*, apresentam receitas provenientes destes clientes.

7.5 - Efeitos Relevantes da Regulação Estatal Nas Atividades

- a) ***necessidade de autorizações governamentais para o exercício das atividades e histórico de relação com a administração pública para obtenção de tais autorizações***

Não se aplica. A Companhia não é uma prestadora de serviço regulado.

- b) ***política ambiental do emissor e custos incorridos para o cumprimento da regulação ambiental e, se for o caso, de outras práticas ambientais, inclusive a adesão a padrões internacionais de proteção ambiental***

As atividades prestadas pela Companhia não estão sujeitas à regulação ambiental. Com foco em responsabilidade ambiental, a CSU busca por meio de seu Programa de Sustentabilidade conscientizar todos os seus colaboradores sobre a importância da reciclagem. De papéis descartáveis e rascunhos inutilizados a copos de plástico, latas de refrigerante e embalagens de lanches ou biscoitos, todos os resíduos sólidos são recolhidos pela Companhia por meio de contêineres instalados nos seus sites. Os materiais coletados são doados à ONG Reciclar, o que contribui para a melhoria do contexto social, ambiental e o desenvolvimento de toda a sociedade.

- c) ***dependência de patentes, marcas, licenças, concessões, franquias, contratos de royalties relevantes para o desenvolvimento das atividades***

A Companhia possui marcas nominativas e mistas registradas e em análise perante o INPI, porém, estas não são imprescindíveis ao desenvolvimento das atividades.

7.6 - Receitas Relevantes Provenientes do Exterior

A Companhia obtém receitas apenas em território brasileiro.

7.7 - Efeitos da Regulação Estrangeira Nas Atividades

Não aplicável. A Companhia obtém receitas apenas em território brasileiro.

7.8 - Políticas Socioambientais

Sempre engajada com o desenvolvimento social e econômico da comunidade em que atua, em 2003, a CSU fundou o Instituto CSU, uma entidade sem fins lucrativos que já realizou mais de 28,0 mil capacitações entre jovens, mulheres, aposentados e trabalhadores com necessidades especiais. Somente no ano de 2019, o Instituto CSU promoveu a capacitação de cerca de 2,0 mil pessoas em cursos presenciais e online, e beneficiou solidariamente quatro instituições.

Localizado dentro do site de Alphaview, em Barueri, o Instituto CSU oferece diversos cursos de inclusão digital. Todas as ações realizadas são gratuitas e contam com metodologia, equipamentos de última geração e professores qualificados.

A preocupação e colaboração da CSU vão além do âmbito social. Mesmo sendo uma empresa de soluções tecnológicas, com atividades não poluentes em seu ciclo de operação, a CSU busca aprimorar continuamente projetos sustentáveis em seus sites de atendimento, para reciclagem de resíduos, descarte consciente e ações e instalações de dispositivos para redução do consumo de água, além de campanhas de conscientização.

Adicionalmente, é política da Companhia não contratar serviços ou comprar produtos de empresas poluidoras, que desmatem florestas, que usem matérias primas de fontes ilegais ou que utilizem trabalho infantil ou escravo.

Por meio de incentivos fiscais promovidos pelo Governo, parte do imposto de renda devido pela Companhia vem sendo empregado para projetos específicos de cunho social, através da 'Lei de Incentivo à Cultura', 'Lei de Incentivo ao Esporte', 'Lei do Idoso' e 'Lei da Criança e Adolescente'.

Abaixo, a descrição de cada iniciativa da Companhia nas questões socioambientais:

Recursos Humanos

As pessoas são o principal elo para o desenvolvimento, na prática, da estratégia da CSU e para o alcance de resultados. Com 5.816 colaboradores em seu quadro em 2019, além de estagiários, a Companhia promove iniciativas relacionadas à atração, desenvolvimento, valorização e retenção de colaboradores.

Programa Jovens Talentos

Ainda no âmbito de atração e seleção de colaboradores, a CSU conta com o Programa Jovens Talentos, que compreende jovens para Estágio Corporativo (estudantes) e Trainees (recém-formados). Com foco no desenvolvimento de jovens profissionais para atuação estratégica nas Divisões de Negócios, são promovidas atividades desafiadoras que contribuam para seu desenvolvimento e estimulem o crescimento profissional.

Em 2019, a Companhia contava com 7 trainees e 11 estagiários. Os jovens recrutados dispõem de análises de desempenho trimestral, com avaliação de aspectos ligados ao negócio, como inovação, valores e cultura da companhia. A CSU também fomenta a troca de experiências, por meio de encontros bimestrais entre estagiários, trainees e executivos.

Saúde e Segurança

A CSU preza pela saúde e qualidade de vida de seus colaboradores. Além de seguir as normas de segurança relacionadas ao seu segmento, conta com um Programa de Saúde Ocupacional que visa promover a saúde e o bem-estar de seus colaboradores por meio de campanhas educativas de prevenção a doenças.

Em seu site de Alphaview, dispõe de uma estrutura ambulatorial diferenciada, com clínico geral, ginecologista e consultório odontológico. Em 2019, uma das novidades foi a inclusão de massoterapia, disponível a todos os

7.8 - Políticas Socioambientais

colaboradores. Em linha com a estratégia de inclusão de PCDs, foram contratados dois massoterapeutas com deficiência visual.

Campanhas realizadas em 2019

- *Campanha da voz*: ações de conscientização e divulgação dos cuidados com a voz. Participantes: 468
- *Programa de Controle Epidemiológico*: palestras ministradas por médicos, jogos lúdicos e informativos para promoção da saúde e prevenção de doenças epidemiológicas, crônicas e infectocontagiosas. Participantes: 5.735 participações nas campanhas de Saúde do ano 2019.
- *Vacinação contra a gripe*: campanha para colaboradores a baixo custo. Participantes: 134 colaboradores.
- *Combate às drogas*: campanha sobre riscos do consumo de álcool, tabaco e outras drogas. Participantes: 227 (SIPAT)
- *Programa Gestação Saudável*: promoção do bem-estar das futuras mães, com informações desde o pré-natal e nascimento do bebê, até sua adaptação nos primeiros dias de vida e amamentação. Participantes: 134 gestantes e 939 consultas ginecológicas.
- *Programa de Ginástica Laboral*: atividades e orientações quanto à saúde e postura. Participantes: 4,5 mil pessoas por mês, dentre eles colaboradores e ex-colaboradores da Companhia.
- *Planejamento Familiar*: conscientização sobre a importância de planejamento para a manutenção do bem-estar econômico e social da família dos colaboradores. Participantes: 389 colaboradoras.
- *Prevenção a Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST)*: informações sobre cuidados com a saúde e prevenção de DSTs, principalmente em períodos festivos. Participantes: 743 durante campanha de Carnaval, Dezembro Vermelho e Sipat.
- *Prevenção ao câncer de mama*: ações de prevenção e conscientização, bem como dicas de saúde, para mulheres. Participantes: cerca de 150 colaboradoras.
- *Exames Oftalmológicos*: exames clínicos, consulta médica e prescrição de receitas, caso necessário. Participantes: 297 consultas realizadas.

7.9 - Outras Informações Relevantes

Não há outras informações relacionadas ao capítulo atual que a Companhia julgue como relevante.

8.1 - Negócios Extraordinários

Não houve aquisição ou alienação de qualquer ativo relevante que não se enquadre como operação normal nos negócios do emissor.

8.2 - Alterações Significativas na Forma de Condução Dos Negócios do Emissor

Não houve alterações significativas na forma de condução dos negócios do emissor.

8.3 - Contratos Relevantes Celebrados Pelo Emissor E Suas Controladas Não Diretamente Relacionados Com Suas Atividades Operacionais

Não houve contratos relevantes celebrados pelo emissor e suas controladas não diretamente relacionados com suas atividades operacionais.

8.4 - Outras Inf. Relev. - Negócios Extraord.

Não há outras informações relacionadas a este capítulo que o emissor julgue como relevantes.

9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes - Outros

Em função das características dos negócios da Companhia, os ativos mais significativos para a operação da CSU estão localizados em Barueri (Alphaville) e em Belo Horizonte (datacenter). Os valores mais relevantes estão registrados no ativo intangível.

Imobilizado - Saldos Residuais por Estado

Saldos Residuais por Estado				Totais		
	Minas Gerais	Pernambuco	São Paulo	2019	2018	2017
<u>Imobilizado</u>						
Benfeitorias	88	483	10.686	11.257	10.887	6.951
Computadores e Equipamentos	209	54	3.588	3.851	2.449	3.071
Instalações	3.790	1.437	14.295	19.522	19.071	18.851
Móveis e Utensílios	118	460	2.780	3.358	3.521	4.332
Veículos	109	144	2.428	2.681	2.190	2.447
	-	-	3.104	3.104	2.454	2.763
	4.314	2.578	36.881	43.773	40.572	38.415

Intangível

	2019	2018	2017
Software VisionPlus	43.985	42.520	41.921
Sistemas Customização (1)	133.974	119.633	100.362
Cessão de Direitos de Uso de Softwares	25.009	29.468	33.722
Sistemas Microsiga	1.481	1.631	1.662
Software Card 24	1.973	2.570	3.018
Sistemas de processamento de dados	439	418	334
Ágios (2)	25.895	25.895	25.895
	232.756	222.135	206.914

(1) Gastos incorridos na customização dos sistemas utilizados na prestação de serviços aos clientes, substancialmente nos softwares Vision Plus e Card 24.

(2) Originados nas incorporações dos acervos líquidos das empresas Global Investments do Brasil Ltda, da Marketsystem Ltda. e da Rail Sul S.A.

9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes - Outros

a) patentes, marcas, licenças, concessões, franquias e contratos de transferência de tecnologia, informando:

Com referência ao principal aplicativo utilizado pela Companhia:

i. duração

30 (trinta) anos.

ii. território atingido

Todo e qualquer local onde a CSU realize processamento de cartões.

iii. eventos que podem causar a perda dos direitos relativos a tais ativos

A perda do direito de licença poderá ocorrer com a rescisão do contrato nas seguintes hipóteses:

- Caso a CSU venha a inadimplir no pagamento de qualquer taxa devida em decorrência do Contrato ou no desempenho de qualquer outro aspecto do mesmo contrato;
- Caso a CSU deixe de remediar qualquer inadimplência ou violação contratual dentro do prazo de 60 dias.

iv. possíveis consequências da perda de tais direitos para o emissor

As possíveis consequências são as seguintes:

- A contratação de novo software com a respectiva adaptação ao mercado;
- Processo de migração da solução atual para a nova solução; e
- Prejuízo de imagem.

b) as sociedades em que o emissor tenha participação e a respeito delas informar:

i. denominação social

ii. sede

iii. atividades desenvolvidas

iv. participação do emissor

v. se a sociedade é controlada ou coligada

vi. se possui registro na CVM

vii. valor contábil da participação

viii. valor de mercado da participação conforme a cotação das ações na data de encerramento do exercício social, quando tais ações forem negociadas em mercados organizados de valores mobiliários

ix. valorização ou desvalorização de tal participação, nos 3 últimos exercícios sociais, de acordo com o valor contábil

x. valorização ou desvalorização de tal participação, nos 3 últimos exercícios sociais, de acordo com o valor de mercado, conforme as cotações das ações na data de encerramento de cada exercício social, quando tais ações forem negociadas em mercados organizados

xi. montante de dividendos recebidos nos 3 últimos exercícios sociais

9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes - Outros

xii. razões para aquisição e manutenção de tal participação

Não há.

9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.a - Ativos Imobilizados

Descrição do bem do ativo imobilizado	País de localização	UF de localização	Município de localização	Tipo de propriedade
Intalações, benfeitorias, móveis e utensílios, veículos	Brasil	SP	Barueri	Alugada
Intalações, benfeitorias, móveis e utensílios, veículos	Brasil	PE	Recife	Alugada
Intalações, benfeitorias, móveis e utensílios, veículos	Brasil	MG	Belo Horizonte	Alugada
Equipamentos, computadores e periféricos	Brasil	SP	Barueri	Alugada
Equipamentos, computadores e periféricos	Brasil	PE	Recife	Alugada
Equipamentos, computadores e periféricos	Brasil	MG	Belo Horizonte	Alugada

9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis

Tipo de ativo	Descrição do ativo	Duração	Eventos que podem causar a perda dos direitos	Consequência da perda dos direitos
Licenças	Principal software utilizado pela Companhia na prestação de serviços.	Licença Perpétua	A perda do direito de licença poderá ocorrer com a rescisão do contrato nas seguintes hipóteses: • Caso a CSU venha a inadimplir no pagamento de qualquer taxa devida em decorrência do Contrato ou no desempenho que qualquer outro aspecto do mesmo contrato; • Caso a CSU deixe de remediar qualquer inadimplência ou violação contratual dentro do prazo de 60 dias.	As possíveis consequências são as seguintes: • A contratação de novo software com a respectiva adaptação ao mercado; • Processo de migração da solução atual para a nova solução; e • Prejuízo de imagem.

9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.c - Participações em Sociedades

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

A Companhia não possui participação em outras sociedades.

9.2 - Outras Informações Relevantes

Não há outras informações relacionadas a este capítulo que a Companhia julgue como relevantes.

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

a) Condições financeiras e patrimoniais gerais

A Diretoria entende que a Companhia apresenta condições financeiras e patrimoniais suficientes para implementar seu plano de negócio, de forma a atingir plenamente seus objetivos, cumprindo com suas obrigações de curto e médio prazos.

b) Estrutura de capital

Exercício Social encerrado em 31 de dezembro de						
Em (milhares R\$)	31/12/2019		31/12/2018		31/12/2017	
	(Reclas.)	(%)	(Reclas.)	(%)	(Reclas.)	(%)
Capital Próprio	257.266	74,3%	240.835	90,3%	223.877	97,5%
Endividamento - Curto Prazo	35.645		14.902		22.687	
Endividamento - Longo Prazo	81.933		40.075		46.867	
Disponibilidades	28.542		29.149		63.728	
Dívida Líquida	89.036	25,7%	25.828	9,7%	5.826	2,5%
Capital Total	346.302	100,0%	266.663	100,0%	229.703	100,0%

i. hipóteses de resgate

A Administração não planeja realizar resgates no curto prazo com o objetivo de alterar a estrutura de capital da Companhia.

ii. fórmula de cálculo do valor de resgate

Não aplicável.

c) Capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

A Companhia acredita apresentar liquidez e recursos de capital suficientes para cobrir investimentos, despesas, dívidas e outros compromissos no horizonte dos próximos anos, levando-se em consideração (i) o perfil global de seu endividamento; (ii) o fluxo de caixa gerado pelas operações; (iii) sua posição de liquidez; (iv) a manutenção das condições econômico-financeiras gerais e o ambiente de negócios atuais. Em adição, a administração da CSU acredita ter plena capacidade de contratação de novas operações de empréstimo, caso entenda necessário, para financiar novos investimentos ou aquisições. A dívida líquida da Companhia foi de R\$ 89,0 milhões em 31 de dezembro de 2019, R\$ 25,8 milhões em 31 de dezembro de 2018 e R\$ 5,8 milhões em 31 de dezembro de 2017.

Em (milhares R\$)	Exercício Social encerrado em 31 de dezembro de		
	2019 (Reclas.)	2018	2017
Empréstimos e Financiamentos e Passivos de Arrendamento (*)	117.578	54.977	69.554
Caixa e Equivalentes de Caixa	(28.542)	(29.149)	(63.728)
Dívida Líquida	89.036	25.828	5.826
Capital Total	346.302	266.663	229.703
Índice de Alavancagem Financeira	0,26	0,10	0,03

* Variação decorrente da adoção da norma IFRS 16 (CPC 06 R2)

d) Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não circulantes utilizadas

A Companhia capta, quando necessário, recursos de terceiros por meio de contratos financeiros. Esses recursos são empregados no financiamento de necessidades de capital de giro e investimentos de curto e longo prazos, sendo empregados também na manutenção do perfil da dívida em patamares que a Companhia julgue adequados, além de manter as disponibilidades de caixa em níveis apropriados para suportar o desempenho de suas atividades.

Os empréstimos são contratados junto aos principais bancos do mercado financeiro brasileiro, alguns dos quais constantes de nossa carteira de clientes. Usualmente, os financiamentos se dão através de operações de Leasing e Empréstimos, com prazos mínimos de 36 meses, sendo normalmente praticados prazos de 60 meses. Essas operações são em sua maioria indexadas ao CDI, possuindo opção de liquidação antecipada.

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

A composição do endividamento no fechamento deste exercício e nos períodos abaixo identificados encontra-se no quadro abaixo:

Posição em 31 de dezembro de	2019 (Reclas.)	2018	2017
Empréstimos	32.142	37.245	46.296
Passivos de Arrendamento	85.436	17.732	23.258
Total	117.578	54.977	69.554

Na data deste relatório, acreditamos que nossas fontes tradicionais de financiamento são suficientes para atender às eventuais necessidades de capital de giro e para manutenção dos investimentos, incluindo (1) continuar o pleno desenvolvimento e adequações normativas de nosso principal software de processamento, (2) desenvolver novos produtos e soluções de processamento para o mercado de meios eletrônicos de pagamento, (3) investimentos em infraestrutura operacional de *contact center*, (4) ampliar o escopo de atuação da Companhia, com o investimento e desenvolvimento de novas frentes de negócios, e (5) efetuar outros gastos de capital previstos. Nosso acesso a fontes de liquidez não tem sofrido impacto restritivo significativo do ambiente atual de crédito e não esperamos que esse tipo de impacto ocorra em futuro próximo, mesmo à luz das turbulências econômicas e políticas recentemente observadas no Brasil.

e) Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não circulantes que pretende utilizar para cobertura de deficiências de liquidez

A Companhia entende que não apresentará deficiências de liquidez no curto prazo. No entanto, caso necessite, a Companhia dispõe de limites contratados disponíveis de curto prazo de R\$ 28,0 milhões que podem ser utilizados a qualquer momento pela administração.

f) Níveis de endividamento e as características de tais dívidas, descrevendo ainda:

O quadro a seguir descreve a composição do endividamento ao final dos últimos 3 exercícios sociais (R\$ Mil):

	2019 (Reclas.)	2018	2017
Passivo circulante			
Empréstimos e financiamentos (i)	7.160	4.958	10.910
Passivos de arrendamento (ii)	28.485	9.944	11.777
Passivo não circulante			
Empréstimos e financiamentos (i)	24.982	32.287	35.386
Passivos de arrendamento (ii)	56.951	7.788	11.481
Total	117.578	54.977	69.554

As operações estão indexadas ao Certificado de Depósito Interbancário - CDI, com spread de 1,33% a 3,31% ao ano (2018 – 1,33% a 3,31% ao ano).

O vencimento dos contratos de empréstimos e financiamentos firmados até 31 de dezembro de 2019, ocorrerá até novembro de 2023.

Para os contratos de arrendamento mercantil existentes até 31 de dezembro de 2019, a liquidação é estimada para até 31 de dezembro de 2023.

i. contratos de empréstimo e financiamento relevantes

O vencimento dos contratos de empréstimos e financiamentos firmados até 30 de junho de 2020 ocorrerá até 20 de abril de 2025.

Para os contratos de arrendamento mercantil existentes até 30 de junho de 2020, a liquidação é estimada para até 30 de junho de 2024.

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia possui os seguintes contratos de empréstimo e financiamento relevantes:

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Credor	Banco do Brasil S.A	Banco do Brasil S.A	Banco Bradesco S.A
Data da contratação	16/04/2020	27/07/2017	10/08/2020
Taxa ao ano	4,12%	1,93%	1,80%
Valor de face	20.000.000,00	20.000.000,00	13.000.000,00
Vencimento	Abril de 2025	Julho de 2022	Agosto de 2023
Saldo em 30 de junho de 2020	20.030.560,10	10.968.895,84	13.041.009,69

ii. *outras relações de longo prazo com instituições financeiras*

A Companhia não possui outros contratos de longo prazo com instituições financeiras.

iii. *grau de subordinação entre as dívidas*

Todas as linhas de crédito e financiamentos são dívidas sem garantias reais e concorrem *pari passu* com os outros débitos da Companhia.

iv. *eventuais restrições impostas ao emissor, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e à alienação de controle societário, bem como se o emissor vem cumprindo essas restrições*

Alguns de nossos contratos de financiamento, que representam menos de 28,15% do endividamento total, incluem obrigações e restrições usuais de mercado (*covenants*). As restrições a que a Companhia está submetida nestes contratos estão listadas no quadro abaixo:

Indicador	Limite	Posição em	Posição em	Posição em
		31.12.19 (Reclas.)	31.12.18	31.12.17
Dívida Líquida/ EBITDA	< 3,1	0,87	0,32	0,06
EBITDA/Despesa Financeira	> 1,9	8,06	11,51	9,52

No quadro acima a Dívida Líquida considera apenas o endividamento com Bancos e desconsidera o Leasing – Direito de Uso, referente ao IFRS16.

Outras restrições ficam vinculadas às previstas na legislação vigente. Até a data de referência deste relatório, a Companhia apresentava-se totalmente adimplente com as restrições aqui observadas.

g) **Limites de utilização dos financiamentos já contratados**

A Companhia apresenta limites contratados disponíveis de R\$ 50 milhões.

h) **Alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras**

As demonstrações financeiras da CSU consolidam os resultados de duas Unidades de Negócio: a CSU.CardSystem e a CSU.Contact.

A Unidade CSU.CardSystem provê soluções tecnológicas de última geração para meios de pagamento, consolidando, ainda, os resultados da MarketSystem (soluções de fidelização e incentivo de clientes). Já a CSU.Contact é a Unidade especializada em *customer experience* e relacionamento com clientes.

Abaixo a Companhia demonstra a análise vertical e horizontal de suas Demonstrações do Resultado e do Balanço Patrimonial bem como os comentários das principais variações observadas em cada exercício social.

Demonstração dos resultados

Em milhares de reais, exceto o lucro por ação, apresentado em Reais

	31/12/2019		31/12/2018		Variação (%)
	(Reclas.)	AV (%)	(Reclas.)	AV (%)	
Receita líquida de prestação de serviços	423.820	100,0%	419.771	100,0%	1,0%
Custo dos serviços prestados	(314.555)	-74,2%	(318.544)	-75,9%	-1,3%
Lucro bruto	109.265	25,8%	101.227	24,1%	7,9%
Despesas operacionais					
Com vendas	(1.390)	-0,3%	(1.577)	-0,4%	-11,9%

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Gerais e administrativas	(67.429)	-15,9%	(56.789)	-13,5%	18,7%
Outras Receitas Operacionais	4.623	1,1%	5.112	1,2%	-9,6%
	(64.196)	-15,1%	(53.254)	-12,7%	20,5%
Lucro operacional antes do resultado financeiro	45.069	10,6%	47.973	11,4%	-6,1%
Resultado financeiro					
Receitas financeiras	1.780	0,4%	3.605	0,9%	-50,6%
Despesas financeiras	(12.762)	-3,0%	(7.081)	-1,7%	80,2%
	(10.982)	-2,6%	(3.476)	-0,8%	215,9%
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	34.087	8,0%	44.497	10,6%	-23,4%
Imposto de renda e contribuição social					
Corrente	(7.654)	-1,8%	(9.908)	-2,4%	-22,7%
Diferido	399	0,1%	(1.790)	-0,4%	-122,3%
	(7.255)	-1,7%	(11.698)	-2,8%	-38,0%
Lucro líquido do exercício	26.832	6,3%	32.799	7,8%	-18,2%

1. Receita Líquida

A Receita líquida em 2019 totalizou R\$ 423,8 milhões (+1,0% vs. 2018) ante R\$ 419,8 milhões em 2019, aumento de R\$ 4,0 milhões, sendo crescimento de R\$ 5,7 milhões na Unidade CSU.CardSystem e redução de R\$ 1,3 milhão na Unidade CSU.Contact. Vale mencionar que a Receita Líquida da Unidade CSU.CardSystem foi negativamente impactada no 4T19 – com pouco impacto em Lucro Bruto – dadas as novas orientações da CVM abordadas no Ofício Circular CVM/SNC/SEP 02/19 quanto aos créditos de PIS/COFINS tomados referentes as parcelas dos contratos que estão submetidos ao IFRS16. Os créditos deixam de ser reconhecidos na linha de dedução de impostos sobre a Receita Líquida e passam a ser reconhecidos, em sua maior parte, como dedução das amortizações e uma pequena parte como dedução em juros. As alterações do ano de 2019 foram reconhecidas no 4T19.

Na unidade CSU.CardSystem atingiu R\$ 216,9 milhões em 2019 (+2,7% vs. 2018) ante R\$ 211,2 milhões em 2018, aumento de R\$ 5,7 milhões, relacionado ao amadurecimento dos contratos firmados por todas as Divisões de Negócios que compõe essa Unidade, bem como o aumento do volume serviços digitais e de processamento de cartões – decorrente do crescimento da base cartões da Divisão CardSystem – somado ao recorde de volume financeiro transacional, na Divisão MarketSystem, que a cada trimestre amplia sua participação nos resultados da Companhia.

Na unidade CSU.Contact atingiu R\$ 206,9 milhões em 2019 (-0,8% vs. 2018) ante R\$ 208,6 milhões em 2018, redução de R\$ 1,7 milhão.

2. Custos dos Serviços Prestados

Em 2019 totalizaram R\$ 314,6 milhões (-1,3% vs. 2018) ante R\$ 318,5 milhões em 2018, redução de R\$ 3,9 milhões, sendo retração de R\$ 1,6 milhão na Unidade CSU.CardSystem e de R\$ 2,3 milhões na Unidade CSU.Contact. Vale mencionar que, em todas as comparações, o crescimento dos Custos é inferior ao crescimento de Receitas, sinalizando os esforços da Companhia pela ampliação de seus resultados.

Na unidade CSU.CardSystem totalizaram em 2019 R\$ 134,3 milhões (-1,2% vs. 2018) ante R\$ 135,9 milhões em 2018, redução de R\$ 1,6 milhão.

Na unidade CSU.Contact totalizaram em 2019 R\$ 180,3 milhões (-1,3% vs. 2018) ante R\$ 182,6 milhões em 2018, redução de R\$ 2,3 milhões.

3. Lucro Bruto

Alcançou em 2019 R\$ 109,3 milhões (+7,9% vs. 2018) ante R\$ 101,2 milhões em 2018, aumento de R\$ 8,1 milhões, sendo crescimento de R\$ 7,4 milhões na Unidade CSU.CardSystem e de R\$ 0,7 milhão na Unidade CSU.Contact. A margem bruta atingiu 25,8% em 2019 (+1,7 p.p. vs. 2018) ante 24,1% em 2018.

Na unidade CSU.CardSystem, atingiu R\$ 82,6 milhões em 2019 (+9,8% vs. 2018) ante R\$ 75,2 milhões em 2018, aumento de R\$ 7,4 milhões. A Margem Bruta registrou evolução em 2019 para 38,1% (+2,5 p.p. vs. 2018) ante 35,6% em 2018.

Na unidade CSU.Contact, o lucro bruto atingiu R\$ 26,7 milhões em 2019 (+2,6% vs. 2018) ante R\$ 26,0 milhões em 2018, aumento de R\$ 0,7 milhão. A Margem Bruta registrou atingiu 12,9% em 2019 (+0,4 p.p. vs. 2018) ante 12,5% em 2018.

4. Despesas Operacionais

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Em 2019, as despesas operacionais apresentaram um aumento de 20,5%, passando de R\$ 53,3 milhões em 2018 para R\$ 64,2 milhões. Esse aumento é reflexo de eventos não recorrentes que diminuíram a despesa de 2018, de R\$ 4,1 milhões relacionados à despesa com reestruturação do quadro em 2019 e efeitos da adoção do IFRS 16.

5. Resultado Financeiro

Em 2019 o resultado financeiro apresentou aumento de 215,9%, passando de R\$ 3,5 milhões negativos para R\$ 11,0 milhões negativos. Esse aumento é reflexo da adoção da norma IFRS 16 (CPC 06 R2), que reconhece os encargos financeiros contidos nos contratos de arrendamento de direito de uso.

6. Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro ("LAIR")

Em 2019 totalizou R\$ 34,1 milhões (-23,4% vs. 2018) ante R\$ 44,5 milhões em 2018, redução de R\$ 10,4 milhões. O Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro ("IR/CSSL") alcançou, em 2019, R\$ 7,3 milhões negativos (-38,0% vs. 2018) ante R\$ 11,7 milhões negativos em 2018, redução de R\$ 4,4 milhões.

7. Lucro Líquido

Em 2019, atingiu R\$ 26,8 milhões (-18,2% vs. 2018) ante R\$ 32,8 milhões em 2018, redução de R\$ 6,0 milhões.

Demonstração dos resultados

Em milhares de reais, exceto o lucro por ação, apresentado em Reais

	31/12/2018	AV (%)	31/12/2017	AV (%)	Variação (%)
Receita líquida de prestação de serviços	419.771	100,0%	486.852	100,0%	-13,8%
Custo dos serviços prestados	(318.544)	-75,9%	(350.573)	-72,0%	-9,1%
Lucro bruto	101.227	24,1%	136.279	28,0%	-25,7%
Despesas operacionais					
Com vendas	(1.577)	-0,4%	(1.712)	-0,4%	-7,9%
Gerais e administrativas	(56.789)	-13,5%	(66.152)	-13,6%	-14,2%
Outras Receitas Operacionais	5.112	1,2%	234	0,0%	n.a.
	(53.254)	-12,7%	(67.630)	-13,9%	-14,0%
Lucro operacional antes do resultado financeiro	47.973	11,4%	68.649	14,1%	-30,1%
Resultado financeiro					
Receitas financeiras	3.605	0,9%	3.121	0,6%	15,5%
Despesas financeiras	(7.081)	-1,7%	(10.534)	-2,2%	-32,8%
	(3.476)	-0,8%	(7.413)	-1,5%	-53,1%
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	44.497	10,6%	61.236	12,6%	-27,3%
Imposto de renda e contribuição social					
Corrente	(9.908)	-2,4%	(12.472)	-2,6%	-20,6%
Diferido	(1.790)	-0,4%	(3.565)	-0,7%	-49,8%
	(11.698)	-2,8%	(16.037)	-3,3%	-27,1%
Lucro líquido do exercício	32.799	7,8%	45.199	9,3%	-27,4%

1. Receita Líquida

A Receita Líquida da Companhia alcançou R\$ 419,8 milhões em 2018, redução de 13,8% em relação a 2017.

Em 2018, a Unidade de processamento de cartões marcou sua retomada no segmento de Adquirência – por meio da plataforma CSU.Acquirer – além do lançamento das soluções Wearables, dispositivos vestíveis inteligentes, em linha com o que há de mais inovador no mercado de meios de pagamentos.

Ainda em 2018, houve a celebração de contrato com cliente do setor bancário totalmente digital, consolidando o posicionamento da CardSystem junto aos bancos digitais.

A base de cartões da Divisão encerrou o ano de 2018 com os saldos finais de 19,6 milhões de cartões cadastrados e de 14,7 milhões de cartões faturados. Esses totais representam quedas de 9,6% e 18,6%, respectivamente, em relação ao saldo apresentado em dezembro/17. As retrações observadas refletem as corriqueiras limpezas na base de cartões – demandadas por nossos clientes e intrínsecas ao negócio da Divisão – contrabalanceadas pela adição de cerca 2,4 milhões de cartões, reflexo da expansão orgânica da base de cartões dos clientes Companhia.

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Com relação à MarketSystem, Divisão especializada em marketing de relacionamento, programas de fidelidade, incentivo e e-commerce, o volume financeiro transacional apresentou crescimento anual de 26,5%, totalizando R\$ 244,3 milhões em 2018, beneficiado pelo crescimento de resgates processados pela MarketSystem e do amadurecimento dos contratos firmados nos últimos períodos. Adicionalmente, o volume de resgates exclusivos do OPTe+ seguiu apresentando crescimentos consistentes, com expansão de 9,5% em 2018 em relação ao ano anterior.

O desempenho do OPTe+ em 2018 comprova, mais uma vez, o aumento de sua aceitação pelo mercado favorecido pelo contínuo processo de mudança cultural de comportamento dos participantes dos programas de fidelidade, dispostos a considerar uma gama muito mais ampla e diferenciada de opções de resgate. Com o objetivo de aumentar sua robustez e, conseqüentemente, a competitividade dos programas de fidelidade contratantes da plataforma, foram implantados mais de 24 novos parceiros comerciais apenas neste período.

Em 2018, a Divisão celebrou três novos contratos comerciais, com clientes de diferentes setores da economia: (i) SMC Pneumática, empresa de origem japonesa, líder mundial em automação pneumática; (ii) FUNCESP, maior entidade fechada de previdência complementar de capital privado do Brasil; e (iii) Portocred, instituição financeira do segmento de crédito pessoal. Por fim, ainda no 4T18, foi antecipado a renovação do nosso contrato com a Hiperstream – empresa do Grupo Suzano – com aumento de escopo dos serviços prestados pela Divisão.

A CSU.Contact, Unidade especializada na terceirização de serviços de contact center, encerrou o ano, registramos expansão de 1,6% em relação a 2017, atingindo o número médio de 2.167 PA's.

O ano de 2018 foi marcado por ambiente de incertezas político-econômicas e por maior insegurança e transformação no setor de contact center, o que de fato afetou nossas operações. Nesse sentido, as variações registradas na comparação com o 4T17 e 3T18 resultam da retração de demanda observada em operações mais intensivas em pessoal, de determinados clientes da base, parcialmente compensada pela expansão de operações de escopos diferenciados, menor participação humana e mais intensivas em tecnologia. Isso se verifica na comparação com o ano de 2017, uma vez que a expansão verificada reflete o aumento de participação de operações com alto nível de automação e inteligência artificial, com conseqüente aumento de produtividade e menor receita por PA.

A CSU.Contact segue focando os seus esforços em sua consolidação como empresa referência na oferta de soluções tecnológicas e inovadoras.

2. Custos dos Serviços Prestados

No ano, o Custo total atingiu R\$ 318,5 milhões, redução de R\$ 32,1 milhões ou de 9,1% em relação a 2017. Tais variações refletem os esforços da Companhia quanto à redução de Custos e Despesas em todas as Divisões de Negócios.

No ano, os Custos da Unidade CSU.CardSystem atingiram R\$ 136,0 milhões, 16,9% abaixo do registrado em 2017.

No ano, os Custos da Unidade CSU.Contact somaram R\$ 182,6 milhões, inferior em 2,4% em relação a 2017.

3. Lucro Bruto

No ano de 2018, o Lucro Bruto da Companhia atingiu R\$ 101,2 milhões, redução de 25,7% em relação ao ano anterior, decorrente da expansão de 8,5% do Lucro Bruto da Unidade CSU.Contact que compensou parcialmente a redução de 33,0% no Lucro Bruto da Unidade CSU.CardSystem – refletindo as questões acima detalhadas.

4. Despesas Operacionais

No ano de 2018, as Despesas totalizaram R\$ 58,4 milhões, redução de 14,0% na comparação com 2017.

5. Lucro Líquido

No ano de 2018, o Lucro Líquido totalizou R\$ 32,8 milhões, 27,4% inferior ao ano de 2017.

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

BALANÇO PATRIMONIAL

Balanço patrimonial

Em milhares de reais

Ativo	31/12/2019		31/12/2018		Variação (%)
	(Reclas.)	AV (%)		AV (%)	
Circulante					
Caixa e equivalentes de caixa	28.542	5,8%	29.149	7,4%	-2,1%
Contas a receber de clientes	82.764	16,7%	63.637	16,2%	30,1%
Estoques	2.405	0,5%	1.781	0,5%	35,0%
Tributos a compensar	13.943	2,8%	13.427	3,4%	3,8%
Outros	5.859	1,2%	5.242	1,3%	11,8%
	133.513	26,9%	113.236	28,8%	17,9%
Não circulante					
Depósitos judiciais	10.001	2,0%	12.634	3,2%	-20,8%
Tributos a compensar	4.479	0,9%	4.260	1,1%	5,1%
Outros	865	0,2%	601	0,2%	43,9%
	15.345	3,1%	17.495	4,4%	-12,3%
Imobilizado	22.284	4,5%	40.572	10,3%	-45,1%
Intangível	227.383	45,9%	222.135	56,5%	2,4%
Ativos de direito de uso	97.181	19,6%	-	0,0%	100,0%
	346.848	70,0%	262.707	66,8%	32,0%
	362.193	73,1%	280.202	71,2%	29,3%
Total do ativo	495.706	100,0%	393.438	100,0%	26,0%

Balanço patrimonial

Em milhares de reais

Passivo	31/12/2019		31/12/2018		Variação (%)
	(Reclas.)	AV (%)		AV (%)	
Circulante					
Fornecedores	50.529	10,2%	29.654	7,5%	70,4%
Empréstimos e financiamentos	7.160	1,4%	4.958	1,3%	44,4%
Passivos de arrendamentos	28.485	5,7%	9.944	2,5%	186,5%
Obrigações sociais e trabalhistas	35.690	7,2%	35.025	8,9%	1,9%
Tributos a recolher	4.953	1,0%	4.084	1,0%	21,3%
Dividendos e juros sobre o capital próprio	9.065	1,8%	8.667	2,2%	4,6%
Outros	3.876	0,8%	2.597	0,7%	49,2%
	139.758	28,2%	94.929	24,1%	47,2%
Não circulante					
Empréstimos e financiamentos	24.982	5,0%	32.287	8,2%	-22,6%
Passivos de arrendamentos	56.951	11,5%	7.788	0,0%	100,0%
Passivos judiciais	8.574	1,7%	9.025	2,3%	-5,0%
Tributos a recolher	335	0,1%	335	0,1%	0,0%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	7.840	1,6%	8.239	2,1%	-4,8%
	98.682	19,9%	57.674	14,7%	97,8%
Patrimônio líquido					
Capital social	129.232	26,1%	129.232	32,8%	0,0%
Reserva de capital	833	0,2%	802	0,2%	3,9%
Reservas de lucros	130.129	26,3%	113.847	28,9%	14,3%
Ações em tesouraria	(2.928)	-0,6%	-3.046	-0,8%	-3,9%
	257.266	51,9%	240.835	61,2%	6,8%
Total do passivo e patrimônio líquido	495.706	100,0%	393.438	100,0%	28,5%

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Balanco patrimonial

Em milhares de reais

Ativo	31/12/2018	AV (%)	31/12/2017	AV (%)	Variação (%)
Circulante					
Caixa e equivalentes de caixa	29.149	7,4%	63.728	15,9%	-54,3%
Contas a receber de clientes	63.637	16,2%	54.283	13,6%	17,2%
Estoques	1.781	0,5%	1.764	0,4%	1,0%
Tributos a compensar	13.427	3,4%	9.090	2,3%	47,7%
Outros	5.242	1,3%	5.432	1,4%	-3,5%
	113.236	28,8%	134.297	33,5%	-15,7%
Não circulante					
Depósitos judiciais	12.634	3,2%	16.452	4,1%	-23,2%
Tributos a compensar	4.260	1,1%	3.573	0,9%	19,2%
Outros	601	0,2%	911	0,2%	-34,0%
	17.495	4,4%	20.936	5,2%	-16,4%
Imobilizado					
Intangível	40.572	10,3%	38.415	9,6%	5,6%
Ativos de direito de uso	222.135	56,5%	206.914	51,7%	7,4%
	-	0,0%	-	0,0%	n.a.
	262.707	66,8%	245.329	61,2%	7,1%
	280.202	71,2%	266.265	66,5%	5,2%
Total do ativo	393.438	100,0%	400.562	100,0%	-1,8%

Balanco patrimonial

Em milhares de reais

Passivo	31/12/2018	AV (%)	31/12/2017	AV (%)	Variação (%)
Circulante					
Fornecedores	29.654	7,5%	27.452	6,9%	8,0%
Empréstimos e financiamentos	4.958	1,3%	10.910	2,7%	-54,6%
Passivos de arrendamentos	9.944	2,5%	11.777	2,9%	-15,6%
Obrigações sociais e trabalhistas	35.025	8,9%	37.301	9,3%	-6,1%
Tributos a recolher	4.084	1,0%	4.859	1,2%	-15,9%
Outras obrigações	11.264	2,9%	19.922	5,0%	-43,5%
	94.929	24,1%	112.221	28,0%	-15,4%
Não circulante					
Empréstimos e financiamentos	32.287	8,2%	35.386	8,8%	-8,8%
Passivos de arrendamentos	7.788	0,0%	11.481	2,9%	-32,2%
Passivos judiciais	9.025	2,3%	10.813	2,7%	-16,5%
Tributos a recolher	335	0,1%	335	0,1%	0,0%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	8.239	2,1%	6.449	1,6%	27,8%
	57.674	14,7%	64.464	16,1%	-10,5%
Patrimônio líquido					
Capital social	129.232	32,8%	129.232	32,3%	0,0%
Reserva de capital	802	0,2%	698	0,2%	14,9%
Reservas de lucros	113.847	28,9%	95.463	23,8%	19,3%
Ações em tesouraria	-3.046	-0,8%	(1.516)	-0,4%	100,9%
	240.835	61,2%	223.877	55,9%	7,6%
Total do passivo e patrimônio líquido	393.438	100,0%	400.562	100,0%	-1,8%

a) Caixa e Equivalentes de Caixa

Os saldos de caixa e equivalentes de caixa são representados por depósitos bancários à vista e por aplicações financeiras de curto prazo e de alta liquidez, prontamente conversíveis em montante conhecido de caixa com os próprios emissores, que são instituições financeiras de primeira linha e sujeitas a um insignificante risco de mudança de valor. Em 31 de dezembro de 2020 e 2019, a Companhia não possuía aplicações financeiras superiores a 90 dias.

Em 31 de dezembro de 2019, o saldo totalizou R\$ 28,5 milhões, uma redução de 2% em relação ao saldo de 2018. No encerramento do exercício a Companhia não possuía aplicações financeiras superiores a 90 dias.

Em 31 de dezembro de 2018, o saldo totalizou R\$ 29,1 milhões, uma redução de 54% em relação ao saldo de 2017, em função do menor patamar de resultados no ano de 2018, do pagamento de JCP e dividendos, além de utilização de caixa na amortização de endividamento e posterior captação de novos empréstimos, em condições mais favoráveis de mercado – com menor spread e perfil mais alongado.

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

b) Contas a Receber de Clientes – circulante e não circulante

As contas a receber de clientes correspondem a valores derivados da prestação de serviços no curso normal das atividades da Companhia. Se o prazo de recebimento é equivalente a um ano ou menos, as contas a receber são classificadas no ativo circulante, caso contrário, estão apresentadas no ativo não circulante.

Em 31 de dezembro de 2019, o saldo de contas a receber de clientes, apresentado no ativo circulante e não circulante, totalizou R\$ 82,8 milhões, um aumento de 30% em relação a 2018 (R\$ 63,6 milhões em 2018). Essa evolução se deve principalmente ao aumento de faturamento relacionado a novos clientes, como Ifood e Airfox/banQI e aumento de volume de operações já existentes como Natura e Net.

Em 31 de dezembro de 2018, o saldo de contas a receber de clientes, apresentado no ativo circulante e não circulante, totalizou R\$ 63,6 milhões, um aumento de 17% em relação a 2017 (R\$ 54,3 milhões em 2017). O aumento observado se deve principalmente a atrasos pontuais no recebimento de alguns clientes da Companhia, já regularizados no início de 2019.

c) Estoques

Os estoques da Companhia compreendem materiais aplicados na prestação de serviços e são avaliados pelo custo ou valor líquido realizável, dos dois, o menor. O valor realizável líquido corresponde ao preço de venda no curso normal dos negócios, menos os custos estimados de conclusão e os custos estimados necessários para a realização da venda. O custo é determinado usando-se o método do custo médio ponderado.

Em 31 de dezembro de 2019, a Companhia mantinha em estoque o saldo de R\$ 2,4 milhões, um aumento de 35% em relação ao ano anterior (R\$ 1,8 milhões em 2018). Esse aumento se deve principalmente a entrada tanto de cartões como em materiais adicionais da nova linha DUAL (cartões por aproximação).

Em 31 de dezembro de 2018, a Companhia mantinha em estoque o saldo de R\$ 1,8 milhões, em linha com relação ao ano anterior, R\$ 1,8 milhões em 2017.

d) Imposto de renda, contribuição social e demais tributos - a compensar e a recolher

Em 31 de dezembro de 2019 o montante de R\$ 13,9 milhões correspondente aos saldos de imposto de renda, contribuição social e demais tributos a compensar, integralmente reconhecido no ativo circulante permaneceram em linha com relação aos saldos do ano anterior (R\$ 13,4 milhões em 2018).

Da mesma forma os tributos a recolher reconhecidos no passivo circulante, o montante de R\$ 4,9 milhões também se mantém em linha com o montante registrado no ano anterior (R\$ 4 milhões).

Em 31 de dezembro de 2018 o montante de R\$ 4,9 milhões apresenta redução de 16% em relação aos saldos 2017 (R\$ 4,1 milhões) em decorrência principalmente de redução nos valores de Imposto de Renda na Fonte – IRRF sobre serviços de terceiros a recolher.

e) Tributos diferidos - Ativo e Passivo

Em 31 de dezembro de 2019 os créditos fiscais diferidos ativos totalizaram R\$ 12,1 milhões, em linha com os R\$ 12,0 milhões em registrados em 2018. Assim como os débitos fiscais diferidos que totalizaram R\$ 19,9 milhões em 2019 e 20,2 milhões em 2018.

No exercício de 2018, verifica-se uma redução de créditos fiscais diferidos ativos (R\$ 12 milhões em 2018 e 13,6 milhões em 2017) em função de baixa de contingências trabalhistas e tributárias. Os débitos fiscais se mantiveram em linha (R\$ 20,3 milhões em 2018 e R\$ 20,0 milhões em 2017) e são gerados principalmente por diferenças temporárias passivas na amortização fiscal do arrendamento mercantil financeiro.

f) Depósitos judiciais

Os saldos de depósitos judiciais totalizaram, ao final de 2019, R\$ 10,0 milhões (R\$ 12,6 milhões em 2018), sendo a redução de 21% em decorrência de baixa de R\$ 3,1 milhões em depósitos judiciais recursais atrelados a causas trabalhistas no exercício e a substituição de depósitos judiciais por seguro garantia na fase recursal.

Os saldos de depósitos judiciais totalizaram, ao final de 2018, R\$ 12,6 milhões (R\$ 16,5 milhões em 2017), sendo a redução de 23% em decorrência de baixa de R\$ 3,0 milhões em depósitos judiciais recursais

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

atrelados a causas trabalhistas no exercício e baixa de R\$ 0,7 milhão devido a finalização de um processo de ISS.

g) Ativos Imobilizado e Intangível

As variações verificadas nos grupos de contas de imobilizado e intangível em 2019 são resultado dos investimentos efetuados no exercício de 2019 no montante de R\$ 50,7 milhões, em linha com o ano anterior (R\$ 51,5 milhões em 2018) e a depreciação e amortização de que somaram R\$ 36,3 em 2019 (R\$ 33,5 em 2018).

As variações verificadas nos grupos de contas de imobilizado e intangível são resultado do aumento de 21% no volume de investimentos no exercício de 2018 (R\$ 51,5 milhões em 2018 e R\$ 42,5 milhões em 2017). Esse maior volume decorre de investimentos na plataforma de processamento de cartões e de investimento em obras no site Alphaview em Barueri, SP. A depreciação e amortização pelo uso desses ativos no exercício alcançaram o montante de R\$ 33,5 milhões, enquanto as baixas e alienações de bens somaram R\$ 0,5 milhão.

Os saldos de ágios pela incorporação dos acervos líquidos das sociedades Global Investments do Brasil Participações Ltda., da MarketSystem Ltda. e da Rail Sul S.A., no total de R\$ 25,9 milhões, não são mais amortizados em conformidade com o CPC 13 - Adoção Inicial da Lei nº. 11.638/07, da Medida Provisória nº. 449/08 e CPC 04 – Ativo Intangível.

O ágio na aquisição de investimentos refere-se ao resultado das incorporações dos acervos líquidos da Global Investments do Brasil Participações Ltda., da MarketSystem Ltda. e da Rail Sul S.A., sendo testado anualmente pela Administração, para fins de avaliação de sua recuperabilidade. Os testes de recuperabilidade dos saldos dos ativos com vida útil indefinida foram efetuados no final dos exercícios de 2018 e 2017 considerando sua recuperação pelo valor em uso, utilizando o modelo de fluxo de caixa descontado de cada unidade geradora de caixa, com base em projeções de crescimento contidas no plano de negócios da Companhia, aprovado pelo Conselho de Administração. O período de projeção explícita é de 5 anos.

h) Direito de uso

Com a adoção da nova norma IFRS 16 CPC 06 R2 que versa sobre Arrendamento Mercantil a Companhia registrou em seu ativo em 31 de dezembro de 2019 um montante de R\$ 97,2 milhões líquidos de amortização decorrentes de direito de uso de contratos de arrendamentos mercantis ligados a contratos de aluguel de imóveis, softwares e demais contratos de locação sujeitos ao escopo da norma.

i) Empréstimos e Financiamentos e Passivos de Arrendamento

O total do endividamento financeiro, apresentado no passivo circulante e não circulante ao final de 2019, alcançou o montante de R\$ 117,6 milhões, representando um aumento de 114% quando comparado ao montante registrado em dezembro de 2018 (R\$ 55 milhões) impacto da adoção da nova norma IFRS 16 CPC 06 R2 que trata sobre Arrendamento Mercantil que representa R\$ 72,7 desse total.

No encerramento do exercício, o endividamento financeiro da Companhia era composto na sua totalidade em reais, não estando sujeito sob nenhum aspecto a riscos cambiais, sendo sua remuneração basicamente atrelada à variação do CDI com spreads entre 1,33% a.a. e 3,31% a.a.

O total do endividamento financeiro, apresentado no passivo circulante e não circulante ao final de 2018, alcançou o montante de R\$ 55,0 milhões, representando uma redução de 21,0% quando comparado ao montante registrado em dezembro de 2017 (R\$ 69,6 milhões) basicamente pela maior amortização e pelos novos contratos de empréstimos e financiamentos firmados no 3T18 com o objetivo de melhorar o perfil da dívida da Companhia.

No encerramento do exercício, o endividamento financeiro da companhia era composto na sua totalidade em Reais, não estando sujeito sob nenhum aspecto a riscos cambiais, sendo sua remuneração basicamente atrelada à variação do CDI com spreads entre 1,33% a.a. e 3,31% a.a.

j) Obrigações sociais e trabalhistas

Os saldos de salários a pagar e encargos sociais a recolher em 31 de dezembro de 2019 somaram R\$ 35,7 milhões, em linha com o ano anterior (R\$ 35 milhões em 2018).

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Os saldos de salários a pagar e encargos sociais a recolher em 31 de dezembro de 2018 montam em R\$ 35 milhões, com redução de 6% em relação ao verificado ao final de 2017 (R\$ 37,3 milhões) principalmente em função de menor provisão de bonificações referentes ao ano de 2018 aos gestores devido a menor patamar de resultados desse ano.

k) Dividendos e juros sobre o capital próprio (Outras obrigações)

Em 2019 a Companhia distribuiu Juros Sobre o Capital Próprio (JCP), imputados como dividendos obrigatórios, relativo ao exercício no valor de R\$ 10,5 milhões, conforme determinado pelo Estatuto da Companhia.

A proposta da Administração para destinação do lucro líquido do exercício, a ser deliberada na Assembleia Geral Ordinária a ocorrer em abril de 2019, é de imputar os Juros Sobre o Capital Próprio (JCP) relativo ao exercício de 2018 no valor de R\$ 10,1 milhões aos dividendos, conforme determinado pelo Estatuto da Companhia.

Na Assembleia Geral Ordinária da Companhia, realizada em 18 de abril de 2018, foi aprovado o pagamento de JCP sobre o exercício de 2017, imputado a dividendos, no montante bruto de R\$ 13,8 milhões, disponibilizado aos acionistas a partir de 28 de fevereiro de 2018 e dividendos complementares de R\$4,3 milhões que foram disponibilizados aos acionistas na data de 04 de junho de 2018.

l) Passivos judiciais

O saldo de Provisões para passivos judiciais de R\$ 8,6 milhões em 2019 (R\$ 9,0 milhões em 2018) apresentou redução de 5% por diminuição nas adições em função da menor quantidade de processos judiciais trabalhistas.

O saldo de Provisões para passivos judiciais de R\$ 9,0 milhões em 2018 (R\$ 10,8 milhões em 2017) apresenta redução de 17% por diminuição nas adições em função da menor quantidade de processos judiciais trabalhistas.

m) Patrimônio líquido

O aumento de R\$ 16,4 milhões no saldo do patrimônio líquido no exercício de 2019 é resultado da constituição da Reserva de retenção de lucros e da Reserva legal.

O aumento de R\$ 17,0 milhões no saldo do patrimônio líquido no exercício de 2018 é resultado da constituição da Reserva de retenção de lucros e da Reserva legal.

m.1. Capital Social

O capital social subscrito e integralizado em 31 de dezembro de 2019 monta em R\$ 129,2 milhões, composto por 41.800.000 ações ordinárias, sem valor nominal, mantendo a posição existente no final do ano anterior.

O capital social subscrito e integralizado em 31 de dezembro de 2018 monta em R\$ 129,2 milhões, composto por 41.800.000 ações ordinárias, sem valor nominal, mantendo a posição existente no final do ano anterior.

m.2. Reservas de lucro e Ações em tesouraria

A variação no saldo de reservas de lucro ocorrida no ano de 2019 é resultado da proposta da Administração da Companhia para destinação do resultado de 2019, que considera: a) constituição da reserva legal no valor de R\$ 1,3 milhões, b) retenção de lucros no montante de R\$ 14,9 milhões, c) Pagamento baseado em ações R\$ 118 mil.

A variação no saldo de reservas de lucro ocorrida no ano de 2018 é resultado da proposta da Administração da Companhia para destinação do resultado de 2018, que considera: a) constituição da reserva legal no valor de R\$ 1,6 milhões, b) retenção de lucros no montante de R\$ 21,0 milhões, c) Juros sobre o capital próprio a serem imputados aos dividendos no montante de R\$ 10,1 milhões.

A variação no saldo de reservas de lucro ocorrida no ano de 2018 é resultado da proposta da Administração da Companhia para destinação do resultado de 2018, que considera: a) constituição da reserva legal no valor de R\$ 1,6 milhões, b) retenção de lucros no montante de R\$ 21,0 milhões, c) Juros sobre o capital próprio a serem imputados aos dividendos no montante de R\$ 10,1 milhões.

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Em 31 de dezembro de 2018, estão mantidas em tesouraria 706,7 mil ações ordinárias de emissão própria, adquiridas nos programas de recompra vigentes desde o exercício de 2009, já reduzidas de 1,1 milhões de ações canceladas no exercício de 2014 e 3,6 milhões canceladas em 2013. O valor de mercado das ações em tesouraria, calculado com base na última cotação em Bolsa anterior à data de encerramento do exercício de 2018, é R\$ 4,9 milhões.

10.2 - Resultado Operacional E Financeiro

a) resultados das operações do emissor, em especial:

i) descrição de quaisquer componentes importantes da receita; e

ii) fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

As receitas da Companhia são provenientes, principalmente, da prestação de serviços de gestão e processamento de meios eletrônicos de pagamento para emissores e adquirentes, serviços de *marketing* de relacionamento, fidelidade, *e-commerce* e serviços terceirizados de *contact center* e de *data center*.

A receita proveniente do serviço relacionado a meios eletrônicos de pagamento está em sua maioria vinculada à carteira de contas de cartões processada mensalmente pela Companhia.

Eventualmente, podem ocorrer conquistas de novos clientes, através dos esforços comerciais da Companhia, e saídas pontuais de atuais clientes da base processada, seja por descontinuidade ou pela não renovação de seus contratos. Historicamente, a Companhia tem comprovado sua vitalidade organizacional em expandir sua base de cartões processados e faturados, incluindo a entrada em novos segmentos de processamento de meios eletrônicos de pagamento.

A Companhia acredita que o mercado está mudando e vem se preparando de forma a acompanhar as novas oportunidades e a atender os novos players em cada segmento em que atua. Mesmo em um cenário de competição acirrada e com o desafio de continuar trazendo inovação aos clientes da base, em 2019, a Companhia conquistou novos contratos em todas as suas frentes de negócios, capturando oportunidades de *up-sell* e *cross-sell* entre suas Divisões, e obtendo êxito nos processos de renovação de contratos. Ao longo de 2019, foram firmados novos contratos com: Brascard, Caruana, Digimais, Valid Certificadora Digital, Santander, iFood, AirFox, Tok&Stok e Unidas.

Abaixo, elencamos os principais destaques operacionais de cada uma das três Divisões de Negócio da Companhia:

DIVISÃO CARDSYSTEM

Na CardSystem, o ano de 2019 foi marcado pela retomada de crescimento da Divisão, com a intensificação de uso de meios digitais de pagamentos, que alavancaram os seus resultados e trouxeram grande otimismo para o ano de 2020.

A Divisão segue ampliando o seu portfólio com produtos como os cartões digitais e virtuais (sem necessidade de cartão físico), as *wallets* de pagamento – compatíveis com Samsung Pay, Android Pay e Apple Pay – os dispositivos vestíveis de pagamento (*wearables*), além de produtos como os pagamentos via QR Code e os cartões *contactless*, suportados por plataformas que trazem a segurança e a confiança demandadas por nossos clientes. Para 2020, a Divisão vem apostando nas contas de pagamento e, posteriormente, no pagamento instantâneo.

Do ponto de vista comercial, no 4T19 expandimos o contrato do Banco Alfa para englobar também os cartões consignados na instituição. Já no 3T19, firmamos novos contratos para processamento dos cartões do Digital Banks, plataforma tecnológica com serviços financeiros e meio de pagamento, e da Brascard, administradora de cartões com foco no agronegócio que desenvolve soluções em meios de pagamento e sistemas para gestão de negócios. Com ampliação dos serviços digitais contratados, como os cartões virtuais, no período também expandimos os contratos da Divisão com o Banestes e com o Banrisul.

No segundo trimestre do ano, firmamos contrato com a Caruana – Instituição Financeira especializada no segmento de transporte de passageiros, com soluções em meios de pagamentos para empresas e usuários de transporte. A CSU passa a processar pela CardSystem os cartões de crédito, pré-pagos e ampla oferta de serviços financeiros da Instituição, por meio da Conta Digital Caruana.

Já no primeiro trimestre, além do processamento dos cartões do banco digital Digimais, passamos a processar também os cartões das novas parcerias do Grupo.

DIVISÃO MARKETSYSTEM

Para a Divisão MarketSystem, 2019 foi um ano de expansão de contratos vigentes e de conquista de novos clientes. Ao longo de 2019 implantamos a plataforma OPTe+ no Sicredi e Banco Volkswagen e, reafirmando a característica do modelo de negócio da CSU como uma prestadora de serviços one-stop-

10.2 - Resultado Operacional E Financeiro

shop e as oportunidades capturadas de *up-sell* e *cross-sell* entre as suas frentes de atuação, firmamos contrato da MarketSystem com o banco Digimais – que já é cliente das Divisões CardSystem e ITS – para realizar a gestão integral do programa de recompensa dos portadores de cartão de crédito do banco, o qual já foi implantado no 4T19.

Já no terceiro trimestre, implantamos a régua de ativação de cadastros e resgates na Electrolux e, na Porto Seguro, provemos o canal de resgate do Programa Conquista, o primeiro programa de relacionamento com pontuação para as soluções em investimentos, seguros e crédito. O usuário poderá resgatar os seus pontos em produtos e serviços oferecidos pela plataforma OPTe+, além de serviços Porto Seguro.

Mais uma vez, de forma a capturar de *cross-sell* e *up-sell* entre as frentes de atuação da CSU, no segundo trimestre, firmamos contrato com a Caruana para auxiliar na estratégia de comunicação e relacionamento do cliente, com foco em ativação e aumento na recorrência do uso dos cartões da sua base.

No início do ano, também implantamos a plataforma Opte+ para os cartões empresariais do Banrisul, passando a processar o programa de fidelidade dos cartões de seus clientes.

Por fim, de forma a ampliar a oferta de produtos e serviços disponíveis e tornando a nossa plataforma cada vez mais atrativa, ao longo de 2019, adicionamos 11 novos parceiros comerciais à plataforma OPTe+, dentre eles: Marisol, Lilica Ripilica, FOM, Camicado e Lojas Renner.

UNIDADE CONTACT

No ano de 2019, a Unidade de Negócios reestruturou seu portfólio de produtos com foco na experiência do cliente e com a intensificação da utilização de tecnologia de ponta, robotização e atuação por diversos canais de atendimento, resultando em maior produtividade das operações e satisfação dos nossos clientes.

Seguimos com alta velocidade de prospecção e, durante o ano 2019, mais de 500 posições de atendimento foram contratadas por meio de novos contratos celebrados no período, bem como de expansões contratuais realizadas de forma mais expressiva no terceiro e quarto trimestre do ano.

No 3T19, celebramos um novo contrato comercial com a Valid Certificadora Digital para atendimento aos clientes no SAC e suporte técnico, o qual já foi implantado no 4T19.

No segundo trimestre, firmamos contrato com o Santander, o qual vem desenvolvendo em parceria com a Natura o processo de bancarização de seus consultores por meio de soluções customizadas oferecidas pela Instituição Financeira. A central de atendimento da parceria Santander-Natura está centralizada na Contact.

Ainda no 2T19, firmamos contrato com o iFood, foodtech líder na América Latina. A operação foi implantada ao final do mês de julho com o objetivo de captar e expandir o portfólio do cliente, através de suporte de SAC, via chat, tanto para estabelecimentos quanto para consumidores finais do iFood. Vale mencionar que, já no 3T19, o contrato foi expandido, com ampliação do número de posições de atendimento.

No período, também implantamos a operação de atendimento aos clientes da AirFox – startup americana que lançou o banco digital banQi em parceria com a Via Varejo – contrato este que já foi expandido no 3T19.

Já no primeiro trimestre do ano, iniciamos a prestação de serviços de atendimento para a Tok&Stok e Unidas. A ocorrência de quaisquer dos riscos acima poderá ter um efeito material adverso sobre as nossas atividades, situação financeira e resultados operacionais.

b) variações das receitas atribuíveis a modificações de preços, taxas de câmbio, inflação, alterações de volumes e introdução de novos produtos e serviços

A Companhia reconhece as receitas a partir da efetiva prestação de serviços, seja de processamento de contas de cartões, posições de atendimento disponibilizadas, cobranças realizadas ou programas de fidelidade geridos.

As variações de receita da Companhia são em grande parte vinculadas às variações no volume de negócios, em especial no número de cartões cadastrados na Unidade de Negócios CSU.CardSystem.

10.2 - Resultado Operacional E Financeiro

Nossas receitas de vendas são impactadas pela variação nos índices de inflação que corrigem os nossos contratos de serviços. Os contratos de prestação de serviços são usualmente indexados aos índices IPCA ou IGP-M havendo, no entanto, alguns contratos indexados ao INPC, IPC-FIPE ou mesmo atrelados aos acordos coletivos dos sindicatos da categoria (contratos intensivos em mão de obra).

A Companhia não auferir receitas em moeda estrangeira ou indexada a qualquer variação cambial.

c) impacto da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro do emissor

Os principais indexadores que afetam o plano de negócios da Companhia são o IPCA, IGP-M e o CDI. O IPCA e IGP-M são índices corriqueiramente utilizados nos contratos de fornecimento da Companhia, enquanto o CDI indexa a quase totalidade dos contratos de financiamento.

Outros eventos relevantes são o dissídio coletivo do setor de *contact center*, com impacto sobre o plano de negócios da Unidade CSU.Contact, intensiva em mão de obra, e reajustes sobre tarifas de correio, com impacto sobre a Unidade de Negócios CSU.CardSystem.

10.3 - Eventos Com Efeitos Relevantes, Ocorridos E Esperados, Nas Demonstrações Financeiras

a) introdução ou alienação de segmento operacional

A Companhia não constituiu, adquiriu ou alienou participação operacional.

b) constituição, aquisição ou alienação de participação societária

A Companhia não constituiu, adquiriu ou alienou participação societária com impactos nas suas demonstrações financeiras ou resultados.

c) eventos ou operações não usuais

A Companhia não passou por eventos ou realizou operações não usuais que possam impactar suas demonstrações financeiras ou resultados.

10.4 - Mudanças Significativas Nas Práticas Contábeis - Ressalvas e Ênfases no Parecer do Auditor

- a) mudanças significativas de práticas contábeis; e
- b) efeitos significativos das alterações em práticas contábeis

A partir do trimestre findo em 30 de junho de 2007, com fundamento na resolução CFC nº 921/01, e já em linha com as práticas contábeis internacionais adotadas no Brasil somente a partir do exercício de 2010, a Companhia alterou a forma de contabilização das operações de arrendamento mercantil, as quais estavam sendo registradas como despesa operacional no vencimento de cada parcela. Em se tratando de arrendamentos financeiros, a partir da mudança de prática contábil, os referidos contratos passaram a ser registrados como compra financiada dos bens, com o reconhecimento do valor do bem arrendado no ativo permanente, tendo como contrapartida os montantes das contraprestações e do valor residual registrados no passivo circulante e no exigível a longo prazo.

Em 28 de dezembro de 2007, foi promulgada a Lei nº 11.638, alterada pela Lei no. 11.941/09, de 27 de maio de 2009, que modificou e introduziu novos dispositivos à Lei das Sociedades por Ações. Essas Leis tiveram como principal objetivo atualizar a legislação societária brasileira para possibilitar o processo de convergência das práticas contábeis adotadas no Brasil com aquelas constantes nas normas internacionais de contabilidade que são emitidas pelo "*International Accounting Standards Board - IASB*". A aplicação das referidas Leis foi obrigatória para demonstrações financeiras anuais de exercícios iniciados em ou após 1º de janeiro de 2008. A seguir são apresentados os tópicos afetados pelas novas Leis: 1. Substituição das Demonstrações das Origens e Aplicações de Recursos pela Demonstração dos Fluxos de Caixa. 2. Divulgação da Demonstração do Valor Adicionado. 3. Verificação anual de evidências de perdas no valor dos ativos não correntes: a Companhia não identificou indicadores de perda de valor nas datas dessas Demonstrações Financeiras. 4. Reclassificações: gastos ativados e registrados no ativo diferido relacionados ao desenvolvimento de novos produtos foram reclassificados para o ativo intangível. 5. Ágio: o saldo residual de ágio, oriundo de expectativa de rentabilidade futura gerada nas incorporações das empresas Rail Sul e MarketSystem, registrado no Ativo Diferido, foi transferido para o grupo ativo intangível.

A partir de janeiro de 2009, a Companhia suspendeu a amortização dos ágios da Rail Sul e MarketSystem, em conformidade com o CPC 13 - Adoção Inicial da Lei nº. 11.638/07, da Medida Provisória nº. 449/08 e CPC 04 – Ativo intangível. Essa alteração impactou o resultado do exercício de 2009 com uma redução das despesas gerais e administrativas no total de R\$ 3.684.

No exercício de 2010, as demonstrações financeiras passaram a ser apresentadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil que compreendem as normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC).

As demonstrações financeiras foram preparadas e estão apresentadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil que compreendem as normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), e conforme as Normas Internacionais de Relatórios Financeiros (*International Financial Reporting Standards - IFRS*), emitidas pelo *International Accounting Standards Board (IASB)*. As principais políticas contábeis aplicadas na preparação destas demonstrações financeiras estão definidas a seguir, aplicadas de maneira consistente nos exercícios apresentados.

O IFRS 16/ CPC 06 (R2) foi emitido em janeiro de 2016 e substitui a "IAS 17 – Operações de arrendamento mercantil", "IFRIC 4 – Como determinar se um acordo contém arrendamento". O IFRS 16/CPC 06 (R2) estabelece princípios para o reconhecimento, mensuração, apresentação e evidenciação de arrendamentos e exige que os arrendatários contabilizem todos os arrendamentos sob um único modelo no balanço patrimonial, semelhante à contabilização de arrendamentos financeiros segundo a IAS 17. O IFRS 16/CPC 06 (R2) entrou em vigor para os períodos anuais iniciados a partir de 1º de janeiro de 2019.

Arrendamentos mercantis que transferem à Companhia os riscos e benefícios relativos à propriedade do item arrendado são classificados como arrendamento financeiro, sendo capitalizados no início do arrendamento mercantil pelo valor justo do bem arrendado ou, se inferior, pelo valor presente dos pagamentos mínimos de arrendamento mercantil, sendo depreciados ao longo da vida útil econômica dos respectivos bens. Os respectivos pagamentos são alocados parte ao passivo e parte aos encargos financeiros para que, desta forma, sejam obtidas taxas de juros constantes sobre o saldo remanescente do passivo circulante e não circulante. Os encargos financeiros são reconhecidos no resultado durante o período do arrendamento.

10.4 - Mudanças Significativas Nas Práticas Contábeis - Ressalvas e Ênfases no Parecer do Auditor

O IFRS 16/CPC 06 (R2) determina que o arrendatário passe a registrar um ativo referente ao direito de uso do ativo identificado, bem como o passivo relacionado ao arrendamento. Cada pagamento de locação é alocado entre o passivo e custo financeiro. O custo financeiro é reconhecido no resultado durante o período de arrendamento. O ativo de direito de uso é amortizado durante a vida útil do ativo ou período do arrendamento, dos dois o menor. Ativos e passivos decorrentes de arrendamento mercantil são mensurados inicialmente com base no seu valor presente.

A norma permite ainda dois métodos de transição: retrospectivamente para todos os períodos apresentados ou uma abordagem retrospectiva modificada, onde o efeito cumulativo da adoção é reconhecido na data da aplicação inicial. A Companhia decidiu adotar o critério de transição retrospectiva modificada a partir de 1º de janeiro de 2019.

A Companhia decidiu aplicar determinados expedientes práticos permitidos na adoção inicial da norma, tais como, (i) exclusão de contratos de arrendamentos com vencimento nos próximos doze meses, sem provável intenção de renovação pela Companhia; (ii) não aplicação dessa nova norma a contratos que não foram anteriormente identificados como contendo arrendamento, utilizando o CPC 06 (IAS 17) e a ICPC 03 (IFRIC 4); e (iii) aplicação de taxa de desconto única à carteira de arrendamentos com características razoavelmente similares (tais como os arrendamentos com prazo de arrendamento remanescente similar para uma classe similar de ativo subjacente em ambiente econômico similar).

A Companhia possui operações de arrendamento de direitos de uso principalmente relacionados a aluguel de imóveis e aluguel de softwares. Os prazos de contrato são negociados individualmente e com termos e condições diferentes. Os contratos não podem ser usados como garantias de empréstimos.

Na adoção inicial, a Companhia reconheceu os passivos de arrendamento. Esses passivos foram mensurados ao valor presente das contraprestações remanescentes descontados por meio da taxa incremental líquida sobre financiamentos. A taxa foi calculada com base em cotações a bancos de primeira linha descontadas dos efeitos projetados da inflação divulgados pela B3 - Brasil Bolsa Balcão, as quais permitiram determinar sua taxa incremental líquida entre 3,44% e 4,02% a.a., variando de acordo com o prazo de cada contrato.

O quadro abaixo demonstra o impacto da adoção inicial em 1 de janeiro de 2019:

	R\$
Ativo	
Ativos de direito de uso	101.739
Passivo	
Arrendamento Mercantil	101.739
Patrimônio Líquido	-

Em 18 de dezembro de 2019 e 05 de fevereiro de 2020 a CVM por meio do Ofício Circular CVM/SNC/SEP nº 02/2019 e Ofício Circular CVM/SNC/SEP nº 01/2020 apresentou algumas orientações acerca da norma com o objetivo de padronizar sua adoção e seus impactos nas demonstrações contábeis, os quais estão destacados a seguir:

- Uso de taxa nominal como taxa incremental;
- A vedação da inclusão de efeitos inflacionários ou técnicas de projeção nos fluxos de pagamento conforme determina o CPC 06 (R2) em seu item 42 (b);
- A determinação do tratamento contábil do crédito de PIS e COFINS embutido nos contratos de arrendamentos.

A administração optou pelo modelo do CPC 06 (R2) utilizando a taxa incremental nominal e fluxo de pagamentos real e recalculou os seus contratos de arrendamento de forma retrospectiva desde a data da adoção inicial passando a utilizar como taxa incremental a taxa nominal obtida por meio de cotações efetuadas junto a bancos de primeira linha entre 7,51% e 8,00% a.a., variando de acordo com o prazo de cada contrato com os fluxos de pagamento reais e divulgar em nota explicativa o efeito da adoção com fluxo nominal e taxa nominal.

A vedação de utilização de técnicas de projeção e incorporação de inflação nos fluxos de pagamento quando o uso da taxa incremental é nominal conforme determina a norma CPC 06 R2 cria um conflito

10.4 - Mudanças Significativas Nas Práticas Contábeis - Ressalvas e Ênfases no Parecer do Auditor

econômico e para efeito de comparabilidade e mensuração os números apresentados abaixo refletem as diferenças geradas entre os valores calculados com fluxos de pagamentos nominais e os valores contabilizados com valores reais em 31 de dezembro de 2019.

(em R\$ mil)	FLUXO DE PAGAMENTOS REAL (SEM INFLAÇÃO)	FLUXO DE PAGAMENTOS NOMINAL (COM INFLAÇÃO)
Direito de Uso	70.319	79.140
Arrendamento mercantil - direito de uso	21.271	21.835
Arrendamento mercantil - direito de uso	51.449	59.705

O ICPC 22 / IFRIC 23- Incerteza sobre Tratamento de Tributos sobre o Lucro entrou em vigor em 01 de janeiro de 2019. Esta interpretação é aplicável quando há incertezas quanto à aceitação do tratamento pela autoridade fiscal. Se a aceitação não for provável, os valores de ativos e passivos fiscais devem ser ajustados para refletir a melhor resolução da incerteza.

A Companhia avaliou as mudanças introduzidas por esta nova interpretação e com base nas análises realizadas, não identificou mudanças materiais que produzam impacto em suas informações contábeis intermediárias, ou alteram o reconhecimento e mensuração de incertezas sobre tratamentos de tributos sobre o lucro.

c) Ressalvas e/ou ênfases presentes no parecer do auditor

No parecer dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras, há parágrafo de ênfase sobre a discussão judicial, mantida desde 2007, acerca do contrato de fornecimento de solução integrada de processamento de cartões de crédito com transferência de tecnologia, rotinas operacionais, conhecimentos de processamento, desenvolvimento e manutenção de sistemas, suporte e manutenção da solução integrada firmado junto à Caixa Econômica Federal.

No parecer dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2016 e desde 2012, há o parágrafo de ênfase sobre o mesmo assunto, sem alteração dos saldos envolvidos na questão correspondente aos gastos incorridos com licença e customização de software específico ao projeto com a CAIXA, no ativo intangível, no valor de R\$ 18.707. Em 2016 a Companhia apresenta alteração do saldo no ativo intangível da CAIXA no montante de R\$ 15,6 milhões, líquido de amortização.

No parecer dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2017 foi excluído o parágrafo de ênfase sobre o assunto CAIXA e o assunto foi incluído como estando entre os principais assuntos de auditoria assim como os gastos de capitalização de custos de softwares e reconhecimento de receita. O parecer dos auditores de 31 de dezembro de 2018 não tem ressalvas ou ênfases.

No parecer dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2019 também não há ressalvas ou ênfases.

10.5 - Políticas Contábeis Críticas

As estimativas e os julgamentos contábeis são continuamente avaliados e baseiam-se na experiência histórica e em outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros, consideradas razoáveis para as circunstâncias. Com base em premissas, a Companhia faz estimativas com relação ao futuro. Por definição, as estimativas contábeis resultantes raramente serão iguais aos respectivos resultados reais.

As principais estimativas e julgamentos aplicados incluem:

- Perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa;
- Provisões para passivos judiciais;
- Receita de prestação de serviços não faturada;
- Recuperação do imposto de renda e contribuição social diferidos sobre prejuízos fiscais, bases negativas de contribuição social e diferenças temporárias;
- Vida útil de ativos não circulantes;
- Ágio em investimento e redução ao valor recuperável de ativos ("*impairment*").

Estimativas contábeis sobre questões incertas e relevantes, em que houve exercício de julgamentos subjetivos ou complexos

Perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa: As perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa são constituídas em montante suficiente para cobrir perdas prováveis na realização de contas a receber. Para determinar a suficiência da provisão sobre contas a receber de clientes são avaliados o montante e as características de cada um dos créditos, considerando a probabilidade de realização. Com a adoção do IFRS 9 / CPC 48 a Companhia utiliza sua matriz de provisão de modo a calcular a perda de crédito esperada para contas a receber, com base na perda histórica observada e revisa de acordo com a experiência histórica de perda de crédito que considerando o mercado que a Companhia atua e a qualidade de seus clientes, essas perdas não contemplam valores significativos.

Provisões para passivos judiciais: As provisões para passivos judiciais são referentes a procedimentos judiciais, de acordo com a probabilidade de perda ou ganho, sendo registradas contabilmente provisões somente para os procedimentos em que a Administração julgue como provável um resultado desfavorável à Companhia e com relação ao qual a perda seja estimada em bases razoáveis. A Companhia passou a adotar como prática para provisionamento de processos de natureza trabalhista massivos, a média histórica de pagamentos dos processos encerrados no período de 12 meses. Periodicamente a Companhia revisa esses valores de modo a refletir a melhor estimativa no momento da provisão. As provisões para passivos judiciais trabalhistas dos temas considerados estratégicos e passivos judiciais das demais naturezas são calculadas individualmente com base no julgamento para cada matéria. Essas determinações são feitas pela Administração com o auxílio dos assessores jurídicos da Companhia, de forma que as provisões para passivos judiciais estejam adequadamente reconhecidas nas demonstrações financeiras.

Receita de prestação de serviços não faturada: As receitas da Companhia decorrem principalmente da prestação de serviços, nos termos dos contratos comerciais com os seus clientes, incluindo receitas referentes a prestação de serviços de desenvolvimento de novas funcionalidades para os sistemas operacionais utilizados por seus clientes. Enquanto não faturada, a receita pela prestação de serviços é reconhecida tendo como base a etapa de execução dos serviços realizados, na medida em que todos os custos relacionados aos serviços possam ser mensurados confiavelmente, de acordo com as condições estabelecidas nos contratos.

Recuperação do imposto de renda e contribuição social diferidos sobre prejuízos fiscais de imposto de renda, bases negativas de contribuição social e diferenças temporárias: Os créditos fiscais de imposto de renda e contribuição social diferidos, incidentes sobre o prejuízo fiscal, base negativa de contribuição social e outros valores que constituem diferenças temporárias, que serão utilizados para redução de carga tributária futura, são reconhecidos tomando por base o histórico de rentabilidade e as expectativas de geração de lucros tributáveis da Companhia nos próximos exercícios. A Administração da Companhia elabora, ao final de cada exercício, o estudo técnico suportado pela projeção de resultados tributáveis futuros, inclusive considerando seus descontos a valor presente, demonstrando a capacidade de realização desses créditos tributários em período inferior a dez anos. Essas estimativas são periodicamente revisadas, de modo que eventuais alterações na perspectiva de recuperação desses

10.5 - Políticas Contábeis Críticas

créditos possam ser tempestivamente consideradas nas demonstrações financeiras.

Vida útil de ativos não circulantes: Os ativos imobilizados e intangíveis, com exceção do ágio, são depreciados e amortizados com base no método linear, considerando taxas que se aproximam à vida útil econômica dos bens, anualmente revisadas e suportadas por laudo de avaliação emitido por perito independente, apresentadas a seguir:

Ativo imobilizado	Vida útil econômica (anos)	
	2019	2018
Móveis e utensílios	9	9
Instalações	15	15
Equipamentos	9	9
Veículos	6	6
Benfeitorias em imóveis de terceiros	2 a 7	2 a 7
Computadores e periféricos	4	4
Ativo intangível	2019	2018
Sistemas de processamento de dados	19	19
Sistemas de customização	41	38
Sistema ERP	19	19
Software Vision Plus	41	38
Cessão de direitos de uso de software	10	10
Outros	5	5

O aumento de um ano na vida útil estimada para os ativos intangíveis dos grupos de Sistemas de customização e Software Vision Plus, em relação às praticadas até 31 de dezembro de 2018, é prospectivo e decorrente de revisão suportada por laudo de perito independente que demonstra que a vida remanescente desses itens é de dezenove anos, cujo efeito estimado na redução anual média no custo com amortização é na ordem de R\$ 1.290 para os exercícios sociais iniciados a partir de 1º de janeiro de 2020.

A Companhia revisou a vida útil do software Card24 registrado nos grupos Sistemas de customização e Software Card24, vinculados ao processo judicial CAIXA apresentado na Nota 9.2. De acordo com o laudo elaborado por perito independente a vida útil remanescente é de três anos.

Ágio em investimento: O valor do ágio (Nota 9.3) é testado anualmente para verificação de *impairment*. A Administração realiza julgamentos e premissas para avaliar o impacto das mudanças econômicas e operacionais, a fim de estimar os fluxos de caixa futuros e mensurar o valor recuperável do ativo.

As taxas de crescimento foram consideradas com base na expectativa de crescimento dos mercados de atuação da Companhia. As taxas de descontos que foram utilizadas nas projeções são compatíveis com as taxas de mercado em que a Companhia atua, determinadas num intervalo entre 11,2% ao ano para a CSU.Contact e 12,1% ao ano para a CSU.CardSystem (2018 – 13,3% ao ano e 13,4% ao ano, respectivamente). Os resultados dos testes não indicaram perda de valor a ser reconhecida em 31 de dezembro de 2019 e 2018.

As taxas de crescimento e desconto utilizadas nesses testes resultam de estimativas de mercado que, dessa forma, estão sujeitas a sensibilidade e mudança nas premissas.

As implicações das principais premissas para o montante recuperável são discutidas a seguir:

- Premissas de taxa de crescimento:** A Administração reconhece que possíveis alterações nos cenários de mercado relacionados aos negócios das duas unidades geradoras de caixa: CSU.CardSystem e CSU.Contact causam impacto significativo nas premissas de taxas de crescimento de longo prazo. A taxa de crescimento da perpetuidade utilizada para calcular o valor de uso dos ativos foi de 2,5%. Uma diminuição de 2% na taxa de crescimento utilizada não resultou em perda por desvalorização.
- Taxas de desconto após os impostos:** Qualquer alteração na avaliação dos riscos nos atuais mercados, específicos a cada unidade geradora de caixa, pode alterar as taxas de descontos

10.5 - Políticas Contábeis Críticas

utilizadas para calcular o valor de uso dos ativos. Um aumento de 3% na taxa utilizada para ambas as unidades geradoras de caixa, não resultará em perda por desvalorização.

- c) **Taxas de desconto antes dos impostos:** Seria de 17,5% para a CSU.Cardsystem que é a unidade de negócio que contém o ágio a ser testado.

10.6 - Itens Relevantes Não Evidenciados Nas Demonstrações Financeiras

A administração entende que não possui ativos “*off-balance*” relevantes ou que possam impactar os resultados futuros da Companhia.

10.7 - Comentários Sobre Itens Não Evidenciados Nas Demonstrações Financeiras

A administração entende que não possui ativos "off-balance" relevantes ou que possam impactar os resultados futuros da Companhia.

10.8 - Plano de Negócios

- a) **investimentos, incluindo:**
- i. *descrição quantitativa e qualitativa dos investimentos em andamento e dos investimentos previstos;*
 - ii. *fontes de financiamento dos investimentos;*
 - iii. *desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos*
- b) **desde que já divulgada, indicar a aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente a capacidade produtiva do emissor**
- c) **novos produtos e serviços, indicando:**
- i. *descrição das pesquisas em andamento já divulgadas*
 - ii. *montantes totais gastos pelo emissor em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços*
 - iii. *projetos em desenvolvimento já divulgados*
 - iv. *montantes totais gastos pelo emissor no desenvolvimento de novos produtos ou serviços*

No ano de 2019, os investimentos da Companhia totalizaram o montante de R\$ 50,8 milhões, redução de 1,3% em relação ao montante total investido no ano de 2018, reflexo dos investimentos na Unidade CSU.CardSystem que foram 6,9% inferiores aos registrados no ano anterior. A tabela a seguir mostra os investimentos realizados nos exercícios encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017.

Investimentos (R\$ mil)	2019	2018	2017
CSU.CardSystem	36.773	39.498	30.603
CSU.Contact	8.687	4.211	9.083
Corporativo	5.288	7.694	2.856
Capex Total	50.748	51.403	42.541
<i>% da Receita Líquida</i>	<i>12,0%</i>	<i>12,2%</i>	<i>8,7%</i>

Nota: Os investimentos corporativos refletem, em sua grande maioria, os investimentos nas plataformas tecnológicas de gestão, tanto em termos de software como de hardware, bem como benfeitorias em geral.

Assim como em 2018, no ano de 2019 a Companhia permaneceu concentrando seus investimentos na Unidade CSU.CardSystem – com cerca de 72,5% do montante investido em 2019 (-4,4 p.p. YoY) dada a maior necessidade de alocação de capital para a criação de novos produtos, customizações e desenvolvimento do software utilizado para o processamento de cartões e, mais recentemente, no desenvolvimento e parametrização das plataformas CSU.Digital e CSU.Acquirer.

Em relação à CSU.Contact, o crescimento registrado reflete a implantação de novos clientes e as benfeitorias realizadas no site Alphaview, de forma a ampliar a capacidade operacional da Unidade e a fazer frente a expansão das novas operações.

Em relação ao Corporativo, o Capex realizado em 2018 decorreu da renovação de licenças exigidas pela regulamentação, que não voltaram a ocorrer em 2019.

O Plano de Investimentos da Companhia para 2020 está estimado em R\$ 73,2 milhões, a ser financiado através de geração de caixa próprio e com recursos de terceiros. Esse valor está relacionado principalmente a: (i) investimentos em *software*, customizações e *hardware* na Unidade CSU.CardSystem e representam a estimativa da Administração dos valores a serem despendidos em novos projetos e atualização dos sistemas atuais da Companhia; e (ii) investimentos da Unidade CSU.Contact e destinam-se principalmente aos desembolsos para montagem das operações de atendimento atreladas ao crescimento da receita.

10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante

Não foram identificados outros fatores além dos já comentados nos itens anteriores.

11.1 - Projeções Divulgadas E Premissas

A Companhia não possui prática de apresentar projeções ao mercado.

a) objeto da projeção

Não aplicável (ver acima).

b) período projetado e o prazo de validade da projeção

Não aplicável (ver acima).

c) premissas da projeção, com a indicação de quais podem ser influenciadas pela administração do emissor e quais escapam ao seu controle

Não aplicável (ver acima).

d) valores dos indicadores que são objeto da previsão

Não aplicável (ver acima).

11.2 - Acompanhamento E Alterações Das Projeções Divulgadas

a) informar quais estão sendo substituídas por novas projeções incluídas no formulário e quais delas estão sendo repetidas no formulário

A Companhia não divulgou, durante os 3 últimos exercícios sociais, projeções sobre a evolução de seus indicadores.

b) quanto às projeções relativas a períodos já transcorridos, comparar os dados projetados com o efetivo desempenho dos indicadores, indicando com clareza as razões que levaram a desvios nas projeções

Não aplicável (ver item 11.2 "a" acima).

c) quanto às projeções relativas a períodos ainda em curso, informar se as projeções permanecem válidas na data de entrega do formulário e, quando for o caso, explicar por que elas foram abandonadas ou substituídas

Não aplicável (ver item 11.2 "a" acima).

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

a. atribuições de cada órgão e comitê, identificando se possuem regimento interno próprio

i. Conselho de Administração

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, compete ao Conselho de Administração, além de outras atribuições que lhe sejam atribuídas por lei:

- a) fixar a orientação geral dos negócios sociais;
- b) convocar a Assembleia Geral;
- c) eleger e destituir os Diretores da Companhia;
- d) supervisionar os atos da Diretoria;
- e) manifestar-se previamente sobre o relatório da administração e contas da Diretoria e sobre qualquer assunto a ser submetido à Assembleia Geral;
- f) deliberar sobre a emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações e sem garantia real; e
- g) manifestar-se favorável ou contrariamente a respeito de qualquer oferta pública de aquisição de ações que tenha por objeto as ações de emissão da Companhia, por meio de parecer fundamentado, divulgado em até 15 (quinze) dias da publicação do edital da oferta pública de aquisição de ações, no qual se manifestará, ao menos (i) sobre a conveniência e oportunidade da oferta pública de aquisição de ações quanto ao interesse da Companhia e do conjunto de seus acionistas, inclusive em relação ao preço e aos potenciais impactos para a liquidez das ações; (ii) quanto aos planos estratégicos divulgados pelo ofertante em relação à Companhia; e (iii) a respeito de alternativas à aceitação da oferta pública de aquisição disponíveis no mercado.

Compete ainda ao Conselho de Administração deliberar sobre as seguintes matérias, as quais estão sujeitas ao voto afirmativo de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos membros do Conselho de Administração para sua aprovação:

- (a) aprovação do plano anual de negócios da Companhia;
- (b) a contratação de empréstimos não previstos no plano anual de negócios da Companhia, que sejam individualmente ou no seu agregado superior a 25% (vinte e cinco por cento) do faturamento bruto anual do último exercício social;
- (c) a criação de qualquer hipoteca, penhor ou outras garantias, sobre a Companhia ou seus ativos, fora do curso normal de negócios, em benefício de terceiros;
- (d) a celebração ou alteração de contrato existente previamente aprovado pelo Conselho de Administração em relação a seguro pessoal do Diretor Presidente ou outro executivo chave da Companhia;
- (e) qualquer operação individual entre a Companhia, de um lado, e seus acionistas ou partes relacionadas a estes de outro lado;

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

(f) nomeação e substituição dos auditores independentes da Companhia, que deverão ser uma das quatro maiores firmas de auditoria independentes de reputação e conhecimento nacional e internacional e de notório conhecimento em operações internacionais e nomeação e substituição dos assessores jurídicos corporativos externos da Companhia, exceto para as contratações de serviços eventuais nas áreas legal, contábil e financeira com outras empresas de consultoria;

(g) início de ações judiciais fora do curso normal de negócios ou cuja discussão envolva valores iguais ou superiores a 20% (vinte por cento) do valor do faturamento bruto anual do último exercício social;

(h) alterações significativas nas políticas de compensação e benefícios dos Administradores, exceto ajustes periódicos de atualização a mercado;

(i) manifestar-se sobre planos de opção de compra ou subscrição de ações aos administradores, empregados, prestadores de serviços da Companhia, para submissão à Assembleia Geral;

(j) aprovar a outorga de opção de compra ou subscrição de ações aos administradores, empregados, prestadores de serviços da Companhia, dentro do limite do capital autorizado e de acordo com plano aprovado pela Assembleia Geral;

(k) qualquer operação de aquisição ou investimento, com ou sem incorporação de outros negócios e companhias, por compra ou opção de compra, do todo ou parcela do capital, em valores individuais ou cumulativos num exercício social, superiores a 20% (vinte por cento) o valor do faturamento bruto anual do último exercício social;

(l) a concessão de garantias de qualquer natureza em favor de terceiros, salvo no curso normal dos negócios da Companhia;

(m) transferências isoladas ou cumulativamente num exercício, de qualquer ativo da Companhia, em valor contábil atualizado superior num exercício social a 15% (quinze por cento) do faturamento bruto anual do último exercício social;

(n) qualquer proposta para pagar ou distribuir dividendos ou juros sobre o capital próprio, individuais ou cumulativos nos últimos 12 meses, que seja superior a 60% (sessenta por cento) do lucro líquido da Companhia;

(o) qualquer redução ou aumento do capital autorizado, bem como o resgate ou a amortização de ações;

(p) deliberação, dentro dos limites do capital autorizado, sobre a emissão de ações da Companhia e bônus de subscrição, fixando as condições de emissão, inclusive preço e prazo de integralização, podendo, ainda, excluir o direito de preferência ou reduzir o prazo para o seu exercício nas emissões cuja colocação seja feita mediante venda em bolsa de valores ou subscrição pública, conforme artigo 172 da Lei nº 6.404/76;

(q) deliberar sobre a aquisição de ações de emissão da Companhia para efeito de cancelamento ou permanência em tesouraria, bem como sobre sua revenda ou recolocação no mercado, observadas as normas expedidas pela CVM e demais disposições legais aplicáveis;

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

- (r) quaisquer propostas de alterações do Estatuto Social da Companhia;
- (s) aprovação de qualquer proposta de fusão, cisão e incorporação envolvendo a Companhia;
- (t) mudanças do negócio ou objeto social da Companhia, exceto alterações e ajustes no curso ordinário dos seus negócios, incluindo a atuação em novas áreas de negócios;
- (u) aprovação de proposta de pedido ou suspensão de liquidação, dissolução, falência, recuperação judicial ou extrajudicial ou outro procedimento voluntário de reorganização financeira da Companhia;
- (v) emissão de debêntures ou outros títulos de dívida pela Companhia em montante superior a 25% (vinte e cinco por cento) do faturamento bruto anual do último exercício social ou se envolver participação nos lucros ou conversão em ações da Companhia;
- (w) constituir comitês especiais de assessoramento ao Conselho de Administração, determinando suas finalidades, indicando seus membros e fixando seus honorários;
- (x) autorizar a alteração dos métodos de contabilidade e das práticas contábeis da Companhia e de suas controladas, salvo quando tais alterações decorrerem de lei;
- (y) aprovar as políticas e outras normas de governança corporativa da Companhia; e
- (z) deliberar sobre os casos omissos neste Estatuto.

Não há regimento interno próprio, para a atuação do Conselho de Administração.

ii. Diretoria

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, a Diretoria tem todos os poderes para praticar os atos necessários à consecução do objeto social, por mais especiais que sejam, inclusive para transigir, renunciar, firmar compromissos, confessar dívidas e fazer acordos, adquirir, alienar e onerar bens móveis e imóveis, desde que observadas as disposições legais ou estatutárias pertinentes e as deliberações tomadas pela Assembleia Geral e pelo Conselho de Administração. São atribuições da Diretoria:

- a)** gerir a Companhia em conformidade com as políticas e objetivos definidos pelo Conselho de Administração;
- b)** apresentar, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do final de cada ano, o Plano de Operações da Companhia;
- c)** apresentar ao Conselho de Administração o Relatório da Diretoria e as demonstrações financeiras previstas em lei, depois de submetidas ao parecer do Conselho Fiscal, se instalado;
- d)** deliberar sobre a instalação, transferência ou extinção de filiais, agências, escritórios e outras dependências da Companhia; e
- e)** representar a Companhia ativa e passivamente judicial ou extrajudicial, nos termos do artigo 29 do Estatuto Social.

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

Não há regimento interno próprio, para a atuação da Diretoria.

iii. Comitês

O Conselho de Administração da Companhia previu, em reunião do dia 31 de outubro de 2011, a criação de 03 Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração da Companhia, sendo: Comitê de Estratégia e Desenvolvimento; Comitê de Marketing e Mercados e Comitê de Finanças e Risco, os quais somente entrarão em atividade após aprovada a sua instalação e regulamentação, para a sua execução futura.

b. data de instalação do conselho fiscal, se este não for permanente, e de criação dos comitês

O Conselho Fiscal foi instalado para o exercício de 2020, conforme deliberação da Assembleia Geral Ordinária ocorrida em 29 de abril de 2020.

Os Comitês acima mencionados (item iii) somente entrarão em atividade após a aprovação de sua instalação e regulamentação pelo Conselho de Administração.

c. mecanismos de avaliação de desempenho de cada órgão ou comitê e de seus membros, identificando o método utilizado

Os membros da diretoria são avaliados por meio de indicadores de gestão por objetivo (GPO) com avaliações periódicas e revisões trimestrais de metas.

A Companhia não possui mecanismos de avaliação e desempenho dos membros do conselho de administração ou dos comitês.

d. em relação aos membros da diretoria, suas atribuições e poderes individuais

Os membros da Diretoria têm responsabilidades individuais condizentes com os cargos que ocupam:

Compete ao Diretor Presidente, além de coordenar a ação dos Diretores e de dirigir a execução das atividades relacionadas com o planejamento geral da Companhia:

(a) convocar e presidir as reuniões da Diretoria; e

(b) manter os membros do Conselho de Administração informados sobre as atividades da Companhia e o andamento das suas operações.

Compete ao Diretor de Relações com Investidores representar a Companhia perante a Comissão de Valores Mobiliários, acionistas, investidores, bolsas de valores, Banco Central do Brasil e demais órgãos relacionados com as atividades do mercado de capitais.

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

Compete aos Diretores assistir e auxiliar o Diretor Presidente na administração dos negócios da Companhia e exercer as atividades referentes às funções que lhes tenham sido atribuídas pelo Conselho de Administração.

12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais

a) prazos de convocação

Os prazos de convocação das Assembleias Gerais respeitam as disposições previstas na Lei nº 6.404/76 e na Instrução CVM nº 481/2009.

b) competências

As competências das Assembleias Gerais respeitam as previsões contidas na Lei nº 6.404/76. Além destas, compete à Assembleia Geral (i) fixar anualmente a verba global ou individual para distribuição entre os administradores, (ii) deliberar pela saída da Companhia do Novo Mercado e (iii) outorgar opção de compra ou subscrição de ações a seus Administradores e empregados, não se aplicando o direito de preferência dos acionistas.

c) endereços (físico ou eletrônico) nos quais os documentos relativos à assembleia geral estarão à disposição dos acionistas para análise

Endereço físico: Rua Piauí, nº 136, CEP 06.440-182, Barueri – SP.

Endereços eletrônicos: www.csu.com.br/ri e www.cvm.gov.br.

d) identificação e administração de conflitos de interesses

A Companhia está atenta à questão de conflito de interesses e abuso do direito de voto nas assembleias gerais e observa estritamente as disposições legais aplicáveis. Adicionalmente, a Companhia aderiu à cláusula compromissória para resolução de conflitos por meio de arbitragem, conforme descrito no item 12.5 abaixo.

e) solicitação de procurações pela administração para o exercício do direito de voto

A Companhia, visando facilitar e incentivar a participação dos acionistas em suas assembleias gerais procura disponibilizar meios que auxiliem na participação dos acionistas.

f) formalidades necessárias para aceitação de procurações outorgadas por acionistas, indicando se o emissor exige ou dispensa reconhecimento de firma, notariação, consularização e tradução juramentada e se o emissor admite procurações outorgadas por acionistas por meio eletrônico

Nos termos da Lei 6.404/76 (art. 126) e do Estatuto Social da Companhia, o acionista pode ser representado na assembleia geral por procurador constituído há menos de um ano, que seja acionista, administrador da companhia ou advogado, ou ainda instituição financeira, cabendo ao administrador de fundos de investimento representar os condôminos. Para tomar parte na assembleia geral, o acionista que for representado por procurador deverá depositar na Companhia o instrumento de mandato, com reconhecimento de firma, notariação, consularização e tradução juramentada, devidamente regularizado na forma da lei e do Estatuto Social da Companhia e o seu procurador ou representante legal deverá comparecer à

12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais

assembleia geral munido de documentos que comprovem sua identidade, incluindo os extratos atualizados da posição acionária do acionista.

A Companhia pode admitir procurações outorgadas por meio eletrônico, desde que o façam através do sistema designado gratuitamente pela Companhia, quando disponível.

g) formalidades necessárias para aceitação do boletim de voto a distância, quando enviados diretamente à companhia, indicando se o emissor exige ou dispensa reconhecimento de firma, notariação e consularização

A Companhia passou a adotar o voto à distância a partir de 1º de janeiro de 2018, conforme determinação prevista no art. 11, III da Instrução CVM nº 561, de 7 de abril de 2015.

O acionista que optar por enviar o boletim de voto diretamente à Companhia pode também, se preferir, enviar as vias digitalizadas do boletim de voto devidamente preenchido, rubricado e assinado, seguido dos documentos de identificação e/ou representação autenticados, conforme disposto no item 12.2 (f), para o endereço eletrônico ri@csu.com.br. Neste caso também será necessário o envio da via original do boletim de voto e da cópia autenticada dos demais documentos requeridos, em até 07 (sete) dias antes da realização das Assembleias Gerais, para o endereço informado no item 12.2 (c).

Uma vez recebidos os referidos documentos, a Companhia avisará ao acionista acerca de seu recebimento e de sua aceitação, nos termos da Instrução CVM nº 481/09, conforme alterada.

Caso o boletim de voto seja encaminhado diretamente à Companhia e não esteja integralmente preenchido ou não venha acompanhado dos documentos comprobatórios descritos no item 12.2 (f) deste formulário, será desconsiderado e tal informação será enviada ao acionista por meio do endereço eletrônico indicado no boletim de voto.

Os documentos requeridos citados acima deverão ser protocolados na Companhia em até 02 (dois) dias úteis antes da data da Assembleia Geral. Eventuais boletins de voto recepcionados pela Companhia após este prazo serão desconsiderados.

Ressalvada a exceção prevista na Instrução CVM 481/09, caso haja divergência entre o boletim de voto à distância recebido diretamente pela Companhia e a instrução de voto contida no mapa consolidado de votação enviado pelo depositário central, com relação a um mesmo número de inscrição no CPF ou CNPJ, prevalecerá a instrução de voto contida no mapa de votação, devendo ser desconsiderado o boletim recebido diretamente pela Companhia.

h) se a companhia disponibiliza sistema eletrônico de recebimento do boletim de voto a distância ou de participação a distância

A Companhia não disponibiliza sistema eletrônico de recebimento do boletim de voto a distância ou de participação a distância. O acionista que preferir enviar o boletim de voto diretamente à Companhia pode também, se preferir, enviar as vias digitalizadas do boletim de voto através do endereço eletrônico ri@csu.com.br, conforme descrito no item 12.2 (g) deste formulário.

12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais

i) instruções para que acionista ou grupo de acionistas inclua propostas de deliberação, chapas ou candidatos a membros do conselho de administração e do conselho fiscal no boletim de voto a distância

Conforme previsto no art. 21-L da Instrução CVM nº 481/09, acionistas que representem os percentuais mínimos estabelecidos nos Anexos 21-L-I e 21-L-II da Instrução CVM nº 481/09 poderão solicitar, respectivamente, a inclusão no boletim de voto a distância de (i) candidatos ao conselho de administração e ao conselho fiscal da companhia, sempre que convocada assembleia geral para sua eleição sujeita ao procedimento de voto a distância, conforme § 1º do art. 21-A, ou (ii) propostas de deliberação para as assembleias gerais ordinárias da Companhia.

As solicitações de inclusão descritas acima deverão ser recebidas pela Diretoria de Relações com Investidores da Companhia, na hipótese do item (i) acima, entre o primeiro dia útil do exercício social em que se realizará a assembleia geral ordinária e até 25 (vinte e cinco) dias antes da data prevista para sua realização, no caso de assembleia geral ordinária; ou na hipótese do item (ii) acima, entre o primeiro dia útil após a ocorrência de evento que justifique a convocação de assembleia geral para eleição de membros do conselho de administração e do conselho fiscal e até 25 (vinte e cinco) dias antes da data de realização da assembleia, no caso de assembleia geral extraordinária convocada para esse fim, hipótese em que a administração da Companhia comunicará ao mercado a data de realização da respectiva assembleia geral, ainda que em caráter provisório, bem como o prazo para a inclusão de candidatos no boletim de voto a distância.

Toda e qualquer solicitação de inclusão de propostas ou candidatos no boletim de voto a distância, conforme descritas acima, deverão observar os requisitos legais aplicáveis, bem como o disposto nos arts. 21-L e 21-M da Instrução CVM nº 481/09 e deverão ser enviadas aos seguintes endereços, eletrônico e físico, respectivamente: ri@csu.com.br e Rua Piauí, nº 136, CEP 06.440-182, Barueri – SP, aos cuidados da Diretoria de Relações com Investidores, juntamente com os documentos pertinentes à proposta e os documentos de representação legal, se for o caso, conforme os termos mencionados no presente item 12.2, nos prazos estabelecidos pela regulamentação vigente.

j) se a companhia disponibiliza fóruns e páginas na rede mundial de computadores destinados a receber e compartilhar comentários dos acionistas sobre as pautas das assembleias

A Companhia não mantém fóruns e páginas na rede mundial de computadores destinados a receber e compartilhar comentários dos acionistas sobre as pautas das Assembleias Gerais.

k) Outras informações necessárias à participação a distância e ao exercício do direito de voto a distância

A Companhia esclarece que o sistema de voto à distância passou a ser adotado em 1º de janeiro de 2018, em atendimento à Instrução CVM nº 481/09. Além do envio do boletim de voto a distância diretamente à Companhia, os acionistas também poderão exercer o voto a distância por meio das instruções de preenchimento transmitidas a seus respectivos agentes de custódia ou ao agente escriturador da Companhia, conforme suas ações estejam ou não depositadas em depositório central.

Para tanto, os acionistas deverão entrar em contato com os seus agentes de custódia ou com o agente escriturador das

12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais

ações de emissão da Companhia e verificar os procedimentos por eles estabelecidos para a emissão das instruções de voto via boletim de voto à distância, bem como os documentos e informações que venham a ser por eles exigidos.

12.3 - Regras, Políticas E Práticas Relativas ao Conselho de Administração

a) número de reuniões realizadas no último exercício social, discriminando entre número de reuniões ordinárias e extraordinárias

No último exercício social foram realizadas 4 reuniões ordinárias.

b. se existirem, as disposições do acordo de acionistas que estabeleçam restrição ou vinculação ao exercício do direito de voto de membros do conselho

Não há acordo de acionistas.

c. regras de identificação e administração de conflitos de interesses

A Companhia não adota um mecanismo específico para identificar conflitos de interesse nas reuniões de Conselho de Administração, aplicando-se as regras constantes na legislação brasileira, caso ocorra qualquer conflito de interesses.

12.4 - Descrição da Cláusula Compromissória Para Resolução de Conflitos Por Meio de Arbitragem

A Companhia, seus acionistas, Administradores e os membros do Conselho Fiscal, efetivos e suplentes, se houver, obrigam-se a resolver, por meio de arbitragem perante a Câmara de Arbitragem do Mercado, na forma de seu regulamento, qualquer controvérsia que possa surgir entre eles, relacionada com ou oriunda da sua condição de emissor, acionistas, Administradores, e membros do conselho fiscal, em especial, decorrentes das disposições contidas na Lei n.º 6.385/76, na Lei n.º 6.404/76, neste Estatuto, nas normas editadas pelo Conselho Monetário Nacional, pelo Banco Central do Brasil e pela CVM, bem como nas demais normas aplicáveis ao funcionamento do mercado de capitais em geral, além daquelas constantes do Regulamento do Novo Mercado, dos demais regulamentos da B3 e do Contrato de Participação no Novo Mercado.

A lei brasileira será a única aplicável ao mérito de toda e qualquer controvérsia, bem como à execução, interpretação e validade da presente cláusula compromissória. O tribunal arbitral será formado por árbitros escolhidos na forma estabelecida no Regulamento da Câmara de Arbitragem do Mercado. O procedimento arbitral terá lugar na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, local onde deverá ser proferida a sentença arbitral. A arbitragem deverá ser administrada pela própria Câmara de Arbitragem do Mercado, sendo conduzida e julgada de acordo com as disposições pertinentes do Regulamento de Arbitragem.

12.5/6 - Composição E Experiência Profissional da Administração E do Conselho Fiscal

Nome	Data de nascimento	Orgão administração	Data da eleição	Prazo do mandato	Número de Mandatos Consecutivos
CPF	Profissão	Cargo eletivo ocupado	Data de posse	Foi eleito pelo controlador	Percentual de participação nas reuniões
Outros cargos e funções exercidas no emissor		Descrição de outro cargo / função			
João Carlos Matias	01/01/1947	Pertence apenas à Diretoria	18/06/2019	1 ano	7
454.731.298-20	Engenheiro	19 - Outros Diretores	18/06/2019	Sim	0.00%
Não possui.		Diretor sem designação específica.			
Ricardo José Ribeiro Leite	25/07/1956	Pertence apenas à Diretoria	18/06/2019	1 ano	13
940.246.858-72	Administrador de Empresas	19 - Outros Diretores	18/06/2019	Sim	0.00%
Não possui.		Diretor de Relações com Investidores			
Rubens Barbosa	13/06/1938	Pertence apenas ao Conselho de Administração	07/12/2020	AGO 2022	14
090.564.241-49	Consultor de negócios	27 - Conselho de Adm. Independente (Efetivo)	07/12/2020	Sim	100.00%
Não possui.					
Paulo Sergio Caputo	19/11/1959	Pertence apenas ao Conselho de Administração	07/12/2020	AGO 2022	4
420.174.249-00	Advogado	22 - Conselho de Administração (Efetivo)	07/12/2020	Sim	100.00%
Não possui.					
Antônio Kandir	02/05/1953	Pertence apenas ao Conselho de Administração	07/12/2020	AGO 2022	6
146.229.631-91	Engenheiro	24 - Presidente do Conselho de Administração Independente	07/12/2020	Sim	100.00%
Não possui.					
Antonio Martins Fadiga	30/05/1954	Pertence apenas ao Conselho de Administração	07/12/2020	AGO 2022	9
896.986.308-72	Publicitário	27 - Conselho de Adm. Independente (Efetivo)	07/12/2020	Sim	0.00%
Não possui.					
Marcos Ribeiro Leite	04/10/1959	Pertence à Diretoria e ao Conselho de Administração	07/12/2020	AGO 2022	15
038.755.268-56	Administrador de Empresas	33 - Conselheiro(Efetivo) e Dir. Presidente	07/12/2020	Sim	100.00%

12.5/6 - Composição E Experiência Profissional da Administração E do Conselho Fiscal

Nome	Data de nascimento	Orgão administração	Data da eleição	Prazo do mandato	Número de Mandatos Consecutivos
CPF	Profissão	Cargo eletivo ocupado	Data de posse	Foi eleito pelo controlador	Percentual de participação nas reuniões
Outros cargos e funções exercidas no emissor		Descrição de outro cargo / função			
Sérgio Tuffy Sayeg	30/03/1954	Conselho Fiscal	13/04/2021	1 ano	4
935.221.858-20	Administrador de empresas	43 - C.F.(Efetivo)Eleito p/Controlador	13/04/2021	Sim	0.00%
Não possui.					
Luiz Alberto de Castro Falleiros	13/02/1957	Conselho Fiscal	13/04/2021	1 ano	4
024.351.768-80	Economista	48 - C.F.(Suplent)Eleito p/Minor.Ordinaristas	13/04/2021	Não	0.00%
Não possui.					
Ivam Ricardo Peleias	07/06/1961	Conselho Fiscal	13/04/2021	1 ano	4
014.022.208-12	Contador	43 - C.F.(Efetivo)Eleito p/Controlador	13/04/2021	Sim	0.00%
Não possui.					
Helmut Bossert	25/04/1948	Conselho Fiscal	13/04/2021	1 ano	1
480.672.378-91	Economista	46 - C.F.(Suplent)Eleito p/Controlador	13/04/2021	Sim	0.00%
Não possui.					
Eduardo Georges Chehab	14/02/1955	Conselho Fiscal	13/04/2021	1 ano	4
013.810.648-76	Engenheiro	45 - C.F.(Efetivo)Eleito p/Minor.Ordinaristas	13/04/2021	Não	0.00%
Não possui.					
Enio Luiz Delollo	15/05/1963	Conselho Fiscal	13/04/2021	1 ano	4
048.693.838-70	Advogado	46 - C.F.(Suplent)Eleito p/Controlador	13/04/2021	Sim	0.00%
Não possui.					
Experiência profissional / Critérios de Independência					
João Carlos Matias - 454.731.298-20					
Graduado em Engenharia pela Faculdade de Engenharia Industrial. Possui 35 anos de experiência no ramo de cartões de crédito, tendo atuado na empresa Credicard nas áreas de Sistemas, Tecnologia e Operações. Ingressou no grupo CSU em 1992.					
Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.					
Ricardo José Ribeiro Leite - 940.246.858-72					

Graduado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas, pós-graduado em Finanças Pessoais pela FEA/USP em 2003 e atualmente mestrando em Administração e Finanças pela PUC/São Paulo. Atuou por 17 anos no Citibank, onde ocupou os cargos de diretor da área de Financiamentos Corporativos e Leasing. Ingressou no grupo CSU em 1998 como membro do Conselho de Administração. Atualmente é Diretor Administrativo Financeiro e Diretor de Relações com Investidores da Companhia. Ricardo José Ribeiro Leite é irmão de Marcos Ribeiro Leite.

Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Rubens Barbosa - 090.564.241-49

Com título de mestrado da "London School of Economics and Political Science" (Escola Superior de Ciências Econômicas e Políticas de Londres) em 1971, o Embaixador Rubens Barbosa ocupou muitos cargos no Governo brasileiro e no Ministério das Relações Exteriores: Secretário de Assuntos Internacionais do Ministério da Fazenda; Embaixador do Brasil junto à Associação Latino-Americana de Integração (ALADI); Subsecretário-Geral de Integração, Comércio Exterior e Assuntos Econômicos do Ministério das Relações Exteriores e Coordenador da Seção Brasileira do Grupo do Mercosul; Principal negociador pelo Brasil da Rodada Uruguai no então GATT até 1999. Foi Embaixador do Brasil em Londres de janeiro de 1994 a junho de 1999 e em Washington de junho de 1999 a Março de 2004. Ocupou o cargo de Presidente da Associação dos Países Produtores de Café (APPC) em Londres, por cinco anos. Escreve regularmente no Estado de São Paulo e no Globo, além de ensaios e de quatro livros, entre os quais destacam-se: Panorama Visto de Londres, que trata de política externa e econômica; Integração Econômica da América Latina e The Mercosur Codes, publicado pelo "British Institute of International and Comparative Law" (Instituto Britânico de Direito Internacional e Comparativo), Editor e Organizador de "O Brasil dos Brazilianistas", Mercosul e a Integração Regional, O Dissenso de Washington (2011) e Interesse Nacional e Visão de Futuro (2012). Presidente do Instituto de Relações Internacionais e Comércio Exterior (IRICE), Presidente da Associação Brasileira da Indústria do Trigo (ABITRIGO), é também consultor de negócios e ocupa, entre outros, os cargos de Presidente do Conselho Superior de Comércio Exterior da FIESP, há dez anos, Presidente do Conselho Deliberativo da SOBEET (Sociedade Brasileira de Estudos de Empresas Transnacionais e da Globalização Econômica) e membro de diversos outros Conselhos, como da empresa CSU CardSystem S.A e Veirano Advogados o da Associação de Comércio Exterior do Brasil (AEB). É membro do Gacint - Grupo de Análise da Conjuntura Internacional da USP, Presidente Emérito do CEBEU – Conselho Empresarial Brasil – Estados Unidos. Editor responsável pela Revista Interesse Nacional. Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais. Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Paulo Sergio Caputo - 420.174.249-00

É sócio-fundador da Ória Capital, especializada em gestão de Fundos de Investimentos em empresas no setor Tecnologia da Informação. Paulo Caputo é advogado formado pela USP, com pós-graduação em Gestão (INPG/Insead/Fundação Dom Cabral) e foi diretor regional do Grupo RBS e ocupou diversos cargos de gestão na Datasul S.A., CFO/COO e Diretor de M&A e conselheiro de administração. Foi responsável pela execução do plano de investimento após o IPO da Datasul, pela aquisição de 10 empresas em 18 meses e pela fusão da Datasul com a Totvs S.A., onde foi VP de Estratégia e Marketing. Ainda ocupou a Presidência do Conselho de Administração da Bematech S.A. de 2013 até a sua incorporação pela Totvs S.A. em 2015. Participa ainda dos conselhos das empresas Opentech S.A., Argo IT Tecnologia S.A., Britech S.A. e Navita S.A.

As empresas mencionadas não integram o grupo econômico do emissor e não são controladas por acionistas do emissor.

Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Antônio Kandir - 146.229.631-91

Foi Ministro de Estado do Planejamento e Orçamento, Deputado Federal, Presidente do Conselho Nacional de Desestatização, Governador Brasileiro no BID, Secretário Especial de Política Econômica, Presidente do IPEA, diretor da Kandir e Associados S/C Ltda e coordenador de estudos da Itaú Planejamento e Engenharia. Trabalhou também como professor da Unicamp, da PUC/SP e Assistant Faculty Fellow na Universidade de Notre Dame e gerenciou Fundos de Investimentos. Formado em Engenharia Mecânica de Produção da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, Mestre em Economia pela UNICAMP e Doutor em Economia pela UNICAMP. Participa dos conselhos de administração das empresas GOL, Aegea, CPFL, COIMEX e MRV.

As empresas mencionadas não integram o grupo econômico do emissor e não são controladas por acionistas do emissor.

Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Antonio Martins Fadiga - 896.986.308-72

Iniciou carreira como profissional de marketing e trabalhou em agências reconhecidas como BBDO, Leo Burnett, Young & Rubicam e Fischer. Formado em Comunicação pela USP e fez especialização em Marketing pela FGV e diversos cursos de Gestão em New York, Toronto e Londres. Além de Propaganda, comandou grupos de empresas especializadas nas diferentes disciplinas de comunicação. Foi articulista do Meio & Mensagem por 2 anos no tema Comunicação Integrada, foi Caborável em Atendimento & Planejamento, Profissional do Ano pela APP, Profissional do Ano pelo Premio Colunistas e um dos dez profissionais mais reconhecidos do mercado, de acordo com estudo Agency Scope em 2012, pelo Grupo Consultores. Desde início de 2014 assumiu a Artplan São Paulo como sócio e CEO. É também conselheiro da AACD e WWF (probono).

As empresas mencionadas não integram o grupo econômico do emissor e não são controladas por acionistas do emissor.

Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Marcos Ribeiro Leite - 038.755.268-56

Graduado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas. É sócio fundador da Companhia e atual CEO e Membro do Conselho de Administração. É administrador da Anapurus Comércio e Participações Ltda. Possui longa experiência no ramo de cartões de crédito, tendo atuado na vice-presidência financeira e comercial da empresa Credicard.

A Anapurus Comércio e Participações não integra o grupo econômico do emissor e é controlada por acionista do emissor.

Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Sérgio Tuffy Sayeg - 935.221.858-20

Formado em administração de empresas e pós-graduado em mercado de capitais pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. Professor em cursos de MBA, pós-graduação e educação executiva da Fundação Instituto de Administração – FIA, do Ibmeq, do Insper e de entidades do mercado financeiro e de capitais. Qualificado com “Certificação para Conselheiro de Administração por Experiência” e “Certificação para Conselheiro Fiscal por Experiência” pelo IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, “CNPI - Certificação Nacional do Profissional de Investimentos” pela APIMEC - Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais e “Certificação Profissional ANBIMA – série 20”. Desde 1976, atua nos mercados financeiro, de capitais e corporativo, tendo trabalhado como executivo e diretor no Unibanco, Banco London Multiplic, Banco Safra, Seller DTVM, Banco Fibra, Dresdner Asset Management, Bolsa de Valores de São Paulo, SABESP – Cia. De Saneamento Básico do Estado de São Paulo e FIRB – Financial Investor Relations. Membro do Conselho Fiscal da CSU CardSystem S.A. (2008 – 2016, 2018 - atual), da Enauta Participações S.A. (2014 – atual), da EcoRodovias Infraestrutura e Logística S.A. (2018 - atual), da Companhia de Saneamento de Minas Gerais - COPASA MG (2018 - atual) e da Linx S.A. (2018 - atual). Membro dos Comitês de Auditoria Estatutários da São Paulo Turismo S.A. e da Companhia de Engenharia de Tráfego (2018 - atual). Membro especializado do Comitê de Auditoria do Banco GMAC S.A./Chevrolet Serviços Financeiros (2012 – 2018). Conselheiro de Administração da Investimentos e Participações em Infraestrutura S.A. – INVEPAR (2017). Conselheiro Fiscal da Eldorado Brasil Celulose S.A. (2017), da Cia. Providência Indústria e Comércio (2012 – 2015), da Marfrig Global Foods S.A. (2010 e 2012) e da CR Almeida S.A. Engenharia e Construções (2011 – 2015). Conselheiro de Administração (2007 – 2009) da Lojas Salfer S.A. Membro do Audit Committee Institute da KPMG, do EY Board Members Program e das Comissões de Comunicação e Mercado de Capitais e da Comunidade de Conselheiros Certificados do IBGC. Conselheiro de Administração (2003 – 2008) e vice-presidente da Comissão Internacional do IBRI – Instituto Brasileiro de Relações com Investidores.

Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Luiz Alberto de Castro Falleiros - 024.351.768-80

Graduado em Economia pela Universidade Estadual de Campinas (1978) e pós-graduado em Economia pela PUC-SP (1982). MBA em finanças pela FACAMP. É membro do Conselho de Administração da Universidade Tiradentes, tendo sido membro dos Conselhos de Administração e Fiscal de diversas Companhias. É sócio fundador da FASCE Assessoria e Consultoria Empresarial. Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Ivam Ricardo Peleias - 014.022.208-12

Doutor e Mestre em Ciências Contábeis pela Faculdade de Administração Economia e Contabilidade da Universidade de São Paulo. Professor dos Mestrados em Ciências Contábeis e de Administração da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP desde 2000, e do curso de Graduação em Ciências Contábeis da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP - São Paulo (2001 a 2017). Assessorou, entre 2004 e 2015, o Conselho Fiscal da Unimed São José dos Campos – Cooperativa de Trabalho Médico. Sócio da IRPE – Perícia e Consultoria Contábil, Ltda., empresa dedicada à prestação de serviços de perícia contábil. Perito, Parecerista e Consultor Contábil. Assistente Técnico em processos arbitrais e judiciais, indicado por escritórios de advocacia e organizações. Atuou por vinte e cinco anos em empresas nacionais e estrangeiras, de vários setores de atividade, em posições técnicas, gerenciais e de direção. Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Helmut Bossert - 480.672.378-91

Membro do Conselho Fiscal da Natura &Co Holding S.A. e possui grande experiência no mercado de capitais brasileiro, especialmente em ações, emissões de eurobônus, debêntures e em transações com instituições financeiras no Brasil e no exterior. Esteve envolvido ativamente em IPOs, listagens no segmento "Novo Mercado" da B3 e na NYSE. Ingressou no Corp-Group Conexões de Valor em 2015 como Consultor de Relações com Investidores, Governança Corporativa, Mercado de Capitais, IPO e ESG. Antes, trabalhou como responsável por relações com investidores na Natura Cosméticos e participou do IPO em 2004. Também foi Superintendente de Captação de Recursos e Relações com Investidores da SABESP e liderou seu IPO no "Novo Mercado" na Bovespa com um programa de ADR Nível III na NYSE. Trabalhou no Unibanco, como analista de investimentos, administrador de fundos e carteiras de investimentos e relacionamento com investidores institucionais. É bacharel em Economia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e cursou, em nível de pós-graduação, Mercado de Capitais pela Universidade de São Paulo, com extensão na NYU – New York University.

Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Eduardo Georges Chehab - 013.810.648-76

Graduado em Engenharia Civil pela Escola Politécnica da USP em 1978. pós-graduado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas/CEAG, 1987. Mestre em Business Administration pelo Insper em 2005. Trabalhou mais de 30 anos no mercado financeiro, tendo sido nos últimos 20 anos executivo da área de crédito para pessoas jurídicas de médio e grande porte nos bancos ABN AMRO Real e WestLB e diretor de ratings e score de governança corporativa na Standard & Poor's. Atua como conselheiro certificado pelo IBGC, conselheiro de administração da Tonon Bioenergia, presidente do conselho fiscal da Editora do Brasil, conselheiro fiscal da Multiner e da Mesa Participações, conselheiro consultivo de uma empresa familiar de capital fechado, consultor na estruturação de governança corporativa e na melhoria da gestão financeira em empresas de médio para grande porte, membro do ACI (Audit Committe Institute) da KPMG e professor de Finanças e Governança Corporativa em cursos de pós-graduação e MBA. Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Enio Luiz Delollo - 048.693.838-70

Bacharel em Direito pela Universidade de São Paulo, em 1986. MBAs em Direito Tributário pelo Centro de Extensão Universitária (1988), em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas (2005) e em Gestão de Negócios pela Fundação Dom Cabral (2012). Entre suas experiências profissionais, foi Gerente Tributário Sênior pela KPMG Peat Marwick (1985 - 1994) e Gerente Geral Tributário para América do Sul e Central pela LG Electronics do Brasil Ltda (2010 - 2015). Atualmente é Consultor Jurídico Tributário pela Leonardo Lobo Advogados, escritório de advocacia especializado em Direito Empresarial. Não esteve sujeito aos efeitos de nenhuma condenação criminal, nenhuma condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM e nenhuma condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse ocasionado a suspensão ou inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial, estando, assim, devidamente habilitado para a prática de suas atividades profissionais.

Tipo de Condenação	Descrição da Condenação
--------------------	-------------------------

João Carlos Matias - 454.731.298-20	
-------------------------------------	--

N/A	
-----	--

Ricardo José Ribeiro Leite - 940.246.858-72	
---	--

N/A	
-----	--

Rubens Barbosa - 090.564.241-49	
---------------------------------	--

N/A	
-----	--

Paulo Sergio Caputo - 420.174.249-00	
--------------------------------------	--

N/A	
-----	--

Antônio Kandir - 146.229.631-91	
---------------------------------	--

N/A	
-----	--

Antonio Martins Fadiga - 896.986.308-72	
---	--

N/A	
-----	--

Marcos Ribeiro Leite - 038.755.268-56	
---------------------------------------	--

N/A	
-----	--

Sérgio Tuffy Sayeg - 935.221.858-20	
-------------------------------------	--

N/A

Luiz Alberto de Castro Falleiros - 024.351.768-80

N/A

Ivam Ricardo Peleias - 014.022.208-12

N/A

Helmut Bossert - 480.672.378-91

N/A

Eduardo Georges Chehab - 013.810.648-76

N/A

Enio Luiz Delollo - 048.693.838-70

N/A

12.7/8 - Composição Dos Comitês

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

A Companhia não possui comitês estatutários ou de auditoria instalados

12.9 - Existência de Relação Conjugal, União Estável ou Parentesco Até O 2º Grau Relacionadas A Administradores do Emissor, Controladas E Controladores

Nome	CPF	Nome empresarial do emissor, controlada ou controlador	CNPJ	Tipo de parentesco com o administrador do emissor ou controlada
------	-----	--	------	---

Administrador do emissor ou controlada

Marcos Ribeiro Leite 038.755.268-56 CSU CardSystem S/A 01.896.779/0001-38 Irmão ou Irmã (1º grau por consangüinidade)
Membro do Conselho de Administração e Diretor Presidente, além de controlador indireto e administrador de sociedade controladora direta do emissor.

Pessoa relacionada

Ricardo José Ribeiro Leite 940.246.858-72 CSU CardSystem S/A 01.896.779/0001-38
Diretor de Relações com Investidores, além de administrador de sociedade controladora indireta do emissor.

Observação

12.10 - Relações de Subordinação, Prestação de Serviço ou Controle Entre Administradores E Controladas, Controladores E Outros

Identificação Cargo/Função	CPF/CNPJ	Tipo de relação do Administrador com a pessoa relacionada	Tipo de pessoa relacionada
-------------------------------	----------	--	----------------------------

Exercício Social 31/12/2019Administrador do Emissor

Marcos Ribeiro Leite

038.755.268-56

Controle

Controlador Direto

Membro do Conselho de Administração e Diretor Presidente

Pessoa Relacionada

Greenville Delaware LLC

23.516.753/0001-50

O administrador é controlador indireto da sociedade sem desempenhar função executiva.

Observação**Exercício Social 31/12/2018**Administrador do Emissor

Marcos Ribeiro Leite

038.755.268-56

Controle

Controlador Direto

Membro do Conselho de Administração e Diretor Presidente

Pessoa Relacionada

Greenville Delaware LLC

23.516.753/0001-50

O administrador é controlador indireto da sociedade sem desempenhar função executiva.

Observação**Exercício Social 31/12/2017**Administrador do Emissor

Marcos Ribeiro Leite

038.755.268-56

Controle

Controlador Direto

Membro do Conselho de Administração e Diretor Presidente

Pessoa Relacionada

Greenville Delaware LLC

23.516.753/0001-50

12.10 - Relações de Subordinação, Prestação de Serviço ou Controle Entre Administradores E Controladas, Controladores E Outros

Identificação	CPF/CNPJ	Tipo de relação do Administrador com a pessoa relacionada	Tipo de pessoa relacionada
Cargo/Função			

O administrador é controlador indireto da sociedade sem desempenhar função executiva.

Observação

12.11 - Acordos, Inclusive Apólices de Seguros, Para Pagamento ou Reembolso de Despesas Suportadas Pelos Administradores

A Companhia dispõe de seguro de Responsabilidade Civil para Conselheiros, Diretores e Executivos - D&O (Directors & Officers), que garante cobertura aos segurados no caso de reclamações de terceiros, relacionados aos atos de gestão praticados no exercício das atribuições da administração da sociedade. O valor da cobertura da apólice é limitado a R\$ 76,4 milhões. A vigência do seguro tem início às 24hs do dia 03 de dezembro de 2019 e término às 24hs do dia 03 de dezembro de 2020. A cobertura retroativa é ilimitada para fatos desconhecidos pelo tomador anteriores ao início da vigência da apólice.

Não existe política específica no que se refere à remuneração e/ou indenizações para administradores em caso de destituição do cargo ou aposentadoria.

12.12 - Outras informações relevantes

Fornecer outras informações que o emissor julgue relevantes.

Conforme disposição Estatutária, o Conselho de Administração reúne-se ordinariamente uma vez em cada trimestre do ano civil e, extraordinariamente, sempre que os interesses sociais o exigirem, sendo convocado por qualquer Conselheiro ou por qualquer acionista, mediante carta contendo a ordem do dia, a ser encaminhada a todos os Conselheiros em exercício, com aviso de recebimento, via fac-símile ou ainda por correio eletrônico digitalmente certificado, com prova de recebimento pelo Diretor Presidente com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas. Os fatos que tem impacto contra terceiros, deliberados nas reuniões, são disponibilizados ao mercado através do arquivamento da ata na Junta Comercial do Estado de São Paulo – JUCESP, na Comissão de Valores Mobiliários - CVM, através do sistema IPE, e no website de Relações com Investidores (www.csu.com.br/ri), e, quando aplicável, são emitidos comunicados e/ou fato relevantes, nas formalidades de praxe.

AGE 2020 – 12 de junho de 2020

AGO 2020 – 29 de abril de 2020

AGO 2019 – 23 de abril de 2019

AGE 2018 – 10 de maio de 2018

AGO 2018 – 18 de abril de 2018

AGE 2017 – 10 de maio de 2017

AGO 2017 – 18 de abril de 2017

AGO/E 2016 – 27 de abril de 2016

AGO/E 2015 – 24 de abril de 2015

AGO/E 2014 – 30 de abril de 2014

AGO 2013 – 24 de abril de 2013

AGE 2013 – 30 de janeiro de 2013

AGO 2012 – 17 de abril de 2012

AGE – 28 de novembro de 2011

AGO 2011 – 26 de abril de 2011

AGE – 25 de outubro de 2010

AGO/E 2010 – 30 de abril de 2010

13.1 - Descrição da Política ou Prática de Remuneração, Inclusive da Diretoria Não Estatutária

a) objetivos da política ou prática de remuneração:

Temos como objetivo estabelecer normas e procedimentos para as movimentações salariais da Companhia, visando um adequado programa de administração de salários que permita criar padrões de remuneração a todos os colaboradores, compatíveis com as atribuições e responsabilidades dos cargos e consistentes com as condições do mercado de trabalho.

b) composição da remuneração, indicando:

i. descrição dos elementos da remuneração e os objetivos de cada um deles

Trabalhamos atualmente com dois elementos da remuneração:

- Remuneração fixa; e
- Remuneração variável.

Estes elementos estão distribuídos de diferentes formas para cada órgão, conforme segue:

Conselho de Administração: A remuneração do Conselho de Administração é fixa, cujo pagamento é realizado de forma mensal, sendo estabelecida de acordo com o padrão de mercado, através de pesquisas e verificação junto a empresas com o ramo de atuação similar ao da Companhia.

Conselho Fiscal: A remuneração dos membros do Conselho Fiscal, quando instalado, além do reembolso, obrigatório, das despesas de locomoção e estadia necessárias ao desempenho da função, será fixada pela Assembleia Geral que os eleger, e não poderá ser inferior, para cada membro em exercício, a 10% da que, em média, for atribuída a cada diretor, não computados benefícios, verbas de representação e participação nos lucros.

Diretores Estatutários e não Estatutários: A política de remuneração de seus membros é estabelecida de acordo com o padrão e práticas do mercado, procurando estabelecer formas de remuneração fixas e variáveis, que estimulem um diferencial competitivo de desempenho e retenção dos Diretores.

ii. qual a proporção de cada elemento na remuneração total

	Remuneração Fixa	Remuneração Variável
CONSELHEIRO DE ADMINISTRAÇÃO	100%	0%
CONSELHEIRO FISCAL	100%	0%
DIRETOR ESTATUTARIO E NÃO ESTATUTÁRIOS	75%	25%

iii. metodologia de cálculo e de reajuste de cada um dos elementos da remuneração

O Limite Global de Remuneração do Conselho de Administração e Diretoria Estatutária é definido anualmente, por ocasião da Assembleia Geral Ordinária para vigência no exercício. A Remuneração do Conselho Fiscal não está incluída no Limite Global.

13.1 - Descrição da Política ou Prática de Remuneração, Inclusive da Diretoria Não Estatutária

As remunerações são reajustadas anualmente, no mês de setembro, com base nos parâmetros de índices de mercado (INPC) para Conselho de Administração e Diretores Estatutários e, para os Diretores não Estatutários de acordo com a aplicação de Acordo ou Convenção Coletiva.

iv. razões que justificam a composição da remuneração

Visando garantir uma remuneração competitiva e alinhada às práticas do mercado, considerando empresas inseridas em nosso ramo de atuação, a Companhia adota um modelo de composição da remuneração que concentra uma parcela entre 70% e 90% para remuneração fixa e uma remuneração variável com representatividade entre 10% e 30%.

c) principais indicadores de desempenho que são levados em consideração na determinação de cada elemento da remuneração:

Para a remuneração fixa: é sempre considerado o parâmetro de mercado, considerando empresas inseridas em nosso ramo de atuação.

Para a remuneração variável: são estabelecidas metas individuais específicas para cada unidade de negócios, função e nível de responsabilidade na Companhia, podendo ser estas metas estratégicas e/ou metas de volume de vendas e/ou EBITDA e/ou Lucro Bruto e/ou Lucro Líquido da Companhia.

d) como a remuneração é estruturada para refletir a evolução dos indicadores de desempenho:

São definidas metas condizentes com o Planejamento Estratégico da companhia, sendo atribuído peso e proporção específica para a determinação e apuração da distribuição da remuneração variável.

e) como a política ou prática de remuneração se alinha aos interesses do emissor de curto, médio e longo prazo:

Curto Prazo: Remuneração fixa com base nos parâmetros atualizados de mercado, de forma a atrair profissionais qualificados para atender as expectativas de desempenho requeridas pela Companhia, no exercício da função.

Médio Prazo: Bonificação com base nos resultados em termos de lucratividade da Companhia e do cumprimento de metas individuais estabelecidas anualmente, conforme destacado no item “c” acima.

Longo Prazo: Possibilidade de indexação, denominada “Bônus – Parte Diferida”, de uma parte do valor da remuneração variável de médio prazo, e Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações.

f) existência de remuneração suportada por subsidiárias, controladas ou controladores diretos e indiretos:

Não há remuneração suportada por subsidiárias, controladas ou controladores diretos e indiretos da Companhia.

g) existência de qualquer remuneração ou benefício vinculado à ocorrência de determinado evento societário do emissor, tal como a alienação do controle societário do emissor:

13.1 - Descrição da Política ou Prática de Remuneração, Inclusive da Diretoria Não Estatutária

Não existe qualquer remuneração ou benefício vinculado à ocorrência de determinado evento societário do emissor, tal como alienação do controle societário da Companhia

h) práticas e procedimentos adotados pelo conselho de administração para definir a remuneração individual do conselho de administração e da diretoria, indicando:

i. os órgãos e comitês do emissor que participam do processo decisório, identificando de que forma participam

A remuneração e demais benefícios dos integrantes dos órgãos de Administração, inclusive do Conselho de Administração, é fixada anualmente pela Assembleia Geral Ordinária - AGO, observadas as prescrições legais.

ii. critérios e metodologia utilizada para a fixação da remuneração individual, indicando se há a utilização de estudos para a verificação das práticas de mercado, e, em caso positivo, os critérios de comparação e a abrangência desses estudos

A remuneração dos membros do Conselho de Administração é definida com base no Art. 152 da Lei 6.404/76

iii. com que frequência e de que forma o conselho de administração avalia a adequação da política de remuneração do emissor

A remuneração e demais benefícios dos integrantes dos órgãos de Administração, inclusive do Conselho de Administração, é fixada anualmente pela Assembleia Geral Ordinária - AGO, observadas as prescrições legais.

Não há participação do Conselho de Administração na aprovação da remuneração da diretoria não estatutária.

13.2 - Remuneração Total do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária E Conselho Fiscal**Remuneração total prevista para o Exercício Social corrente 31/12/2020 - Valores Anuais**

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	5,00	3,00	3,00	11,00
Nº de membros remunerados	5,00	3,00	3,00	11,00
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	707.031,00	4.748.228,00	398.318,00	5.853.577,00
Benefícios direto e indireto	0,00	245.261,00	0,00	245.261,00
Participações em comitês	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Descrição de outras remunerações fixas				
Remuneração variável				
Bônus	0,00	1.019.120,00	0,00	1.019.120,00
Participação de resultados	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	904.647,00	0,00	904.647,00
Descrição de outras remunerações variáveis		-		
Pós-emprego	0,00	0,00	0,00	0,00
Cessação do cargo	0,00	113.332,00	0,00	113.332,00
Baseada em ações (incluindo opções)	0,00	336.793,00	0,00	336.793,00
Observação				
Total da remuneração	707.031,00	7.367.381,00	398.318,00	8.472.730,00

Remuneração total do Exercício Social em 31/12/2019 - Valores Anuais

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	5,00	3,00	3,00	11,00
Nº de membros remunerados	5,00	3,00	3,00	11,00
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	693.500,00	4.523.070,00	357.033,00	5.573.603,00
Benefícios direto e indireto	0,00	203.596,00	0,00	203.596,00
Participações em comitês	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00

Descrição de outras remunerações fixas				
Remuneração variável				
Bônus	0,00	717.500,00	0,00	717.500,00
Participação de resultados	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	865.856,00	0,00	865.856,00
Descrição de outras remunerações variáveis		-		
Pós-emprego	0,00	0,00	0,00	0,00
Cessação do cargo	0,00	449.690,00	0,00	449.690,00
Baseada em ações (incluindo opções)	0,00	195.747,00	0,00	195.747,00
Observação				
Total da remuneração	693.500,00	6.955.459,00	357.033,00	8.005.992,00

Remuneração total do Exercício Social em 31/12/2018 - Valores Anuais

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	5,00	3,00	2,25	10,25
Nº de membros remunerados	5,00	3,00	2,25	10,25
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	691.468,00	4.342.680,00	275.967,00	5.310.115,00
Benefícios direto e indireto	0,00	294.541,00	0,00	294.541,00
Participações em comitês	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Descrição de outras remunerações fixas				
Remuneração variável				
Bônus	0,00	881.800,00	0,00	881.800,00
Participação de resultados	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	837.143,00	0,00	837.143,00

Descrição de outras remunerações variáveis		-		
Pós-emprego	0,00	0,00	0,00	0,00
Cessação do cargo	0,00	419.793,00	0,00	419.793,00
Baseada em ações (incluindo opções)	0,00	66.426,00	0,00	66.426,00
Observação				
Total da remuneração	691.468,00	6.842.383,00	275.967,00	7.809.818,00

Remuneração total do Exercício Social em 31/12/2017 - Valores Anuais

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	5,00	3,00	1,00	9,00
Nº de membros remunerados	5,00	3,00	1,00	9,00
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	667.580,00	4.420.888,00	129.360,00	5.217.828,00
Benefícios direto e indireto	0,00	303.871,00	0,00	303.871,00
Participações em comitês	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Descrição de outras remunerações fixas		Remuneração Variável a ser percebida mensalmente pelos executivos por atingimento dos objetivos estipulados, sendo supervisionado pelo Conselho e revistos anualmente.		
Remuneração variável				
Bônus	0,00	1.249.000,00	0,00	1.249.000,00
Participação de resultados	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	820.165,00	0,00	820.165,00
Descrição de outras remunerações variáveis		O item "outros" refere-se a Remuneração Variável a ser percebida mensalmente pelos executivos por atingimento dos objetivos estipulados, sendo supervisionado pelo Conselho e revistos anualmente.		
Pós-emprego	0,00	0,00	0,00	0,00
Cessação do cargo	0,00	0,00	0,00	0,00
Baseada em ações (incluindo opções)	0,00	0,00	0,00	0,00

Observação			O Conselho Fiscal da Companhia permaneceu instalado até a Assembleia Geral Ordinária (AGO) de 2017, realizada em 25/04/2017. Com a solicitação de 1,9% dos acionistas presentes na AGO, representados por 779.000 ações, não houve quórum suficiente para a instauração do Conselho Fiscal da Companhia para o exercício de 2017.	
Total da remuneração	667.580,00	6.793.924,00	129.360,00	7.590.864,00

13.3 - Remuneração Variável do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária E Conselho Fiscal

Exercício Social 2017	Conselho de Administração	Conselho Fiscal	Diretoria Estatutária
Número de membros	5,00	1,00	3,00
Bônus			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	3.400.683
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NH	NH	1.390.000
Valor Efetivamente Reconhecido	NH	NH	1.249.000
Outros			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	820.165
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NH	NH	820.165
Valor Efetivamente Reconhecido	NH	NH	820.165

Exercício Social 2018	Conselho de Administração	Conselho Fiscal	Diretoria Estatutária
Número de membros	5,00	2,25	3,00
Bônus			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	3.340.523
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NH	NH	1.513.005
Valor Efetivamente Reconhecido	NH	NH	881.800
Outros			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	837.143
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NH	NH	837.143
Valor Efetivamente Reconhecido	NH	NH	837.143

Exercício Social 2019	Conselho de Administração	Conselho Fiscal	Diretoria Estatutária
Número de membros	5,00	3,00	3,00
Bônus			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	3.479.285
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NH	NH	935.572
Valor Efetivamente Reconhecido	NH	NH	717.500
Outros			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	865.856
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NH	NH	865.856
Valor Efetivamente Reconhecido	NH	NH	865.856

13.3 - Remuneração Variável do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária E Conselho Fiscal

Exercício Social 2020 deliberado em AGO de 2020	Conselho de Administração	Conselho Fiscal	Diretoria Estatutária
Número de membros	5,00	3,00	3,00
Bônus			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	3.652.483
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NH	NH	1.019.120
Valor Efetivamente Reconhecido	NH	NH	
Outros			
Valor Mínimo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	-
Valor Máximo Previsto no Plano de Remuneração	NH	NH	904.647
Valor Previsto no Plano de Remuneração - Metas Atingidas	NH	NH	904.647
Valor Efetivamente Reconhecido	NH	NH	904.647

1. O número de membros de cada órgão corresponde ao valor médio anual de membros apurados mensalmente.
2. Bônus: O valor máximo da diretoria estatutária corresponde a 10 salários.

13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

A condição de remuneração baseada em ações para a Diretoria Estatutária em vigor no último exercício social e previsto para o exercício social corrente se configura como Bônus Anual, podendo ser parte deste, como “Bônus – Parcela Diferida”.

Para continuidade de uma Remuneração de Longo Prazo, a Companhia implementou o “Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações”, o qual possui vigência até a transferência efetiva do montante total de 533.977 ações disponíveis em Tesouraria.

a) termos e condições gerais:

Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:	Bônus – Parcela Diferida:
<p>O Plano consiste na outorga não onerosa de ações ordinárias da Companhia, aos seus administradores e seus empregados ocupantes de posições relevantes que possam contribuir para o atingimento estratégico da Companhia.</p> <p>Caberá ao Conselho de Administração e aos Diretores definir quais os colaboradores elegíveis que terão direito às Ações, assim como a quantidade de Ações a que cada beneficiário terá direito.</p> <p>O colaborador elegível, quando empregado, deve ser formalmente indicado e aprovado pelos Diretores e quando administrador deve ser aprovado pelo Conselho de Administração.</p> <p>A outorga de Ações é realizada mediante a celebração de Contratos de Outorga entre a Companhia e os Beneficiários, os quais deverão especificar, sem prejuízo de outras condições determinadas pelos Conselhos de Administração: (a) a quantidade de Ações objeto da Outorga; e (b) os termos e condições para aquisição de direitos relacionados às Ações.</p> <p>O Conselho de Administração poderá subordinar a aquisição de direitos relacionados às Ações a determinadas condições, bem como impor restrições à sua transferência.</p> <p>Nenhuma disposição do Plano conferirá a qualquer beneficiário, o direito de permanecer como administrador ou empregado da Companhia, nem interferirá, de qualquer modo,</p>	<p>O Plano consiste na distribuição de Bônus aos seus Administradores e seus empregados ocupantes de posições relevantes, mediante atingimento de resultado da Companhia.</p>

13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

no direito da Companhia, a qualquer tempo e sujeito às condições Legais e contratuais, rescindir o contrato de trabalho do empregado ou interromper o mandato do administrador.	
---	--

b) principais objetivos do plano:

Estimular a expansão, o êxito e a consecução dos objetivos sociais da Companhia e dos interesses de seus acionistas, permitindo aos empregados ocupantes de posições relevantes adquirir ações da Companhia, incentivando desta forma a integração e alinhamento dos interesses de médio e longo prazo destes empregados ocupantes de posições relevantes com os interesses e objetivos da Companhia e de seus Acionistas.

c) forma como o plano contribui para esses objetivos:

O plano possibilita à Companhia ampliar a atratividade, incentivar o comprometimento com a criação de valor, maximizar os lucros e estimular a permanência dos empregados ocupantes de posições relevantes, oferecendo aos mesmos, como vantagem adicional, tornarem-se acionistas da Companhia e conquistando benefícios consistentes com a valorização da Companhia.

d) como o plano se insere na política de remuneração do emissor:

O plano é um dos componentes da remuneração variável descrito no item 13.1, potencializando o diferencial competitivo de retenção.

e) como o plano alinha os interesses dos administradores e do emissor a curto, médio e longo prazo:

O Plano foi todo constituído com a finalidade de alinhar os interesses da Companhia e seus acionistas com o dos executivos.

Curto Prazo: comprometimento dos empregados ocupantes de posições relevantes com o cumprimento de suas metas individuais, departamentais e estratégicas da Companhia.

Médio Prazo: cumprimento das metas individuais, departamentais e estratégicas da Companhia, resultando positivamente no atingimento do EBITDA, Lucro Bruto e Lucro Líquido da Companhia.

Longo Prazo: retenção do empregado ocupante de posições relevantes, buscando positivos resultados econômico-financeiros que se traduzam em valorização das ações para Companhia e Beneficiários.

f) número máximo de ações abrangidas:

Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:	Bônus – Parcela Diferida:
O número máximo de Ações que poderá ser outorgado de acordo com o Plano estará	O número máximo de ações varia de acordo com o valor da ação da Companhia na Bolsa de Valores de São Paulo – BM&FBOVESPA, na data

13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

limitado a 533.977 ações, atualmente disponível em Tesouraria.	da concessão e com a bonificação atribuída a seus administradores e seus empregados ocupantes de posições relevantes.
--	---

g) número máximo de ações a serem outorgadas:

Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:	Bônus – Parcela Diferida:
<p>O número máximo de Ações que poderá ser outorgado de acordo com esse Plano estará limitado a 533.977 ações, atualmente disponíveis em Tesouraria.</p> <p>Caberá ao Conselho de Administração e aos Diretores definir quais os colaboradores elegíveis que terão direito as Ações, assim como a quantidade de Ações a que cada beneficiário terá direito.</p>	<p>O número máximo de ações varia de acordo com o valor da ação da Companhia na Bolsa de Valores de São Paulo – BM&FBOVESPA, na data da concessão e com a bonificação atribuída a seus administradores e seus empregados ocupantes de posições relevantes.</p>

h) condição de aquisição de ações:

Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:	Bônus – Parcela Diferida:
<p>Os Beneficiários apenas terão o pleno direito sobre as ações ordinárias da Companhia, desde que atendidos todos os termos e condições previstos no Plano.</p> <p>Sem prejuízo dos demais termos e condições estabelecidos nos respectivos Contratos de Outorga, os direitos dos Beneficiários em relação às Ações somente serão plenamente satisfeitos, caso o Beneficiário permaneça continuamente vinculado como administrador ou empregado da Companhia, durante o período compreendido entre a Data de Outorga e a data da efetiva transferência, 24 meses ou 36 meses após a Data de Outorga, a ser estabelecido individualmente e constante do Termo de Outorga.</p> <p>Uma vez satisfeitas as condições estabelecidas no parágrafo acima, a Companhia transferirá para o nome do Beneficiário as respectivas Ações, em até 4 (quatro) tranches semanais, por termo de transferência de ações nominativas da Companhia no sistema do agente</p>	<p>Não há previsão de aquisição de ações, apenas cálculo para valores indexados.</p>

13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

<p>responsável pela escrituração das ações de emissão da Companhia.</p> <p>O montante dos tributos vigentes, incidentes sobre o valor das ações a serem transferidas aos Beneficiários será descontado diretamente na folha de pagamento do Beneficiário, após sua transferência.</p> <p>A outorga das ações nos termos do Plano será cancelada automaticamente, cessando todos os seus efeitos de pleno direito, nos seguintes casos:</p> <p>(a) mediante o distrato do Contrato de Outorga;</p> <p>(b) se a Companhia for dissolvida, liquidada ou tiver sua falência decretada; ou</p> <p>(c) nas hipóteses previstas no item "n" deste documento.</p>	
---	--

i) critérios para fixação do preço de aquisição ou exercício:

Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:	Bônus – Parcela Diferida:
<p>Com o propósito de satisfazer a outorga de Ações nos termos do plano, a Companhia, sujeito a Lei e regulamentação aplicável, transferirá Ações mantidas em tesouraria, por meio de operação privada, conforme autorização concedida pelo Colegiado da CVM em reunião realizada em 30 de junho de 2015.</p> <p>As Ações, quando efetivamente transferidas, nos termos do Plano manterão todos os direitos previstos na Lei e no Estatuto Social da Companhia.</p>	<p>O valor da bonificação anual é aferido e aprovado pelo conselho de administração com base no atingimento das metas individuais, departamentais e estratégicas da Companhia, podendo este ser pago de duas formas:</p> <p>100% através de folha de pagamento;</p> <p>70% deste valor pago através da folha de pagamento no ato da concessão e os 30% restantes tendo seu valor atrelado ao preço da ação da Companhia na Bolsa de Valores de São Paulo – BM&FBOVESPA, que vale como indexador de preço para a valorização deste bônus.</p>

j) critérios para fixação do prazo de exercício:

13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:	Bônus – Parcela Diferida:
<p>O Plano entrou em vigor na data de sua aprovação pela Assembleia Geral da Companhia e permanecerá vigente até a transferência efetiva do montante total de 533.977 ações, disponíveis em tesouraria.</p> <p>Para a condição do beneficiário, o prazo para efetiva transferência será estabelecido individualmente e constante no Termo de Outorga, podendo este ser de 24 meses ou 36 meses a contar da data da Outorga.</p>	<p>O prazo para pagamento da parcela a ser liquidada através de folha de pagamento é de até 45 dias a contar da data de concessão do Bônus.</p> <p>Já o prazo para pagamento da parcela indexada é de 24 a 36 meses a contar da data de concessão do Bônus.</p>

k) forma de liquidação:

Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:	Bônus – Parcela Diferida:
<p>A liquidação se dará quando da transferência efetiva da Ação da Companhia para o nome do beneficiário, por termos de transferência de ações nominativas da Companhia no sistema do agente responsável pela escrituração das Ações de emissão da Companhia.</p>	<p>O preço, ajustado na forma do item i acima, será pago, em moeda corrente nacional, nas datas previstas no item “j”.</p>

l) restrições à transferência das ações:

Não caberá nenhum tipo de indenização ao Beneficiário, nos termos definidos no item “n” deste documento.

m) critérios e eventos que, quando verificados, ocasionarão a suspensão, alteração ou extinção do plano:

Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:	Bônus – Parcela Diferida:
Mudança do Controle Acionário:	Na hipótese de dissolução, transformação,

13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

<p>Na hipótese de mudança, direta ou indireta, do controle acionário da Companhia deverá ser respeitado o Plano instituído.</p> <p>Fusão, Cisão, Incorporação e Transformação da Companhia – Incorporação de Ações:</p> <p>Nos casos de fusão, cisão, com ou sem extinção da pessoa cindida, incorporação ou transformação da Companhia, bem como no caso de incorporações de Ações, deverá ser respeitado o Plano já instituído.</p> <p>Alteração, Suspensão e Extinção do Plano:</p> <p>Compete à Assembleia Geral aprovar e, portanto, alterar o Plano.</p> <p>Toda e qualquer alteração do Plano, proposta pelo Conselho de Administração, deverá ser submetida à aprovação da Assembleia Geral e, uma vez aprovada, somente poderá atingir as Ações a serem Outorgadas.</p>	<p>incorporação, fusão, cisão, liquidação ou reorganização da Companhia, na qual a Companhia não seja a sociedade remanescente, ou de compra e venda de mais de 80% (oitenta por cento) das ações existentes da Companhia a qualquer outra empresa, em havendo valor indexado de Bônus a liquidar, compete a Assembleia Geral aprovar ou não a condição e prazo de liquidação.</p>
--	--

n) efeitos da saída do administrador dos órgãos do emissor sobre seus direitos previstos no plano de remuneração baseado em ações:

Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações:	Bônus – Parcela Diferida:
<p>Desligamento: nas hipóteses de pedido de demissão voluntária ou demissão pela Companhia, com ou sem justa causa, renúncia, destituição, substituição ou término do mandato sem reeleição ao cargo de administrador, será o Beneficiário automaticamente desligado do Plano, não fazendo jus a qualquer retribuição.</p> <p>Aposentadoria por invalidez: nas hipóteses de o Beneficiário se aposentar por invalidez permanente, desligando-se da CSU, fará jus à transferência do montante de ações outorgadas, calculado pro rata de acordo com os meses transcorridos entre a Data de Outorga e a data de desligamento da CSU.</p> <p>Afastamento: caso o Beneficiário se afaste da Companhia, seja por licença maternidade, licença em razão do gozo do benefício previdenciário por</p>	<p>O colaborador deve estar ativo na respectiva data de Pagamento.</p>

13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

incapacidade por motivo de doença ou qualquer outro tipo de afastamento previdenciário, o beneficiário continuará vinculado ao Plano, sendo que as datas estabelecidas para transferência efetiva da ação serão prorrogadas pelo período de afastamento.

Falecimento: na hipótese de Desligamento por falecimento do Beneficiário, a transferência das ações ainda não realizada, poderá ser plenamente satisfeita após o falecimento do Beneficiário, mediante a apresentação perante a Companhia da documentação hábil do arrolamento ou inventário do Beneficiário, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data do falecimento do Beneficiário. No caso de inventário, o prazo será contado a partir da nomeação do inventariante pelo juízo, desde que o inventário tenha sido aberto em até 6 (seis) meses.

13.5 - Remuneração Baseada em Ações

A Companhia não possui Plano de Opções em aberto. Há em aberto apenas entrega de ações após cumprimento do prazo de carência, seguindo as regras e critérios do “Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações” descrito no item 13.4. As ações que a Companhia possui em Tesouraria serão utilizadas para esse objetivo.

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	
Outorga de ações			
Data de outorga	-	30/06/2018	03/07/2019
Quantidade de ações outorgadas	-	55.032	48.122
Prazo para que as ações se tornem exercíveis	-	36 meses	36 meses
Prazo máximo para exercício das ações	-	-	-
Prazo de restrição à transferência das ações	-	-	-
Valor justo das ações na data da outorga	-	6,40	6,93

13.6 - Opções em Aberto

A Companhia não possui Plano de Opções em aberto. Há em aberto apenas entrega de ações após cumprimento do prazo de carência, seguindo as regras e critérios do “Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações” descrito no item 13.4. As ações que a Companhia possui em Tesouraria serão utilizadas para esse objetivo.

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	
Nº de membros	-	3	3
Nº de membros remunerados	-	2	2
Ações em Aberto			
Quantidade	-	55.032	48.122
Data em que serão exercíveis	-	29-06-2021	10-07-2022
Prazo máximo para exercício das ações	-	36 meses	36 meses
Prazo de restrição à transferência das ações	-	-	-
Preço médio ponderado de exercício	-	-	-
Valor justo das ações no último dia do exercício social	-	6,4	6,93

13.7 - Opções Exercidas E Ações Entregues

Não aplicável, pois a Companhia não remunerou, nos últimos 03 (três) exercícios sociais, seus administradores com base em ações.

13.8 - Precificação Das Ações/opções

A Companhia não possui Plano de Opções em aberto. O Plano de Remuneração Baseado em Ações vigente prevê a outorga de ações a administradores e funcionários da Companhia. Em ambos os casos, o efetivo usufruto do direito de recebimento de ações dá-se após o cumprimento de pré-determinado período de carência.

Os modelos e premissas gerais utilizadas para precificação das ações referentes ao Plano de Opções estão abaixo explicadas:

- i. O valor justo das ações concedidas sob o Plano de Remuneração Baseado em Ações foi calculado com base no preço de mercado da ação na data de outorga das ações seguindo a determinação do Pronunciamento Técnico CPC 10 – Pagamento Baseado em Ações.
- ii. Tendo em vista as premissas para definição do valor de ações concedidas sob o respectivo plano e os critérios para definição do preço de exercício, as ações outorgadas até o momento sob o Plano de Remuneração Baseada em Ações serão transferidas aos beneficiários, cumpridas as condições estabelecidas em cada programa, a título gratuito, e por isso têm seu preço de exercício fixado em R\$ 0,00.
- iii. As ações concedidas sob o Plano de Remuneração Baseado em Ações serão transferidas aos beneficiários que permaneçam na Companhia em 3 (três) anos, a contar da data de outorga das ações. Por serem transferidas a título gratuito, coincide a data de transferência, a saber, 29 de junho de 2021 para as ações concedidas em 30 de junho de 2018 e 10 de julho de 2022 para as ações concedidas em 03 de julho de 2019, com o fim da vida das ações enquanto objeto do plano.

13.9 - Participações Detidas Por Órgão**Exercício de 2019**

REFERÊNCIAS	QUANTIDADE	% DO TOTAL
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	22.986.298	54,99%
CONSELHO FISCAL	0	0,00%
DIRETORIA ESTATUTÁRIA	1	0,00%
TOTAL DAS AÇÕES	41.800.000	100,00%

(*) Os valores mobiliários detidos pelo Órgão "Diretoria Estatutária" foram considerados no Órgão "Conselho de Administração" quando houve acúmulo de funções

13.10 - Informações Sobre Planos de Previdência Conferidos Aos Membros do Conselho de Administração E Aos Diretores Estatutários

Não há Plano de Previdência na Companhia.

13.11 - Remuneração Individual Máxima, Mínima E Média do Conselho de Administração, da Diretoria Estatutária E do Conselho Fiscal

Valores anuais

	Diretoria Estatutária			Conselho de Administração			Conselho Fiscal		
	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
Nº de membros	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	2,25	1,00
Nº de membros remunerados	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	2,25	1,00
Valor da maior remuneração(Reais)	5.042.853,00	4.724.515,00	4.347.897,00	204.728,00	204.448,00	197.388,00	119.425,00	91.989,00	43.120,00
Valor da menor remuneração(Reais)	593.312,00	845.291,00	848.477,00	45.056,00	43.520,00	42.012,00	118.804,00	91.989,00	43.120,00
Valor médio da remuneração(Reais)	2.318.486,00	2.280.794,00	2.264.641,00	138.700,00	138.294,00	133.516,00	119.011,00	91.989,00	43.120,00

Observação

Diretoria Estatutária

Conselho de Administração

Conselho Fiscal

13.12 - Mecanismos de Remuneração ou Indenização Para os Administradores em Caso de Destituição do Cargo ou de Aposentadoria

A Companhia dispõe de seguro de Responsabilidade Civil para Conselheiros, Diretores e Executivos - D&O (*Directors & Officers*), que garante cobertura aos segurados no caso de reclamações de terceiros, relacionados aos atos de gestão praticados no exercício das atribuições da administração da sociedade. O valor da cobertura da apólice é limitado a R\$ 76,4 milhões. A vigência do seguro tem início às 24hs do dia 03 de dezembro de 2019 e término às 24hs do dia 03 de dezembro de 2020. A cobertura retroativa é ilimitada para fatos desconhecidos pelo tomador anteriores ao início da vigência da apólice.

Não existe política específica no que se refere à remuneração e/ou indenizações para administradores em caso de destituição do cargo ou aposentadoria.

13.13 - Percentual na Remuneração Total Detido Por Administradores E Membros do Conselho Fiscal Que Sejam Partes Relacionadas Aos Controladores

Órgão	2016
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	6,3%
CONSELHO FISCAL	0,0%
DIRETORIA ESTATUTÁRIA	69,0%

Órgão	2017
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	6,3%
CONSELHO FISCAL	0,0%
DIRETORIA ESTATUTÁRIA	64,0%

Órgão	2018
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	6,3%
CONSELHO FISCAL	0,0%
DIRETORIA ESTATUTÁRIA	69,0%

Órgão	2019
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	6,5%
CONSELHO FISCAL	0,0%
DIRETORIA ESTATUTÁRIA	76,3%

13.14 - Remuneração de Administradores E Membros do Conselho Fiscal, Agrupados Por Órgão, Recebida Por Qualquer Razão Que Não A Função Que Ocupam

Não há.

13.15 - Remuneração de Administradores E Membros do Conselho Fiscal Reconhecida no Resultado de Controladores, Diretos ou Indiretos, de Sociedades Sob Controle Comum E de Controladas do Emissor

Não aplicável.

13.16 - Outras Informações Relevantes

Todas as informações pertinentes a este tópico foram fornecidas nos itens anteriores.

14.1 - Descrição Dos Recursos Humanos

a) número de empregados (total, por grupos com base na atividade desempenhada e por localização geográfica)

2019	Administrativo	Operacional	Total
São Paulo	201	4.030	4.231
Minas Gerais	7	168	175
Rio de Janeiro	0	0	0
Paraná	0	0	0
Pernambuco	20	1.390	1.410
Total	228	5.580	5.816
2018	Administrativo	Operacional	Total
São Paulo	223	3.769	3.992
Minas Gerais	8	184	192
Rio de Janeiro	0	0	0
Paraná	0	0	0
Pernambuco	22	1.205	1.227
Total	253	5.158	5.411
2017	Administrativo	Operacional	Total
São Paulo	207	3.940	4.147
Minas Gerais	8	193	201
Rio de Janeiro	0	0	0
Paraná	0	0	0
Pernambuco	25	1.570	1.595
Total	240	5.703	5.943
2016	Administrativo	Operacional	Total
São Paulo	264	3.692	3.956
Minas Gerais	6	193	199
Rio de Janeiro	0	0	0
Paraná	0	0	0
Pernambuco	26	1.948	1.974
Total	296	5.833	6.129
2015	Administrativo	Operacional	Total
São Paulo	269	4.087	4.356
Minas Gerais	7	200	207
Rio de Janeiro	0	0	0
Paraná	0	0	0
Pernambuco	38	2.268	2.306
Total	314	6.555	6.869
2014	Administrativo	Operacional	Total
São Paulo	238	3.839	4.077
Minas Gerais	6	196	202
Rio de Janeiro	0	0	0
Paraná	0	0	0
Pernambuco	24	2.631	2.655
Total	268	6.666	6.934
2013	Administrativo	Operacional	Total
São Paulo	201	3.353	3.554
Minas Gerais	5	190	195
Rio de Janeiro	0	0	0
Paraná	0	2	2
Pernambuco	25	2.829	2.854
Total	231	6.374	6.605

14.1 - Descrição Dos Recursos Humanos

2012	Administrativo	Operacional	Total
São Paulo	228	3.433	3.661
Minas Gerais	5	194	199
Rio de Janeiro	2	52	54
Paraná	0	4	4
Pernambuco	28	2.818	2.846
Total	263	6.501	6.764

b) número de terceirizados (total, por grupos com base na atividade desempenhada e por localização geográfica)

Número Total de Terceirizados	2017	2018	2019
	86	81	81

c) índice de rotatividade

O índice de rotatividade é considerado uma informação estratégica em nosso mercado de atuação.

d) exposição do emissor a passivos e contingências trabalhistas

Montante Total (em milhões de R\$)	2017	2018	2019
	7,76	5,60	4,17

14.2 - Alterações Relevantes - Recursos Humanos

Não se aplica.

14.3 - Descrição da Política de Remuneração Dos Empregados

a) política de salários e remuneração variável

A política de cargos e salários da Companhia faz parte de sua estratégia empresarial, fixando normas e procedimentos para as movimentações salariais visando um adequado programa de administração de salários que permita estabelecer padrões de remuneração a todos os colaboradores, compatíveis com as atribuições do cargo e condições do mercado de trabalho.

Os diretores não-estatutários da Companhia recebem salário base, bônus e benefícios. Os demais funcionários da Companhia recebem salário base, benefícios e para algumas operações específicas, remuneração variável.

A Companhia efetua reajustes salariais de acordo com a legislação trabalhista, Acordos Coletivos de Trabalho da categoria e também concede aumentos salariais vinculados a desempenho e atingimento de metas.

b) política de benefícios

Os benefícios concedidos pela Companhia estão alinhados às práticas de mercado, sendo eles: plano de saúde, plano odontológico, seguro de vida, estacionamento, auxílio creche, vale refeição e/ou restaurante na empresa.

c) características dos planos de remuneração baseados em ações dos empregados não-administradores, identificando:

- i. grupos de beneficiários***
- ii. condições para exercício***
- iii. preços de exercício***
- iv. prazos de exercício***
- v. quantidade de ações comprometidas pelo plano***

Os planos de remuneração baseado em ações detalhados no item 13 deste Formulário de Referência abrangem os níveis de Diretoria não-estatutária e gerentes de alto nível e estão vinculados a desempenho, atingimento de metas e diferencial para captação de novos executivos vindos do mercado.

14.4 - Descrição Das Relações Entre O Emissor E Sindicatos

A Companhia tem como representantes de seus empregados, nas localidades abaixo relacionadas, os seguintes Sindicatos:

- **São Paulo – áreas corporativas e Divisões de Negócios CardSystem, MarketSystem e ITS:** Sindicato dos Empregados de Agentes Autônomos do Comércio e em Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas e de Empresas de Serviços Contábeis no Estado de São Paulo.
- **São Paulo - Unidade de Negócios CSU.Contact:** Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados em Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo (SINTRATEL).
- **Recife:** Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do PE.
- **Belo Horizonte:** Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Assessoramento, Pesquisas, Perícias e Informações no Estado de Minas Gerais.

14.5 - Outras Informações Relevantes - Recursos Humanos

Todas as informações pertinentes a este tópico foram fornecidas nos itens anteriores.

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

Acionista						
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração		
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ		
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %	
Detalhamento por classes de ações (Unidades)						
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %				
Greenville Delaware LLC						
23.525.226/0001-01	USA	Não	Sim	27/04/2018		
Sim	SANTANDER SECURITIES SERVICES BRASIL DTVM S.A.		Jurídica	62.318.407/0001-19		
	15.667.399	37,480%	0	0,000%	15.667.399	37,480%
Administradores						
		Não	Sim	13/04/2021		
Não						
	7	0,001%	0	0,000%	7	0,001%
Marcos Ribeiro Leite						
038.755.268-56	Brasileira	Não	Sim	23/10/2017		
Não						
	18.593	0,040%	0	0,000%	18.593	0,040%
Greenville Delaware LLC						
23.516.753/0001-50	USA	Não	Sim	06/10/2017		
Sim	Marcos Ribeiro Leite		Física	038.755.268-56		
	7.205.200	17,240%	0	0,000%	7.205.200	17,240%
OUTROS						
	18.217.771	43,590%	0	0,000%	18.217.771	43,590%
AÇÕES EM TESOURARIA - Data da última alteração: 19/11/2020						
	691.030	1,649%	0	0,000%	691.030	1,649%

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

Acionista					
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração	
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ	
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %
Detalhamento por classes de ações (Unidades)					
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	41.800.000	100,000%	0	0,000%	41.800.000 100,000%

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA							
ACIONISTA							
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração			
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ			
Detalhamento de ações (Unidades)							
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %		
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social		
Greenville Delaware LLC				23.516.753/0001-50			
Gstaad Investment Holding Company							
05.707.812/0001-95	Ilhas Cayman	Não	Sim	09/11/2015			
Sim	Marcos Ribeiro Leite		Física	038.755.268-56			
100	100,000	0	0,000	100	100,000		
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %					
TOTAL	0	0.000					
OUTROS							
0	0,000	0	0,000	0	0,000		
TOTAL							
100	100,000	0	0,000	100	100,000		

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA							
ACIONISTA							
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração			
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ			
Detalhamento de ações (Unidades)							
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %		
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social		
Greenville Delaware LLC				23.525.226/0001-01			
Gstaad Investment Holding Company							
	Ilhas Cayman	Não	Sim	09/11/2015			
Sim	Marcos Ribeiro Leite		Física	038.755.268-56			
100	100,000	0	0,000	100	100,000		
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %					
TOTAL	0	0.000					
OUTROS							
0	0,000	0	0,000	0	0,000		
TOTAL							
100	100,000	0	0,000	100	100,000		

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA							
ACIONISTA							
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração			
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ			
Detalhamento de ações (Unidades)							
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %		
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social		
Gstaad Investment Holding Company							
Greeneville Holdings LTD							
	Ilhas Virgens Britânicas	Não	Sim	09/11/2015			
Sim	Marcos Ribeiro Leite		Física	038.755.268-56			
34.661.002	100,000	6.321.657	100,000	40.982.659	100,000		
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %					
TOTAL	0	0,000					
OUTROS							
0	0,000	0	0,000	0	0,000		
TOTAL							
34.661.002	100,000	6.321.657	100,000	40.982.659	100,000		

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA							
ACIONISTA							
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração			
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ			
Detalhamento de ações (Unidades)							
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %		
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social		
Gstaad Investment Holding Company				05.707.812/0001-95			
Greeneville Holdings LTD							
	Ilhas Virgens Britânicas	Não	Não	09/11/2015			
Sim	Marcos Ribeiro Leite		Física	038.755.268-56			
34.661.002	100,000	6.321.657	100,000	40.982.659	100,000		
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %					
TOTAL	0	0,000					
OUTROS							
0	0,000	0	0,000	0	0,000		
TOTAL							
34.661.002	100,000	6.321.657	100,000	40.982.659	100,000		

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA						
ACIONISTA						
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração		
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário	Tipo pessoa		CPF/CNPJ		
Detalhamento de ações (Unidades)						
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %	
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social	
Greenville Holdings LTD						
Marcos Ribeiro Leite						
038.755.268-56	Brasileira	Não	Sim	06/10/2017		
Não						
1.080.000	100,000	0	0,000	1.080.000	100,000	
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %				
TOTAL	0	0.000				
OUTROS						
0	0,000	0	0,000	0	0,000	
TOTAL						
1.080.000	100,000	0	0,000	1.080.000	100,000	

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA						
ACIONISTA						
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração		
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ		
Detalhamento de ações (Unidades)						
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %	
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social	
Greenville Holdings LTD						
Marcos Ribeiro Leite						
038.755.268-56	Brasileira	Não	Não	06/10/2017		
Não						
1.080.000	100,000	0	0,000	1.080.000	100,000	
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %				
TOTAL	0	0.000				
OUTROS						
0	0,000	0	0,000	0	0,000	
TOTAL						
1.080.000	100,000	0	0,000	1.080.000	100,000	

15.3 - Distribuição de Capital

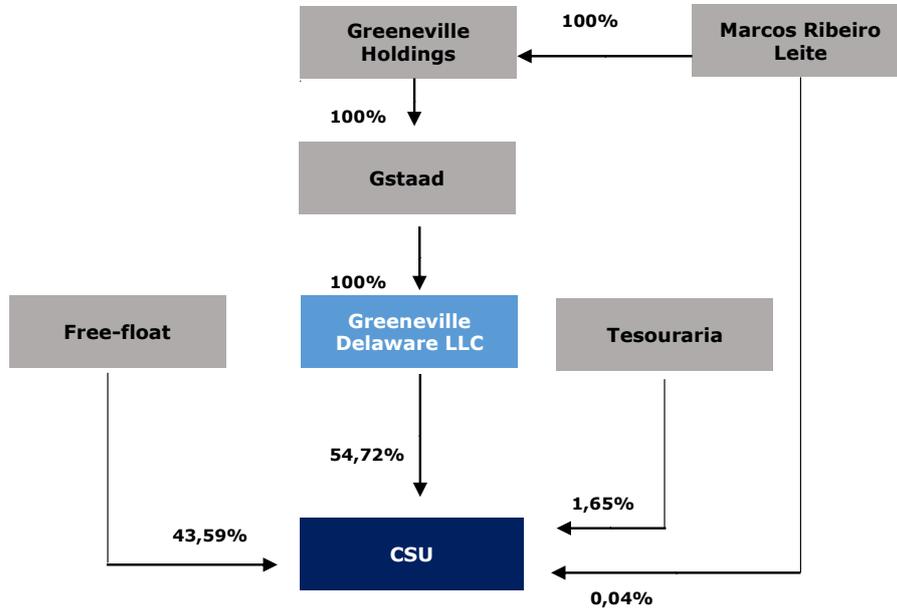
Data da última assembleia / Data da última alteração	13/04/2021
Quantidade acionistas pessoa física (Unidades)	16.997
Quantidade acionistas pessoa jurídica (Unidades)	218
Quantidade investidores institucionais (Unidades)	107

Ações em Circulação

Ações em circulação correspondente a todas ações do emissor com exceção das de titularidade do controlador, das pessoas a ele vinculadas, dos administradores do emissor e das ações mantdas em tesouraria

Quantidade ordinárias (Unidades)	18.217.771	43,590%
Quantidade preferenciais (Unidades)	0	0,000%
Total	18.217.771	43,590%

15.4 - Organograma Dos Acionistas E do Grupo Econômico



15.5 - Acordo de Acionistas Arquivado na Sede do Emissor ou do Qual O Controlador Seja Parte

O acordo de acionistas firmado em abril de 2006 perdeu sua vigência em novembro de 2009 quando os fundos da Advent International, participantes do mencionado acordo, alienaram sua participação do controle da Companhia.

15.6 - Alterações Relevantes Nas Participações Dos Membros do Grupo de Controle E Administradores do Emissor

Em 10/11/2009, o Fundo Advent International Global Private Equity (formado pelas empresas Global Private Equity III L.P., Advent PGGM Global L.P. (Classes A, B, e E), Advent Partners GPE-III L.P., Advent Partners (NA) GPE-III L.P., Advent Latin American Private Equity Fund L.P., Advent Latin America Private Equity Fund Parallel Limited Partnership and Advent Partners L.P.) alienou em bolsa de valores a totalidade das ações de emissão da Companhia detidas indiretamente por ele, correspondentes a 3.958.870 (três milhões, novecentas e cinqüenta e oito mil, oitocentas e setenta) ações ordinárias, nominativas de emissão da Companhia. A Advent possuía participação acionária indireta na Companhia desde julho de 1997.

Em 09/11/2015, a Companhia foi informada, por meio de correspondência enviada por seu acionista controlador indireto, o Sr. Marcos Ribeiro Leite ("MRL"), pelas controladoras diretas River Charles Investment Holding Company, sociedade devidamente constituída e existente segundo as leis das Ilhas Cayman, com endereço em Saturnusstraat 25-i, NL-2132 HB Hoofddorp, Holanda ("River Charles") e pela Gstaad Investment Holding Company, sociedade devidamente constituída e existente segundo as leis das Ilhas Cayman, com endereço em Truman Bodden & Company, Anderson Square Building, P.O. Box 866, 3º andar, George Town, Grand Cayman ("Gstaad") e pela Greenville Delaware LLC., abaixo qualificada ("GD"), acerca da realização de uma reorganização societária tendo por objeto a participação societária detida indiretamente por MRL na Companhia, visando à simplificação, ganho de eficiência e transparência da estrutura societária utilizada.

Como resultado da mencionada reorganização, as participações societárias detidas diretamente pela River Charles e pela Gstaad, veículos de investimento de MRL, foram transferidas para um novo veículo e controladora direta, a GD, mantendo-se o controle indireto da Companhia por MRL.

Desse modo, como resultado da reorganização, a totalidade da participação acionária detida indiretamente por MRL na Companhia passou a ser detida diretamente por uma única sociedade, a GD, sendo certo que não houve qualquer (i) alteração da composição do controle da Companhia; (ii) alteração da estrutura administrativa da Companhia; ou (iii) fato que gere a obrigação de realização de oferta pública.

Em 13/02/2017, a Companhia foi informada, por meio de correspondência enviada pela Sul América Expertise FIA, acionista com 7,3% de participação à época, sobre a alienação de participação acionária relevante, que, a partir daquela data, passava a ser inferior a 5% da totalidade das ações da Companhia.

Em 10/09/2017, a Companhia foi informada, por meio de correspondência enviada por seu acionista controlador indireto, o Sr. Marcos Ribeiro Leite ("MRL"), sobre a alienação de participação acionária relevante do grupo de controle, através dos veículos Greenville Delaware LLC, Greenville Delaware LLC – Santander Sec Serv Brasil DTVM e Marcos Ribeiro Leite, na CSU CardSystem S.A., que, em 06 de outubro de 2017, passou a deter 59,31% da totalidade das ações de emissão da Companhia.

A alienação parcial das ações de posse do grupo controlador mencionada acima teve como a intenção apenas de aumentar a liquidez das ações da Companhia, não tendo como objetivo a alienação do controle da CSU.

15.7 - Principais Operações Societárias

Durante o último exercício social, não ocorreram eventos societários, tais como incorporações, fusões, cisões, incorporações de ações, alienações e aquisições de controle societário, aquisições e alienações de ativos importantes, pelos quais tenham passado o emissor ou qualquer de suas controladas ou coligadas.

15.8 - Outras Informações Relevantes - Controle E Grupo Econômico

Não há outras informações relacionadas a este capítulo que o emissor julgue como relevantes.

16.1 - Descrição Das Regras, Políticas E Práticas do Emissor Quanto À Realização de Transações Com Partes Relacionadas

Embora a Companhia não possua política formalizada de transações com partes relacionadas, todas as suas transações são realizadas em condições, valores e prazos usuais de mercado.

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Instituto CSU	31/12/2017	113.000,00	Não há.	Não há.	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
Objeto contrato	Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.						
Garantia e seguros	Não há.						
Rescisão ou extinção	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º.						
Natureza e razão para a operação							
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Doação.						
Crieff Empreendimentos	31/12/2017	40.200,00	Não há.	Não há.	Por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Empresa com participação acionária do controlador, Sr. Marcos Ribeiro Leite, que tem como atividade a participação em empreendimentos imobiliários em geral; Compra, venda e gerenciamento de bens móveis/imóveis próprios; Locação de seus bens imóveis; Participação em sociedades civis ou comerciais, nacionais ou estrangeiras, na qualidade de sócia, acionista ou quotista.						
Objeto contrato	A companhia eventualmente contrata alugueis de instalações da empresa Crieff que são registrados como despesa.						
Garantia e seguros	Não há.						
Rescisão ou extinção	Não há.						
Natureza e razão para a operação							
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Prestação de serviço.						
Anapurus Comercio e Participações	31/12/2017	60.000,00	Não há.	Não há.	Por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Relação com o emissor	Empresa com participação acionária do controlador, Sr. Marcos Ribeiro Leite, que tem como atividade a produção, criação e desenvolvimento de produtos agropecuários de qualquer espécie; compra, venda, importação e exportação de produtos relacionados às atividades mencionadas; Promoções de competições de equinos com premiação; serviços de consultoria na gestão, melhoria e racionalização de empresas.						
Objeto contrato	A companhia eventualmente contrata alugueis de instalações da empresa Anapurus que são registrados como despesa.						
Garantia e seguros	Não há.						
Rescisão ou extinção	Não há.						
Natureza e razão para a operação							
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Prestação de serviço.						
Instituto CSU	31/12/2018	55.616,01	Não há.	Não há.	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
Objeto contrato	Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.						
Garantia e seguros	Não há.						
Rescisão ou extinção	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º.						
Natureza e razão para a operação							
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Doação.						
Crieff Empreendimentos	31/12/2018	13.400,00	Não há.	Não há.	Tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Empresa com participação acionária do controlador, Sr. Marcos Ribeiro Leite, que tem como atividade a participação em empreendimentos imobiliários em geral; Compra, venda e gerenciamento de bens móveis/imóveis próprios; Locação de seus bens imóveis; Participação em sociedades civis ou comerciais, nacionais ou estrangeiras, na qualidade de sócia, acionista ou quotista.						
Objeto contrato	A companhia eventualmente contrata alugueis de instalações da empresa Crieff que são registrados como despesa.						

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Garantia e seguros	Não há.						
Rescisão ou extinção	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º.						
Natureza e razão para a operação							
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Prestação de serviço.						
Instituto CSU	31/12/2019	93.603,68	Não há.	Não há.	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
Objeto contrato	Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.						
Garantia e seguros	Não há.						
Rescisão ou extinção	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º.						
Natureza e razão para a operação							
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Doação.						
Instituto CSU	31/12/2012	159.000,00	Não há	Não há	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
Objeto contrato	Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º						

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Natureza e razão para a operação							
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Doação.						
Instituto CSU	31/12/2013	193.000,00	Não há	Não há	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
Objeto contrato	Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º						
Natureza e razão para a operação							
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Doação.						
Instituto CSU	31/12/2011	120.000,00	Não há	Não há	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
Objeto contrato	Doações para manutenção das atividades do Instituto.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º						
Natureza e razão para a operação							
Posição contratual do emissor	Outra						

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Especificar	Doação.						
Instituto CSU	31/12/2014	107.000,00	Não há	Não há	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
Objeto contrato	Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º						
Natureza e razão para a operação							
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Doação.						
InstitutoCSU	31/12/2015	116.000,00	Não há.	Não há.	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.						
Objeto contrato	Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.						
Garantia e seguros	Não há.						
Rescisão ou extinção	Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º						
Natureza e razão para a operação							
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Doação.						

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Instituto CSU	31/12/2016	126.000,00	Não há.	Não há.	A partir de março de 2004 por tempo indeterminado.	NÃO	0,000000

Relação com o emissor

O Instituto CSU é uma associação civil, sem fins econômicos, presidida pelo Sr. Marcos Ribeiro Leite, cujo objetivo é capacitar jovens para o mercado de trabalho, por meio de cursos de formação em informática e outras iniciativas de desenvolvimento humano. Tais atividades são mantidas através de doações de terceiros, rendimentos de capital e contribuições de seus associados, entre eles a CSU CardSystem S.A.

Objeto contrato

Doações para manutenção das atividades do Instituto CSU.

Garantia e seguros

Não há.

Rescisão ou extinção

Previstas no Estatuto Social do Instituto, em seus artigos 8º e 11º.

Natureza e razão para a operação**Posição contratual do emissor**

Outra

Especificar

Doação.

16.3 - Identificação Das Medidas Tomadas Para Tratar de Conflitos de Interesses E Demonstração do Caráter Estritamente Comutativo Das Condições Pactuadas ou do Pagamento Compensatório Adequado

Mesmo com a imaterialidade das transações acima apresentadas, a Companhia adota práticas de governança além estabelecidas na regulamentação aplicável, buscando assegurar que todas as tomadas de decisões que eventualmente possam auferir um benefício particular a qualquer parte relacionada sejam realizadas em termos e condições usuais de mercado, sempre respeitando os interesses da Companhia. Para tanto, a Companhia conta com seu Código de Ética, o qual exemplifica situações estabelecem as providências a serem tomadas em caso de identificação de conflito de interesses reais ou potenciais, como obrigação de reportar tal situação à área de Gente e Gestão da Companhia.

16.4 - Outras Informações Relevantes - Transações Com Partes Relacionadas

Não há outras informações relacionadas ao capítulo atual que a Companhia julgue como relevante.

17.1 - Informações Sobre O Capital Social

Data da autorização ou aprovação	Valor do capital (Reais)	Prazo de integralização	Quantidade de ações ordinárias (Unidades)	Quantidade de ações preferenciais (Unidades)	Quantidade total de ações (Unidades)
Tipo de capital	Capital Autorizado				
07/12/2020	1.000.000.000,00		0	0	0
Tipo de capital	Capital Emitido				
12/06/2020	169.231.849,61		41.800.000	0	41.800.000
Tipo de capital	Capital Subscrito				
12/06/2020	169.231.849,61		41.800.000	0	41.800.000
Tipo de capital	Capital Integralizado				
12/06/2020	169.231.849,61		41.800.000	0	41.800.000

17.2 - Aumentos do Capital Social

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

O emissor não realizou aumento de capital nos últimos 3 exercícios sociais.

17.3 - Informações Sobre Desdobramentos, Grupamentos E Bonificações de Ações

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

O emissor não realizou desdobramentos, grupamentos ou bonificações de ações nos últimos 3 exercícios sociais. Houve cancelamento de ações mantidas em tesouraria.

17.4 - Informações Sobre Reduções do Capital Social

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

O emissor não realizou reduções de capital nos últimos 3 exercícios sociais.

17.5 - Outras Informações Relevantes

Em 07 de dezembro de 2020, foi realizada Assembleia Geral Extraordinária, em segunda convocação, em que se aprovou, dentre outros assuntos, a criação de capital autorizado no valor de R\$ 1.000.000.000,00 (um bilhão de reais).

18.1 - Direitos Das Ações

Espécie de ações ou CDA	Ordinária
Tag along	100,000000
Direito a dividendos	A Companhia distribuirá, no mínimo, 25% do lucro líquido ajustado de cada exercício como pagamento de dividendos.
Direito a voto	Pleno
Conversibilidade	Não
Direito a reembolso de capital	Sim
Descrição das características do reembolso de capital	Direitos previstos no art. 45 da lei nº 6.404 de 15 de dezembro de 1976.
Restrição a circulação	Não
Resgatável	Não
Hipóteses de resgate e fórmula de cálculo do valor de resgate	
Condições para alteração dos direitos assegurados por tais valores mobiliários	Pode ser realizada em Assembleia Geral com um quorum mínimo de 2/3 do capital votante da empresa em primeira convocação. Ou em segunda com qualquer número.
Outras características relevantes	Não há

18.2 - Descrição de Eventuais Regras Estatutárias Que Limitem O Direito de Voto de Acionistas Significativos ou Que os Obriguem A Realizar Oferta Pública

Em 7 de dezembro de 2020, foi realizada Assembleia Geral Extraordinária, em segunda convocação, em que se aprovou, dentre outros assuntos, a inclusão no estatuto social da Companhia cláusula sobre aquisição de participação relevante, nos seguintes termos principais:

Qualquer Acionista Adquirente, que, direta ou indiretamente, adquira ou se torne titular de ações de emissão da Companhia, ou se torne titular de outros direitos, inclusive usufruto ou fideicomisso, sobre as ações de emissão da Companhia, em qualquer dos casos, de quantidade igual ou superior a 15% (quinze por cento) do total de ações de emissão da Companhia, excluídas para os fins deste cômputo as ações em tesouraria, deverá imediatamente divulgar tal informação por meio de fato relevante, na forma prevista na regulamentação editada pela CVM e no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de aquisição ou do evento que resultou na titularidade de ações em quantidade igual ou superior a 15% (quinze por cento) do total de ações de emissão da Companhia, realizar ou solicitar o registro de, conforme o caso, uma oferta pública de aquisição de ações (“OPA”) da totalidade das ações de emissão da Companhia, observando-se o disposto na regulamentação aplicável da CVM, da B3 e o disposto neste artigo.

“Acionista Adquirente” significa qualquer pessoa, incluindo, sem limitação, qualquer pessoa natural ou jurídica, fundo de investimento, condomínio, carteira de títulos, universalidade de direitos, ou outra forma de organização, residente, com domicílio ou com sede no Brasil ou no exterior, ou Grupo de Acionistas, que adquira ações da Companhia; e (ii) “Grupo de Acionistas” significa o grupo de pessoas: (a) vinculadas por contratos ou acordos de voto de qualquer natureza, seja diretamente ou por meio de sociedades controladas, controladoras ou sob controle comum; (b) entre as quais haja relação de controle; ou (c) sob controle comum; ou (d) que atuem representando um interesse comum. Considera-se, exemplificativamente, representando um interesse comum: (a) uma pessoa titular, direta ou indiretamente, de participação societária igual ou superior a 15% (quinze por cento) do capital social da outra pessoa; e (b) duas pessoas que tenham um terceiro investidor em comum que seja titular, direta ou indiretamente, de participação societária igual ou superior a 15% (quinze por cento) do capital de cada uma das duas pessoas. Quaisquer joint ventures, fundos ou clubes de investimento, fundações, associações, trusts, condomínios, cooperativas, consórcios, carteiras de títulos, universalidades de direitos, ou quaisquer outras formas de organização ou empreendimento, constituídos no Brasil ou no exterior, serão considerados parte de um mesmo Grupo de Acionistas, sempre que duas ou mais entre tais entidades forem: (i) administradas ou geridas pela mesma pessoa jurídica ou por partes relacionadas a uma mesma pessoa jurídica; ou (ii) tenham em comum a maioria de seus administradores, sendo certo que, no caso de fundos de investimentos com administrador comum, somente serão considerados como integrantes de um Grupo de Acionistas aqueles cuja decisão sobre o exercício de votos em Assembleias Gerais, nos termos dos respectivos regulamentos, for de responsabilidade do administrador, em caráter discricionário.

O disposto neste artigo não se aplica em nenhuma hipótese aos acionistas titulares de mais de 50% do capital social da Companhia na data da realização da assembleia geral extraordinária que aprovou a alteração do estatuto social da Companhia para inclusão dessa cláusula, nem aos seus sucessores.

18.3 - Descrição de Exceções E Cláusulas Suspensivas Relativas A Direitos Patrimoniais ou Políticos Previstos no Estatuto

Não há exceções e cláusulas suspensivas relativas a direitos patrimoniais ou políticos previstos no estatuto.

18.4 - Volume de Negociações E Maiores E Menores Cotações Dos Valores Mobiliários Negociados**Exercício social 31/12/2019**

Trimestre	Valor Mobiliário	Espécie	Classe	Mercado	Entidade administrativa	Volume financeiro negociado (Reais)	Valor maior cotação (Reais)	Valor menor cotação (Reais)	Fator cotação	Valor média cotação (Reais)
31/03/2019	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	57.804.975	7,75	6,40	R\$ por Unidade	7,00
30/06/2019	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	28.204.890	6,64	5,82	R\$ por Unidade	6,19
30/09/2019	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	34.938.546	6,77	5,87	R\$ por Unidade	6,34
31/12/2019	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	125.966.484	12,38	6,10	R\$ por Unidade	7,91

Exercício social 31/12/2018

Trimestre	Valor Mobiliário	Espécie	Classe	Mercado	Entidade administrativa	Volume financeiro negociado (Reais)	Valor maior cotação (Reais)	Valor menor cotação (Reais)	Fator cotação	Valor média cotação (Reais)
31/03/2018	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	135.643.728	12,07	9,53	R\$ por Unidade	11,03
30/06/2018	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	109.150.122	10,96	5,91	R\$ por Unidade	8,08
30/09/2018	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	64.014.290	7,81	6,04	R\$ por Unidade	6,73
31/12/2018	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	94.916.418	8,35	5,96	R\$ por Unidade	6,98

Exercício social 31/12/2017

Trimestre	Valor Mobiliário	Espécie	Classe	Mercado	Entidade administrativa	Volume financeiro negociado (Reais)	Valor maior cotação (Reais)	Valor menor cotação (Reais)	Fator cotação	Valor média cotação (Reais)
31/03/2017	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	372.970.129	13,91	4,91	R\$ por Unidade	8,36
30/06/2017	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	135.163.604	11,86	8,65	R\$ por Unidade	9,50
30/09/2017	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	123.848.739	11,41	8,85	R\$ por Unidade	9,62
31/12/2017	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	80.004.410	11,21	9,40	R\$ por Unidade	10,28

18.5 - Outros Valores Mobiliários Emitidos no Brasil

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

O emissor não possui outros valores mobiliários emitidos no Brasil.

18.5.a - Número de Titulares de Valores Mobiliários

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

O emissor não possui outros valores mobiliários emitidos no Brasil.

18.6 - Mercados Brasileiros em Que Valores Mobiliários São Admitidos À Negociação

As ações CARD3 emitidas pela CSU CardSystem S/A são negociadas no mercado de bolsa da B3.

18.7 - Informação Sobre Classe E Espécie de Valor Mobiliário Admitida À Negociação em Mercados Estrangeiros

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Em 12 de janeiro de 2018, foi aprovado pela Comissão de Valores Mobiliários o cancelamento do Programa Patrocinado de Depositary Receipts - 144a e Reg-S ("GDRs"), lastreados em Ações Ordinárias de emissão da Companhia.

18.8 - Títulos Emitidos no Exterior

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

O emissor não possui valores mobiliários emitidos no exterior.

18.9 - Ofertas Públicas de Distribuição

Não ocorreram nos últimos 3 exercícios sociais ofertas públicas de distribuição efetuadas pelo emissor ou por terceiros, incluindo controladores e sociedades coligadas e controladas, relativas a valores mobiliários do emissor.

18.10 - Destinação de Recursos de Ofertas Públicas

A Companhia não realizou oferta pública de distribuição de valores mobiliários nos últimos 3 exercícios sociais.

a) como os recursos resultantes da oferta foram utilizados

Não aplicável.

b) se houve desvios relevantes entre a aplicação efetiva dos recursos e as propostas de aplicação divulgadas nos prospectos da respectiva distribuição

Não aplicável.

c) caso tenha havido desvios, as razões para tais desvios

Não aplicável.

18.11 - Ofertas Públicas de Aquisição

Não ocorreram nos últimos 3 exercícios sociais ofertas públicas de aquisição feitas pelo emissor relativas a ações de emissão de terceiros.

18.12 - Outras Inf. Relev. - Val. Mobiliários

Não há outras informações relativas a este capítulo que a Companhia julgue como relevantes.

19.1 - Informações Sobre Planos de Recompra de Ações do Emissor

Data delib.	Período recomp.	Reservas e lucros disp. (Reais)	Espécie	Classe	Qtde. prevista (Unidades)	% rel. circ.	Qtde. adquirida aprovadas (Unidades)	PMP	Fator de cotação	% adquirido
Outras caracter.										
23/03/2020	23/03/2020 à 23/03/2021	118.204.000,00	Ordinária		3.000.000	16,470000	0	0,00	R\$ por Unidade	0,000000
<p>Nos termos do artigo 12 do Estatuto Social e da Instrução CVM nº 10/80 e demais disposições legais vigentes, os Membros do Conselho de Administração autorizam a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia, sem redução do capital social, para manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas aos executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: a) O Conselho de Administração entende ser oportuno indicar novo programa de recompra de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia como ferramenta estratégica na proteção de seu valor de mercado, para lastrear programas de remuneração variável baseado em outorga de ações e para posterior alienação ou cancelamento; b) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 3.000.000 (três milhões) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 16,47% das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80); c) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; d) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 23 de março de 2020, ou seja, até 23 de março de 2021, inclusive; e) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários; Endereço: Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, CNPJ: 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.; Endereço: Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, CNPJ: 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários; Endereço: Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, CNPJ: 42.584.318/0001-07; (d) Fator S/A - Corretora de valores; Endereço: R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11 e 12 andar, Itaim Bibi, São Paulo – SP; CNPJ: 63.062.749/0001-83, (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A; Endereço: Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, CNPJ: 05.816.451/0001-15, (f) Banco Santander (Brasil) S.A.; Endereço: Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 2041, e 2235 - Bloco A, São Paulo/ SP, CNPJ: 90.400.888/0001-42, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas. Em 26/06/2018, o Conselho de Administração da Companhia deliberou pelo encerramento do referido programa.</p>										
05/03/2018	05/03/2018 à 26/06/2018	81.800.000,00	Ordinária		1.000.000	5,910000	220.000	7,34	R\$ por Unidade	22,000000
<p>Nos termos do artigo 12 do Estatuto Social e da Instrução CVM nº 10/80 e demais disposições legais vigentes, os Membros do Conselho de Administração autorizam a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia, sem redução do capital social, para manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas aos executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: a) O Conselho de Administração entende ser oportuno indicar novo programa de recompra de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia como ferramenta estratégica na proteção de seu valor de mercado, para lastrear programas de remuneração variável baseado em outorga de ações e para posterior alienação ou cancelamento; b) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.000.000 (um milhão) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 6,01% das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80); c) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; d) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 05 de março de 2018, ou seja, até 05 de março de 2019, inclusive; e) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários; Endereço: Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, CNPJ: 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.; Endereço: Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, CNPJ: 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários; Endereço: Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, CNPJ: 42.584.318/0001-07; (d) Fator S/A - Corretora de valores; Endereço: R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11 e 12 andar, Itaim Bibi, São Paulo – SP; CNPJ: 63.062.749/0001-83, (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A; Endereço: Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, CNPJ: 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas. Em 26/06/2018, o Conselho de Administração da Companhia deliberou pelo encerramento do referido programa.</p>										
07/03/2017	08/03/2017 à 08/03/2018	58.222.000,00	Ordinária		1.000.000	6,710000	0	0,00	R\$ por Unidade	0,000000

19.1 - Informações Sobre Planos de Recompra de Ações do Emissor

Data delib.	Período recomp.	Reservas e lucros disp. (Reais)	Espécie	Classe	Qtde. prevista (Unidades)	% rel. circ.	Qtde. adquirida aprovadas (Unidades)	PMP	Fator de cotação	% adquirido
Outras caracter.										
<p>Nos termos do artigo 12 do Estatuto Social e da Instrução CVM nº 10/80 e demais disposições legais vigentes, os Membros do Conselho de Administração autorizam a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia, sem redução do capital social, para manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas aos executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: a) O Conselho de Administração entende ser oportuno indicar novo programa de recompra de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia como ferramenta estratégica na proteção de seu valor de mercado, para lastrear programas de remuneração variável baseado em outorga de ações e para posterior alienação ou cancelamento; b) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.000.000 (um milhão) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 6,71% das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80); c) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; d) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 08 de março de 2017, ou seja, até 08 de março de 2018, inclusive; e) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Fator S/A - Corretora de valores, com sede na R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11 e 12 andar, Itaim Bibi, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 63.062.749/0001-83; (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas</p>										

08/03/2016	09/03/2016 à 09/03/2017	37.761.000,00	Ordinária		1.000.000	6,721676	0	0,00	R\$ por Unidade	0,000000
<p>Nos termos do artigo 12 do Estatuto Social e da Instrução CVM nº 10/80 e demais disposições legais vigentes, os Membros do Conselho de Administração autorizam a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia, sem redução do capital social, para manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas aos executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: a) O Conselho de Administração entende ser oportuna a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia para capturar um potencial importante de criação de valor, em razão do atual valor de cotação das ações da companhia na BM&FBOVESPA - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros, lastrear programas de remuneração variável baseado em outorga de ações e para posterior alienação ou cancelamento; b) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.000.000 (um milhão) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 6,72% (seis inteiros e setenta e dois décimos por cento) das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80); c) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; d) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 09 de março de 2016, ou seja, até 09 de março de 2017, inclusive; e) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Fator S/A - Corretora de valores, com sede na R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11 e 12 andar, Itaim Bibi, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 63.062.749/0001-83; (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas.</p>										

10/03/2015	11/03/2015 à 08/03/2016	29.519.730,74	Ordinária		1.000.000	6,721676	0	0,00	R\$ por Unidade	0,000000
------------	-------------------------	---------------	-----------	--	-----------	----------	---	------	-----------------	----------

19.1 - Informações Sobre Planos de Recompra de Ações do Emissor

Data delib.	Período recomp.	Reservas e lucros disp. (Reais)	Espécie	Classe	Qtde. prevista (Unidades)	% rel. circ.	Qtde. adquirida aprovadas (Unidades)	PMP	Fator de cotação	% adquirido
-------------	-----------------	---------------------------------	---------	--------	---------------------------	--------------	--------------------------------------	-----	------------------	-------------

Outras caracter.

Nos termos do artigo 12 do Estatuto Social e da Instrução CVM nº 10/80 e demais disposições legais vigentes, os Membros do Conselho de Administração autorizam a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia, sem redução do capital social, para manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas aos executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: a) O Conselho de Administração entende ser oportuna a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia para capturar um potencial importante de criação de valor, em razão do atual valor de cotação das ações da companhia na BM&FBOVESPA - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros, lastrear programas de remuneração variável baseado em outorga de ações e para posterior alienação ou cancelamento; b) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.000.000 (um milhão) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 6,72% (seis inteiros e setenta e dois décimos por cento) das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80); c) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; d) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 11 de março de 2015, ou seja, até 11 de março de 2016, inclusive; e) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Fator S/A - Corretora de valores, com sede na R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11 e 12 andar, Itaim Bibi, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 63.062.749/0001-83; (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas.

14/03/2014	17/03/2014 à 17/03/2015	23.975.046,74	Ordinária		1.000.000	6,721676	81.800	1,83	R\$ por Unidade	8,180000
------------	-------------------------	---------------	-----------	--	-----------	----------	--------	------	-----------------	----------

A recompra tem como objetivo a manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas a executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: a) O Conselho de Administração entende ser oportuna a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia para capturar um potencial importante de criação de valor, em razão do atual valor de cotação das ações da companhia na BM&FBOVESPA - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros, lastrear programas de remuneração variável baseado em outorga de ações e para posterior alienação ou cancelamento; b) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.000.000 (um milhão) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 6,72% (seis inteiros e setenta e dois décimos por cento) das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80), que deduzidas das ações ordinárias canceladas conforme disposto no item 2 acima, soma 15.430.451 (quinze milhões e quatrocentas e trinta mil e quatrocentas e cinquenta e uma) ações ordinárias; c) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; d) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 17 de março de 2014, ou seja, até 17 de março de 2015, inclusive; e) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Fator S/A - Corretora de valores, com sede na R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11 e 12 andar, Itaim Bibi, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 63.062.749/0001-83; (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas.

06/12/2013	09/12/2013 à 26/02/2014	25.169.735,53	Ordinária		1.000.000	6,049442	1.000.000	2,88	R\$ por Unidade	100,000000
------------	-------------------------	---------------	-----------	--	-----------	----------	-----------	------	-----------------	------------

19.1 - Informações Sobre Planos de Recompra de Ações do Emissor

Data delib.	Período recomp.	Reservas e lucros disp. (Reais)	Espécie	Classe	Qtde. prevista (Unidades)	% rel. circ.	Qtde. adquirida aprovadas (Unidades)	PMP	Fator de cotação	% adquirido
Outras caracter.										
<p>A recompra tem como objetivo manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas a executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: a) O Conselho de Administração entende ser oportuna a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia para capturar um potencial importante de criação de valor, em razão do atual valor de cotação das ações da companhia na BM&FBOVESPA - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros; b) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.000.000 (um milhão) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 6,05% (seis inteiros e cinco décimos por cento) das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80), que deduzidas das ações ordinárias canceladas conforme disposto no inciso (i.ii) acima, soma 16.530.451 (dezesesseis milhões e quinhentas e trinta mil e quatrocentas e cinquenta e uma) ações ordinárias; c) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; d) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 09 de dezembro de 2013, ou seja, até 09 de dezembro de 2014, inclusive; e) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Fator S/A - Corretora de valores, com sede na R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11 e 12 andar, Itaim Bibi, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 63.062.749/0001-83; (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas.</p>										

21/10/2013	21/10/2013 à 21/10/2014	27.196.442,11	Ordinária		600.000	3,403203	560.000	2,91	R\$ por Unidade	0,933333
<p>1) a iniciativa visa capturar um potencial importante de criação de valor em razão do atual valor de cotação das ações da CSU na BM&FBOVESPA, evidenciando a visão estratégica e o compromisso de longo prazo da Companhia com o mercado de capitais; 2) Objetivo: aquisição de ações de emissão da própria Companhia para permanência em Tesouraria e posterior alienação, cancelamento e/ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrente de Plano de Retenção de longo prazo baseado em ações dirigido a executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários em consulta a ser realizada para tanto. 3) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 600.000 (seiscentas mil) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 3,40% das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80), as quais, nesta data somam 17.630.451 (dezesesseis milhões, seiscentos e trinta mil, quatrocentas e cinquenta e uma) ações ordinárias; 4) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, equivalente ao período compreendido entre os dias 21 de outubro de 2013 e 21 de outubro de 2014, inclusive; 5) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada pelas seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Fator S/A Corretora de valores, com sede na R. Dr. Renato Paes de Barros 1017, 11º e 12º andares, inscrita no CNPJ sob o nº 63.062.749/0001-83; (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Administradores autorizados a executar todos os atos necessários para tanto.</p>										

10/07/2013	11/07/2013 à 21/10/2013	28.077.631,90	Ordinária		1.200.000	6,618699	1.093.500	3,19	R\$ por Unidade	91,125000
<p>(i) nos termos do artigo 12 do Estatuto Social e da Instrução CVM nº 10/80 e demais disposições legais vigentes, autorizar a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia, sem redução do capital social, para manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção baseado em ações dirigidas a executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: (ii) O Conselho de Administração entende ser oportuna a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia para capturar um potencial importante de criação de valor, em razão do atual valor de cotação das ações da companhia na BM&FBOVESPA - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros; (iii) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.200.000 (um milhão e duzentos mil) de ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 6,62% (seis e sessenta e dois por cento) das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80), que deduzidas das ações ordinárias canceladas conforme disposto no inciso (i) acima, somam 18.130.451 (dezoito milhões e cento e trinta mil e quatrocentos e cinquenta e um) ações ordinárias; (iv) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; (v) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 11 de julho de 2013, ou seja, até 10 de julho de 2014, inclusive; (vi) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Itaú Corretora S.A., com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.400, 10º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.194.353/0001-64, (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Diretores autorizados a participar de todos os atos necessários para tanto, devendo ser apresentado ao Conselho de Administração periodicamente um resumo das compras de ações realizadas.</p>										

19.1 - Informações Sobre Planos de Recompra de Ações do Emissor

Data delib.	Período recomp.	Reservas e lucros disp. (Reais)	Espécie	Classe	Qtde. prevista (Unidades)	% rel. circ.	Qtde. adquirida aprovadas (Unidades)	PMP	Fator de cotação	% adquirido
Outras caracter.										

27/05/2013	28/05/2013 à 10/07/2013	28.077.631,90	Ordinária		1.000.000	5,203062	0	0,00	R\$ por Unidade	0,000000
------------	-------------------------	---------------	-----------	--	-----------	----------	---	------	-----------------	----------

(i) Nos termos do artigo 12 do Estatuto Social e da Instrução CVM nº 10/80 e demais disposições legais vigentes, autorizar a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia, sem redução do capital social, para manutenção em tesouraria e posterior alienação, cancelamento ou para fazer frente às obrigações da Companhia decorrentes de Plano de Retenção de longo prazo baseado em ações dirigidas a executivos da Companhia, ficando a utilização das ações para este fim condicionada à autorização da Comissão de Valores Mobiliários, de acordo com os critérios a seguir: (ii) O Conselho de Administração entende ser oportuna a aquisição de ações ordinárias nominativas de emissão da própria Companhia para capturar um potencial importante de criação de valor, em razão do atual valor de cotação das ações da companhia na BM&FBOVESPA - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros; (iii) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 1.000.000 (um milhão) de ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 5,20% (cinco vírgula vinte por cento) das ações em circulação (conforme definição do artigo 5º da Instrução CVM nº 10/80), as quais, nesta data, já deduzidas as ações ordinárias canceladas conforme disposto no inciso (i) acima, somam 19.219.451 (dezenove milhões, duzentas e dezenove mil, quatrocentas e cinquenta e uma) ações ordinárias; (iv) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente; (v) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco dias), a partir de 28 de maio de 2013, ou seja, até 27 de maio de 2014, inclusive; (vi) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada através das seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, nº 1.450, 7º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.855.045/0001-32, (b) BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., com sede Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 14º andar, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 43.815.158/0001-22, (c) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Junior nº 700, 12º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 42.584.318/0001-07, (d) Itaú Corretora S.A., com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.400, 10º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 61.194.353/0001-64, (e) Brasil Plural Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Rua Surubim, 373, cjs. 01 - parte e 02 - parte, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 05.816.451/0001-15, ficando os Srs. Administradores autorizados a participar todos os atos necessários para tanto.

12/11/2012	13/11/2012 à 12/11/2013	28.077.631,90	Ordinária		250.000	1,232653	250.000	4,24	R\$ por Unidade	100,000000
------------	-------------------------	---------------	-----------	--	---------	----------	---------	------	-----------------	------------

1) a iniciativa tem como objetivo capturar um potencial importante de criação de valor em razão do atual valor de cotação das ações da CSU na BM&FBOVESPA, evidenciando a visão estratégica e o compromisso de longo prazo da Companhia com o mercado de capitais;
2) poderão ser adquiridas, a critério da Diretoria, até 250.000 (duzentas e cinquenta mil) ações ordinárias de emissão da Companhia, que correspondem a 1,23% das ações em circulação (conforme definição do artigo 5 da Instrução CVM n 10/80), as quais, nesta data, somam 20.281.451 (vinte milhões, duzentas e oitenta e uma mil, quatrocentas e cinquenta e uma) ações ordinárias;
3) a aquisição deverá respeitar o limite do saldo de lucros ou reservas da Companhia, exceto a reserva legal, conforme determinação legal vigente;
4) o prazo de aquisição será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, equivalente ao período compreendido entre os dias 13 de novembro de 2012 e 12 de novembro de 2013, inclusive;
5) a aquisição das ações será realizada em Bolsa de Valores, a preço de mercado e intermediada pelas seguintes instituições: (a) Bradesco S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Paulista, n 1.450, 7o andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o n 61.855.045/0001-32, (b) Credit Suisse (Brasil) S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, com sede na R. Leopoldo Couto de Magalhaes Jr., 700/12 andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o n 42.584.318/0001-07, (c) Santander Corretora de Cambio e Valores Mobiliários S.A., com sede na Av. Presidente Juscelino Kubitschek, n 2.235, 24o andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o n 51.014.223/0001-49, (d) Itaú Corretora S.A., com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima, n 3.400, 10 andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o n. 61.194.353/0001-64, e (e) XP Investimentos Corretora de Cambio, Títulos e Valores Mobiliários S/A, com sede na Av. das Américas, n. 3434, Bloco 7, 2o andar, salas 201 a 208, parte, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 02.332.886/0001-04, ficando os Srs. Administradores autorizados a executar todos os atos necessários para tanto. Dentro do programa de recompra de ações aprovado em 10 de novembro de 2011 e encerrado em 09 de novembro de 2012, foram adquiridas 1.550.600 ações ordinárias, por um preço médio de R\$ 4,42 por ação.

19.2 - Movimentação Dos Valores Mobiliários Mantidos em Tesouraria**Exercício social 31/12/2019****Ações**

Espécie de ação	Classe ação preferencial	Descrição dos valores mobiliários	Fator cotação
Ordinária			

Movimentação	Quantidade (Unidades)	Preço médio ponderado de aquisição/alienação (Reais)
Quantidade Inicial	706.697	
Quantidade adquirida	-10.667	6,21
Quantidade alienada	0	0,00
Quantidade cancelada	0	
Quantidade final	696.030	
Relação valores mobiliários em circulação	0,000000%	

Exercício social 31/12/2018**Ações**

Espécie de ação	Classe ação preferencial	Descrição dos valores mobiliários	Fator cotação
Ordinária			

Movimentação	Quantidade (Unidades)	Preço médio ponderado de aquisição/alienação (Reais)
Quantidade Inicial	533.977	
Quantidade adquirida	172.720	6,27
Quantidade alienada	0	0,00
Quantidade cancelada	0	
Quantidade final	706.697	
Relação valores mobiliários em circulação	0,000000%	

Exercício social 31/12/2017**Ações**

Espécie de ação	Classe ação preferencial	Descrição dos valores mobiliários	Fator cotação
Ordinária			

Movimentação	Quantidade (Unidades)	Preço médio ponderado de aquisição/alienação (Reais)
Quantidade Inicial	533.977	
Quantidade adquirida	0	0,00
Quantidade alienada	0	0,00

19.2 - Movimentação Dos Valores Mobiliários Mantidos em Tesouraria

Quantidade cancelada	0
Quantidade final	533.977
<hr/>	
Relação valores mobiliários em circulação	0,000000%

19.3 - Outras Inf. Relev. - Recompra/tesouraria

Todas as informações pertinentes a este tópico foram fornecidas nos itens anteriores.

20.1 - Informações Sobre A Política de Negociação de Valores Mobiliários

Data aprovação	22/09/2015
Órgão responsável pela aprovação	Conselho de Administração
Cargo e/ou função	<p>a Companhia;</p> <p>acionistas controladores da Companhia, ou acionista detentor de menos de 50% (cinquenta por cento) do capital social que exerça o Poder de Controle;</p> <p>grupo de acionistas que não seja signatário de acordo de votos e que não esteja sob controle comum e nem atue representando um interesse comum, que exerça o Poder de Controle, direta ou indiretamente, ou acionista ou grupo de acionistas que não exerça Poder de Controle, mas que indique membro do Conselho de Administração ou membro do Conselho Fiscal;</p> <p>membros da Diretoria;</p> <p>membros do Conselho de Administração;</p> <p>membros do Conselho Fiscal, quando instalado;</p> <p>membros de quaisquer outros órgãos com funções técnicas ou consultivas criados por disposição estatutária;</p> <p>prestadores de serviços e quem quer que tenha conhecimento e/ou acesso a informações relevantes, em especial aqueles que tenham relação comercial, profissional ou de confiança com a Companhia, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - auditores independentes; - analistas de valores mobiliários; - consultores; - instituições integrantes do sistema de distribuição; - outros que a Companhia considere necessário ou conveniente. <p>quem quer que, em virtude de cargo, função ou posição na companhia, sua controladora, suas controladas ou coligadas, tenha conhecimento de informação relevante;</p>

Principais características e locais de consulta

Objetivo:

O objetivo da presente Política de Negociação é esclarecer as regras que deverão ser observadas pelas Pessoas Vinculadas, visando a negociação transparente e ordenada dos Valores Mobiliários de emissão da Companhia e de modo a evitar o uso inadequado de Ato ou Fato Relevante, de acordo com as disposições da Instrução CVM nº 358/02.

Obrigações de Indenizar: As Pessoas Vinculadas responsáveis pelo descumprimento de qualquer disposição desta Política de Negociação obrigam-se a ressarcir a Companhia e/ou outras Pessoas Vinculadas, integralmente e sem limitação, de todos os prejuízos que a Companhia e/ou outras Pessoas Vinculadas venham a incorrer e que sejam decorrentes, direta ou indiretamente, de tal descumprimento, independentemente e sem prejuízo das sanções aplicáveis pela CVM.

Responsabilidade de Terceiros: As disposições desta Política de Negociação não elidem a responsabilidade de terceiros não diretamente ligados à Companhia que tenham acesso a Ato ou Fato Relevante.

Obrigações de Guardar Sigilo: Cumprir às Pessoas Vinculadas e aos empregados da Companhia guardar sigilo das informações relativas a Ato ou Fato Relevante às quais tenham acesso privilegiado em razão do cargo ou posição que ocupam até sua divulgação ao mercado, bem como zelar para que subordinados e terceiros de sua confiança também o façam, respondendo solidariamente com estes na hipótese de descumprimento.

20.1 - Informações Sobre A Política de Negociação de Valores Mobiliários

Períodos de vedação e descrição dos procedimentos de fiscalização

Vedação a Negociações:

1. Nos termos da Instrução CVM nº 358/02, é vedada a negociação, pelas Pessoas Vinculadas, dos Valores Mobiliários: (i) desde a data em que tomem conhecimento de Ato ou Fato Relevante; (ii) sempre que estiver em curso a aquisição ou a alienação de ações de emissão da Companhia pela própria Companhia, suas controladas, coligadas ou outra sociedade sob controle comum, ou se houver sido outorgada opção ou mandato para o mesmo fim; e (iii) sempre que existir a intenção de promover a incorporação, cisão total ou parcial, fusão, transformação ou reorganização societária da Companhia.
2. No contexto de uma oferta pública de distribuição de Valores Mobiliários e nos termos do artigo 48 da Instrução CVM nº 400/03, as Pessoas Vinculadas deverão abster-se de negociar Valores Mobiliários, desde a data em que tenham tomado conhecimento de tal oferta pública até a publicação do anúncio de encerramento de distribuição relativo à oferta pública em questão.
3. As Pessoas Vinculadas também não poderão negociar os Valores Mobiliários de emissão da Companhia: (i) no período de 15 (quinze) dias corridos que anteceder a divulgação das informações trimestrais (ITR) e anuais (DFP) da Companhia, cabendo à Diretoria de Relações com Investidores informar, antecipadamente, às Pessoas Vinculadas as datas previstas para divulgação dessas informações; e (ii) entre a data da deliberação do órgão competente para aumentar o capital social, distribuir dividendos e pagar juros sobre o capital próprio, e a publicação dos respectivos editais ou anúncios.
4. As Pessoas Vinculadas que se afastarem da Companhia anteriormente à divulgação de Ato ou Fato Relevante originado durante seu período de gestão não poderão negociar Valores Mobiliários da Companhia: (i) pelo prazo de 6 (seis) meses após o seu afastamento; ou (ii) desde a data em que tenham tomado conhecimento de Ato ou Fato Relevante até data de sua divulgação ao mercado pela Companhia.
5. Caso tenha sido celebrado qualquer acordo ou contrato visando à transferência do controle acionário da Companhia, ou se houver sido outorgada opção ou mandato para o mesmo fim, bem como se existir a intenção de promover incorporação, cisão total ou parcial, fusão, transformação ou reorganização societária da Companhia, e enquanto a operação não for tornada pública por meio da publicação de Ato ou Fato Relevante, o Conselho de Administração da Companhia não poderá deliberar sobre a aquisição ou alienação de ações de emissão da Companhia.
6. As vedações a negociação dos Valores Mobiliários previstas nos itens 4.1 e 4.4. (ii), acima deixarão de vigorar tão logo a Companhia divulgue o Ato ou Fato Relevante relacionado ao mercado. No entanto, tais vedações serão mantidas, mesmo após a divulgação do Ato ou Fato Relevante, na hipótese em que eventuais negociações de Valores Mobiliários por Pessoas Vinculadas possam interferir, em prejuízo da Companhia ou de seus acionistas, com o ato ou fato associado ao Ato ou Fato Relevante.
7. Mesmo após sua divulgação ao mercado, o Ato ou Fato Relevante deve continuar a ser tratado como não tendo sido divulgado até que tenha decorrido período de tempo mínimo para que os participantes do mercado tenham recebido e processado o Ato ou Fato Relevante, bem como se a negociação possa, a juízo da Companhia, interferir nas condições dos negócios com ações da Companhia, de maneira a resultar prejuízo à própria Companhia ou a seus acionistas, devendo tal restrição adicional ser informada pela Diretoria de Relações com Investidores.

20.2 - Outras Informações Relevantes

Definições e Significados Aplicáveis à Política de Negociações

Ato ou Fato Relevante – qualquer decisão de acionista controlador, deliberação de Assembleia Geral ou dos órgãos de administração da Companhia ou qualquer outro ato ou fato de caráter político-administrativo, técnico, negocial ou econômico-financeiro ocorrido ou relacionado aos negócios da Companhia, que possa influir de modo ponderável (i) na cotação dos Valores Mobiliários; (ii) na decisão dos investidores de comprar, vender ou manter os Valores Mobiliários; ou (iii) na determinação de os investidores exercerem quaisquer direitos inerentes à condição de titulares de Valores Mobiliários. A relação exemplificativa de situações que podem configurar Ato ou Fato Relevante encontra-se no artigo 2º da Instrução CVM nº 358/02 e na Política de Divulgação de Atos ou Fatos Relevantes.

Informações Relevantes – informações relativas a Atos ou Fatos Relevantes até que sejam divulgados à CVM, às bolsas de valores e às entidades de mercado de balcão organizado em que os Valores Mobiliários sejam negociados.

Poder de Controle – poder efetivamente utilizado para dirigir as atividades sociais e orientar o funcionamento dos órgãos da Companhia, de forma direta ou indireta, de fato ou de direito.

Termo de Adesão – instrumento formal assinado por todas as Pessoas Vinculadas, conforme o modelo constante no Anexo I desta Política de Negociação, nos termos do artigo 16, §1º, da Instrução CVM nº 358/02, e reconhecido pela Companhia, por meio do qual as Pessoas Vinculadas manifestam sua ciência quanto às regras contidas nesta Política de Negociação, assumindo a obrigação de cumpri-las e de zelar para que sejam cumpridas por pessoas que estejam sob sua influência, incluindo empresas controladas, coligadas ou sob controle comum, cônjuges e dependentes, diretos ou indiretos.

Valores Mobiliários – quaisquer ações, debêntures, certificados de recebíveis imobiliários, bônus de subscrição, recibos e direitos de subscrição, notas promissórias, opções de compra e venda ou derivados de qualquer espécie, ou, ainda, quaisquer outros títulos ou contratos de investimento coletivo, de emissão da Companhia ou a eles referenciados que, por determinação legal, sejam considerados “valor mobiliário”, existentes na data da aprovação da Política de Negociação ou que venham a ser posteriormente criados.

Adesão à Política De Negociação

1. É obrigatória a adesão à presente Política de Negociação, mediante assinatura do Termo de Adesão (nos termos do Anexo I), por todas as Pessoas Vinculadas.
2. Será mantida na Companhia e à disposição da CVM, a relação das pessoas que aderiram a Política de Negociação.
3. As Pessoas Vinculadas deverão assegurar que aqueles com quem mantenham relação comercial, profissional ou de confiança, não negociem Valores Mobiliários e/ou façam qualquer outro uso de informações sobre Atos ou Fatos Relevantes quando tiverem acesso a Atos ou Fatos Relevantes não divulgados. Para tanto, as Pessoas Vinculadas envidarão seus melhores esforços para que todos que acessem informações sobre Atos ou Fatos Relevantes venham a aderir esta Política de Negociação.

Autorização para a Negociação de Valores Mobiliários

1. Nos termos da Instrução CVM nº 358/02, as Pessoas Vinculadas poderão negociar Valores

Mobiliários de emissão da Companhia, na hipótese prevista no item 4.1(i) acima, desde que tais negociações tenham como característica a aquisição de ações que se encontrem em tesouraria, através de negociação privada, decorrente do

20.2 - Outras Informações Relevantes

exercício de opção de compra de acordo com plano de outorga de opção de compra de ações aprovado pela assembleia geral da Companhia, ou quando se tratar de outorga de ações a administradores, empregados ou prestadores de serviços como parte de remuneração previamente aprovada pela assembleia geral da Companhia.

2. As Pessoas Vinculadas poderão formalizar programas individuais de investimento para negociação de Valores Mobiliários. Tais programas individuais de investimento poderão permitir negociação de ações de emissão da Companhia nas hipóteses previstas no item 4.1 acima, desde que: (i) sejam arquivados junto à Diretoria de Relações com Investidores antes da realização de qualquer negociação; (ii) estabeleçam, em caráter irrevogável e irretroatável, as datas e os valores ou quantidades dos negócios a serem realizados; e (iii) prevejam prazo mínimo de 6 (seis) meses para que o próprio plano, suas eventuais modificações e cancelamento produzam efeitos.

2.1 Os programas individuais de investimento também poderão permitir a negociação nas hipóteses previstas no item 4.3(i) acima, desde que, além dos requisitos previstos no item 5.2 acima:

(i) a Companhia tenha aprovado cronograma definindo datas específicas para divulgação dos formulários ITR e DFP; e

(ii) o beneficiário do programa se obrigue a reverter à Companhia quaisquer perdas evitadas ou ganhos auferidos em negociação com ações de emissão da Companhia, decorrentes de eventual alteração nas datas de divulgação dos formulários ITR e DFP, apurados através de critérios razoáveis definidos no próprio programa.

3. É vedado às Pessoas Vinculadas: (i) manter simultaneamente em vigor mais de um programa individual de investimento; e (ii) realizar quaisquer operações que anulem ou mitiguem os efeitos econômicos das operações a serem realizadas pelo programa individual de investimento.

4. O Conselho de Administração da Companhia deverá verificar, ao menos semestralmente, a aderência das negociações realizadas pelas Pessoas Vinculadas aos programas individuais de investimento por elas formalizados.

Disposições Gerais

1. As normas desta Política de Negociação aplicam-se também às negociações realizadas direta ou indiretamente pelas Pessoas Vinculadas, mesmo nos casos em que as negociações por parte destas se deem através de: (i) sociedade por elas controlada, direta ou indiretamente; (ii) terceiros com que for mantido contrato de gestão ou fidúcia (trust); (iii) procuradores ou agentes; (iv) cônjuges dos quais não estejam separados judicialmente, companheiros(as) e quaisquer dependentes incluídos na respectiva declaração anual de imposto sobre a renda. Entende-se por negociações indiretas aquelas nas quais as Pessoas Vinculadas, apesar de não as conduzirem em seu nome, tenham o controle e o poder decisório sobre a realização da negociação.

2. As vedações mencionadas acima nesta Política de Negociação não se aplicam às negociações realizadas por fundos de investimento dos quais as Pessoas Vinculadas sejam quotistas, desde que não sejam fundos de investimento exclusivos ou fundos de investimento cujas decisões de negociação do administrador ou gestor da carteira sejam influenciadas pelas Pessoas Vinculadas.

3. A presente Política de Negociação entrará em vigor quando da sua aprovação pelo Conselho de Administração, e vigorará por prazo indeterminado, até que haja deliberação em sentido contrário. As eventuais alterações da Política de Negociação deverão ser aprovadas pelo Conselho de Administração, bem como serem enviadas à CVM e às bolsas de valores e às entidades de mercado de balcão organizado em que os Valores Mobiliários sejam negociados.

4. Quaisquer dúvidas acerca das disposições da presente Política de Negociação deverão ser esclarecidas juntamente ao Diretor de Relações com Investidores da Companhia.

21.1 - Descrição Das Normas, Regimentos ou Procedimentos Internos Relativos À Divulgação de Informações

A Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante da Companhia, aprovada por seu Conselho de Administração em reunião realizada no dia 06 de fevereiro de 2006 e alterada em reunião realizada no dia 17 de julho de 2014 (“Política de Divulgação”). Ele objetiva estabelecer as normas e procedimentos a serem observados na divulgação, por parte da Companhia, de atos ou fatos relevantes, conforme definição constante do artigo 2.º da Instrução CVM n.º 358, de 3 de janeiro de 2002 (“Instrução CVM n.º 358/02”), bem como as exceções à imediata divulgação de informações e os procedimentos relativos à manutenção de sigilo acerca de informações relevantes não divulgadas ao mercado.

21.2 - Descrição da política de divulgação de ato ou fato relevante e dos procedimentos relativos à manutenção de sigilo sobre informações relevantes não divulgadas

Pessoas sujeitas à Política de Divulgação

Sujeitam-se às normas e procedimentos deste Manual os acionistas controladores, diretos ou indiretos, membros do Conselho de Administração, membros da Diretoria, membros do Conselho Fiscal e de quaisquer órgãos com funções técnicas ou consultivas, criados por disposição estatutária, ou quem quer que, em virtude de seu cargo, função ou posição na Companhia, sua controladora, controladas ou coligadas tenha conhecimento da informação relativa ao ato ou fato relevante.

Além dessas pessoas, toda e qualquer pessoa que venha a ter informações sobre atos ou fatos relevantes ainda não divulgados pela Companhia (“Pessoa Vinculada”) estará sujeita às normas e procedimentos deste Manual.

Sempre que uma Pessoa Vinculada estiver diante de ato ou fato que possa ser considerado relevante para a Companhia, deverá comunicá-lo formalmente ao Diretor de Relações com Investidores.

Sempre que ocorrer ato ou fato relevante mencionado no parágrafo único do artigo 2.º da Instrução CVM n.º 358, relacionado à Companhia, ou for iminente a sua ocorrência, a Pessoa Vinculada que dele tiver conhecimento deverá comunicar formalmente o Diretor de Relações com Investidores para que ele decida, conforme a Seção 3, sobre sua caracterização como ato ou fato relevante e, conseqüentemente, sobre a necessidade da publicação de aviso de fato relevante.

As Pessoas Vinculadas que exerçam cargo em órgão estatutário da Companhia (Conselho de Administração, Diretoria, Conselho Fiscal, órgãos técnicos ou consultivos), bem como o acionista controlador, caso tenham conhecimento pessoal de ato ou fato relevante e constatem a omissão do Diretor de Relações com Investidores no cumprimento de seu dever de comunicação e divulgação, somente se eximirão de responsabilidade se comunicarem imediatamente o ato ou fato relevante à CVM. Para esses fins, antes da comunicação à CVM, a Pessoa Vinculada deverá se certificar junto ao Diretor de Relações com Investidores se não houve decisão do Conselho de Administração da Companhia de não divulgar o ato ou fato relevante. Neste caso, a obrigação de divulgação à CVM só ocorrerá caso se verifique a existência de oscilação atípica no preço, cotação ou volume de negociação dos valores mobiliários de emissão da Companhia.

Forma de Divulgação de Ato ou Fato Relevante

A comunicação de ato ou fato relevante à CVM e à bolsa de valores em que os valores mobiliários de emissão da Companhia são negociados deverá ocorrer imediatamente após a deliberação, ocorrência ou conhecimento a seu respeito, conforme o caso, de modo claro e preciso e contendo, no mínimo, as informações exigidas pela regulamentação.

A divulgação de ato ou fato relevante será realizada pelo menos em 1 (um) portal de notícias com página na rede mundial de computadores, que disponibilize, em seção disponível para acesso gratuito, a informação em sua integralidade, podendo ser feita de forma resumida, desde que indique o endereço na internet em que a informação estará disponível, em teor idêntico àquele remetido à

21.2 - Descrição da política de divulgação de ato ou fato relevante e dos procedimentos relativos à manutenção de sigilo sobre informações relevantes não divulgadas

CVM e à bolsa de valores em que os valores mobiliários de emissão da Companhia são admitidos à negociação.

A divulgação do ato ou fato relevante será realizada, sempre que possível, antes do início ou após o encerramento dos negócios na bolsa de valores em que os valores mobiliários de emissão da Companhia são negociados.

Exceção à imediata Divulgação de Ato ou Fato Relevante

Os atos ou fatos relevantes podem, excepcionalmente, deixar de ser divulgados se os acionistas controladores ou os administradores entenderem que sua revelação porá em risco interesse legítimo da Companhia. Tal faculdade somente poderá ser exercida pela Companhia mediante deliberação do Conselho de Administração e sua comunicação ao Diretor de Relações com Investidores.

Nessa hipótese, caberá ao Diretor de Relações com Investidores acompanhar a cotação, preço e volume de negociação dos valores mobiliários de emissão da Companhia e, caso constate oscilação atípica nesses elementos, deverá divulgar imediatamente o ato ou fato relevante que a Companhia decidiu não divulgar anteriormente.

21.3 - Administradores Responsáveis Pela Implementação, Manutenção, Avaliação E Fiscalização da Política de Divulgação de Informações

Cumpre aos acionistas controladores, membros do Conselho de Administração, membros da Diretoria, membros do Conselho Fiscal e de quaisquer órgãos com funções técnicas ou consultivas, criados por disposição estatutária e aos empregados da Companhia guardar sigilo das informações relativas a ato ou fato relevante às quais tenham acesso privilegiado em razão do cargo ou posição que ocupam, até sua divulgação ao mercado, bem como zelar para que subordinados e terceiros de sua confiança também o façam, respondendo solidariamente com estes na hipótese de descumprimento.

Em caso de quaisquer contatos com terceiros, relativos a assuntos que possam ser considerados relevantes, a Companhia exigirá, dos mesmos, a assinatura de Termo de Confidencialidade.

21.4 - Outras Informações Relevantes

Não há outras informações relativas a este capítulo que a Companhia julgue como relevantes.