



# Videoconferência de Resultados

Primeiro Trimestre, 2025



INSTITUTIONAL  
INVESTOR  
2024 LATIN AMERICA EXECUTIVE TEAM - SMALL CAP  
CSU DIGITAL

CSUD  
B3 LISTED NM



Bom dia a todos e sejam bem vindos à teleconferência da CSU Digital referente aos resultados do primeiro trimestre de 2025. Estão presentes hoje o CFO e IRO, **Pedro Alvarenga**, o CTO, **Fabiano Droguetti** e o time de RI da Companhia. Esta teleconferência está sendo gravada e todos os participantes poderão escutar, visualizar o palestrante e acompanhar a apresentação.



A apresentação será em português com tradução simultânea para o inglês. Para aqueles que desejarem ouvi-la em Inglês, **basta clicarem no botão “Interpretation” localizado no canto inferior direito da tela** e selecionar a língua desejada.

*For those who wish to listen to the presentation in English, **just press the “Interpretation” button on the bottom right corner of the screen** and choose the English option.*



Esta apresentação pode incluir declarações que representem expectativas sobre eventos e resultados futuros da Companhia, de acordo com a regulamentação de valores mobiliários brasileira e internacional. Essas declarações são baseadas em suposições e análises feitas pela Companhia de acordo com a sua experiência, o ambiente econômico, nas condições de mercado e nos eventos futuros esperados, muitos dos quais estão fora do controle da mesma. Fatores importantes que podem levar a diferenças significativas entre os resultados reais e as declarações de expectativas sobre eventos ou resultados futuros incluem a estratégia de negócios da Companhia, as condições econômicas brasileira e internacional, tecnologia, estratégia financeira, desenvolvimentos dos clientes, condições do mercado financeiro, incerteza a respeito dos resultados de suas operações futuras, planos, objetivos, expectativas e intenções, entre outros. Em razão desses fatores, os resultados reais da Companhia podem diferir significativamente daqueles indicados ou implícitos nas declarações de expectativas sobre eventos ou resultados futuros.

As informações e opiniões aqui contidas não devem ser entendidas como recomendação à potenciais investidores e nenhuma decisão de investimento deve se basear na veracidade, atualidade ou completude dessas informações ou opiniões. Nenhum dos seus representantes terão qualquer responsabilidade por perdas que possam decorrer da utilização ou do conteúdo desta apresentação.

# Disciplina na execução estratégica direciona a Companhia para a continuidade na entrega de fortes resultados



## Evolução da plataforma tecnológica para lidar com altos volumes e diferentes contextos de mercado

- ✓ Robusta
- ✓ Segura
- ✓ Flexível
- ✓ Escalável



- ✓ Eficiente
- ✓ Agnóstica
- ✓ Full Service
- ✓ Automação & IA

**+R\$272 mi**

investidos em tecnologia nos últimos 5 anos



## Consolidação da plataforma infratech mais completa do mercado e foco em eficiência operacional

- ✓ Expansão do portfólio de produtos na CSU Pays
- ✓ Digitalização de processos internos e de produtos
- ✓ Hiperautomação de processos com aplicação de IA

**+15p.p.** Margem Bruta  
42% 1T25 vs. 27% 1T20

**+8p.p.** Margem Líquida  
16% 1T25 vs. 8% 1T20



## Desenvolvimento e comercialização de solução *deeply tech* para gestão de processos de negócios



- ✓ Diferenciação na aplicação de AI
- ✓ Novas e amplas oportunidades de negócios
- ✓ Ganho de Eficiência

Primeiros resultados começam a se materializar...

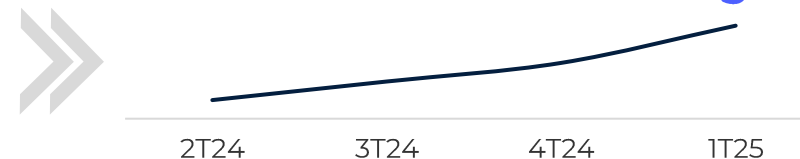


Plataforma de hiperautomação de processos com uso massivo de IA ganha relevância e CSU DX inicia uma trajetória ascendente de expansão de receita e de margem

### 1 Celebração de novos contratos e diversificação da base de clientes

**HAS** powered by CSU **+7 novos** contratos celebrados LTM

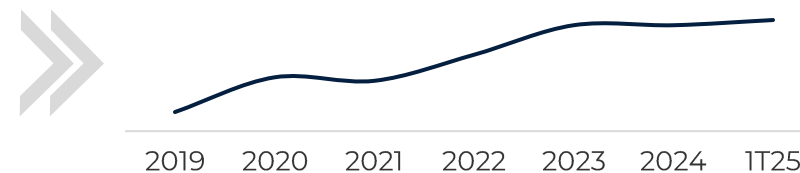
Clientes Implantados



### 2 Aumento no volume de processos gerenciados e índice de digitalização

**+3,7 mm** de interações gerenciadas 1T25 **+15%** vs. 1T24

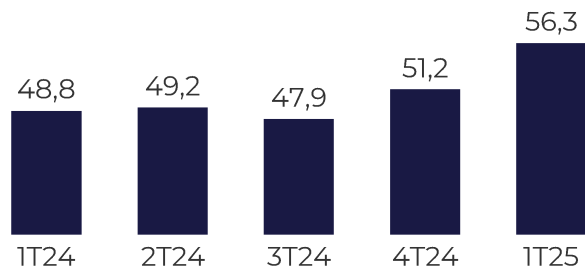
Interações digitais (%)



### 3 Resultados da CSU DX retomam rota de crescimento

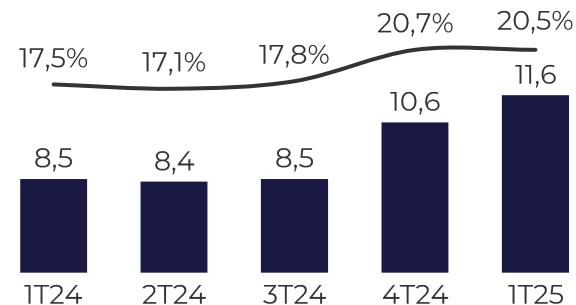
Receita Líquida (R\$ milhões)

**+15%** YoY




Lucro bruto e margem bruta (R\$ milhões e %)

**+35%** YoY



# Implantação dos primeiros contratos demonstra o potencial e a flexibilidade da solução para diferentes casos de uso...

	Serviços Financeiros		Telecom	ID Tech	Varejo
	1	2	3	4	5
Segmento	Banco	Crédito Varejo	Internet e MVNO	ID Tech	Consumo
Processo	Relacionamento com Clientes	Manifestações de clientes em ODC	Relacionamento com Clientes	Curadoria e Análise Documental	Backoffice de Suprimentos
Solução HAS	Monitoria de Qualidade	Curadoria e Análise Documental	Integração Informacional e IA Operador	Onboarding	Integração Informacional
Celebração Contrato	4T24	2T24	2T24	3T24	4T24
Implantação do Cliente	●	●	●	●	●

... e começa a impulsionar geração de valor para o cliente e usuário final mesmo em fase inicial da curva de maturação da solução

## Valor entregue às instituições

- ✓ Crescimento da receita e dos resultados
- ✓ Redução de tempo, erro e custos
- ✓ Redução de fraudes
- ✓ Otimização de processos

## Valor entregue aos usuários finais

- ✓ Experiência sem fricção
- ✓ Maior engajamento e satisfação com a marca
- ✓ Resolução mais ágil de demandas
- ✓ Fidelização e principalidade

# Case HAS: Monitoria de Qualidade

## A Solução

A solução de monitoria de qualidade permite **monitorar, registrar, analisar e avaliar interações com clientes** (por voz e texto), **assegurando a conformidade** com padrões operacionais, regulatórios e de experiência do cliente.

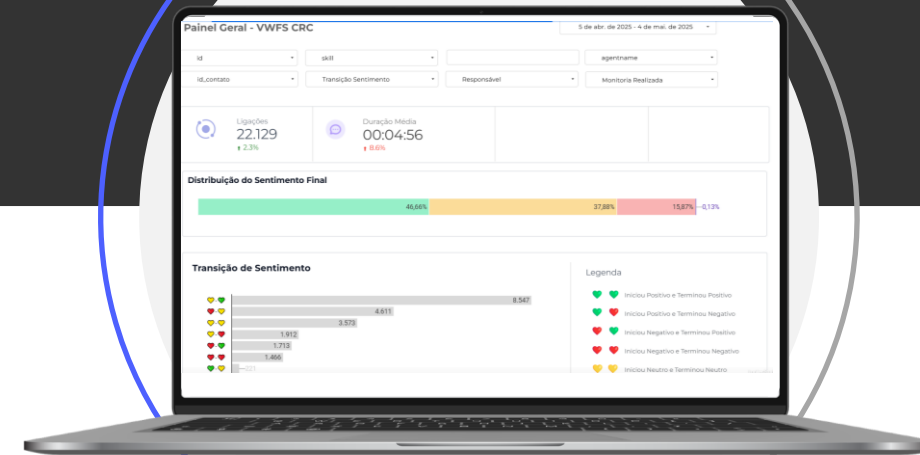
## Como funciona

A solução captura comunicações por voz e texto, transcreve chamadas e usa IA para análise de conformidade e sentimento do cliente na interação. Também permite que o operador realize pesquisas adicionais via chat e, ao final, fornece dashboards com indicadores e status das interações.

## Benefícios gerados

- ✓ **Aumento da eficiência operacional**  
Automação da análise de 100% das interações com menores recursos
- ✓ **Insights estratégicos**  
Detecção de padrões, riscos e tendências, identificando problemas e oportunidades.
- ✓ **Conformidade e redução de risco**  
Verificação automática de aderência a requisitos. Alerta para discurso inadequado e riscos jurídicos.
- ✓ **Melhoria contínua do processo**  
IA permite melhoria contínua do processo e *chatbot* facilita análise da base e construção de planos de ação

## Cliente Banco



**100%**

Ligações do escopo analisadas

**+25x**

Volume monitorado de ligações/mês

**+600**

Curadorias/mês realizadas

# Case HAS: IA do Operador



## A Solução

**Assistente operacional baseado em IA generativa**, criado para apoiar operadores de *front office* durante o atendimento ao cliente



## Como funciona

Plataforma é pré-programada com as informações do negócio e regras do processo. Os operadores fazem perguntas de forma aberta, e a IA fornece respostas, fluxos de atendimento e orientações rápidas, buscando as melhores informações na base de conhecimento para apoiar decisões seguras.



## Benefícios gerados

- ✓ **Agilidade no atendimento**  
**Redução de até 20% no tempo de atendimento**
- ✓ **Redução de Erros**  
**Redução no volume de falhas operacionais**

- ✓ **Facilidade de Uso**  
*User experience* otimizado, aumentando engajamento com a plataforma
- ✓ **Onboarding acelerado de operadores**  
Novos operadores aceleram curva de aprendizado e entregas.

- ✓ **Melhoria na Experiência do Cliente**  
Com respostas mais rápidas e precisas, o atendimento se torna mais eficiente e satisfatório
- ✓ **Melhoria contínua do processo**  
IA permite identificar dúvidas recorrentes e ajustar a base de conhecimento.

Cliente  
Telecom



# Estratégia de crescimento da CSU

Ciclo de crescimento sustentável, no qual o cliente aumenta seu engajamento e consumo ao longo do tempo

## Expandir a base de usuários ativos



- Atrair **novos clientes B2B** a partir de seu portfólio ampliado e modular
- Esses clientes trazem consigo uma **base de usuários** relevante e crescente
- Atuação **end-to-end**
- Reduzir fricção resultando em uma experiência **genuinamente digital**
- **Incentivar** essa base a utilizar os múltiplos serviços financeiros

## Expandir o número e tipos de transações por usuário



- Ampliar o número de **pontos de contatos** com o usuário
- Controle, mineração e utilização constante de **dados**
- Aplicação de estratégias e tecnologias de **ativação**
- Aplicação de estratégias e tecnologias de **fidelização**
- Aplicação de mecanismos de **melhoria de eficiência** operacional

## Eficiência nas operações



- Maior **conversão** em transações
- Maior **velocidade** de análise e resposta
- Maior **satisfação** do usuário com redução de *churn*
- **Principalidade**
- Menor **desperdício e/ou perda**

## Aumento de Geração de Valor



- Mais **possibilidades de receitas** para o nosso cliente e para a CSU
- Maior **previsibilidade** de receitas
- Menor flutuação de resultados por estar exposto a **diferentes ciclos econômicos**
- Maior **rentabilidade**
- Maior **geração de caixa**



# Iniciativas estratégicas e projetos de inovação sinérgicos para alavancar crescimento e criação de valor

Desafios

Iniciativas Estratégicas

Trazer mais eficiência



IA em hiperautomação de processos de *middle* e *back-office*

Ampliar a performance em pagamentos e diferenciação



IA em serviços financeiros fomentando personalização, ativação e principalidade

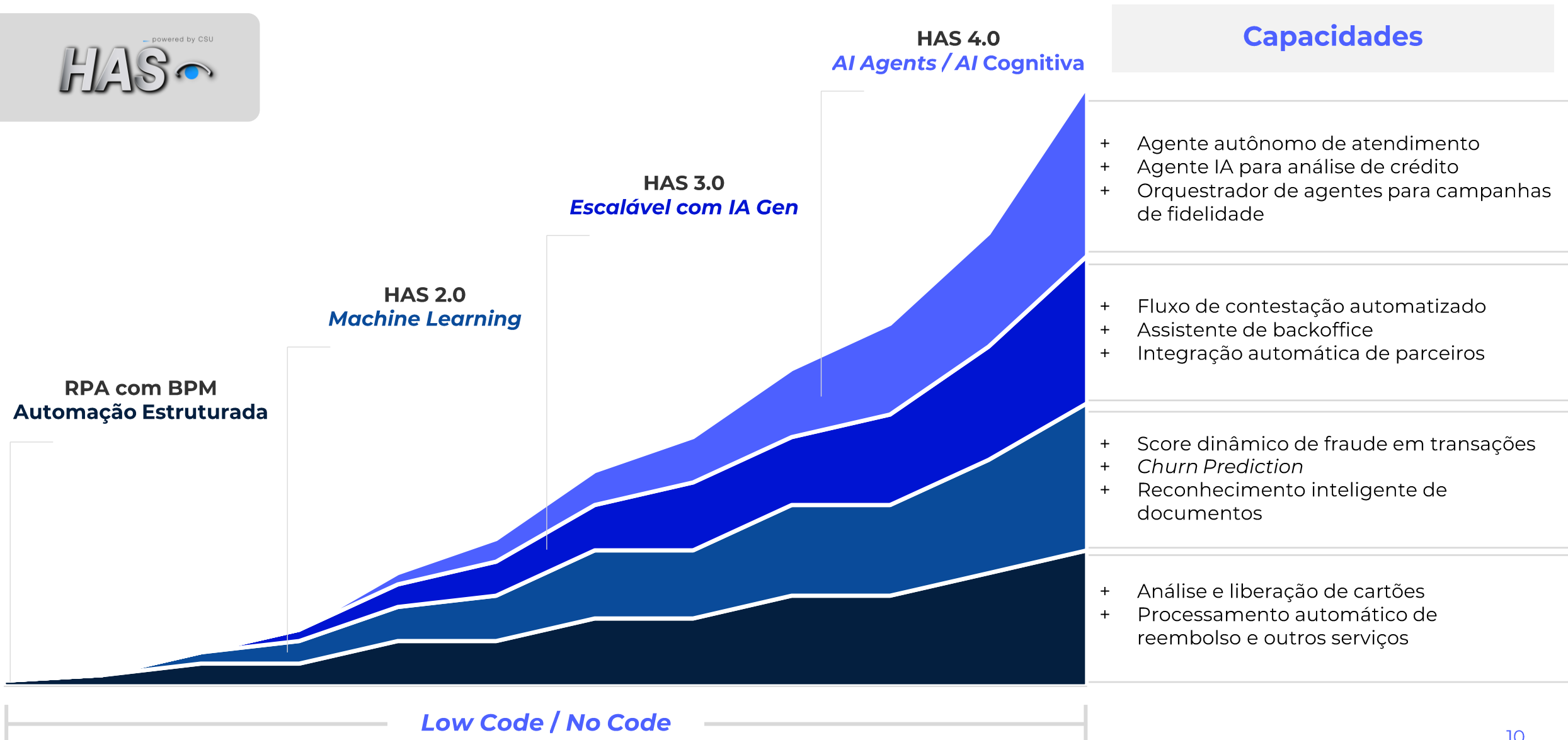
Estar à frente das tendências globais e potencializar nosso mercado endereçável



Novas geografias e **produtos globais**



# Evolução contínua da plataforma HAS, ampliando capacidades e fortalecendo entrega de valor e geração de novos negócios





 CSUDigital

## IA nos Meios de Pagamento

para experiências ainda mais personalizadas

## Aplicação de IA em serviços financeiros fomentando personalização, ativação, engajamento e principalidade



### Relacionamento

#### AI Advisor

*Assistente de inteligência artificial que eleva a experiência com o cartão de crédito*

#### IA Ativação

*IA aplicada para definir estratégias de ativação de acordo com perfil e comportamento individual e personalizado*



### Gestão de limites e autorizações

#### Limite Inteligente

*Gestão integrada e flexível de limites entre cartões de diferentes bandeiras*

#### Autorizador Inteligente

*Permite aprovação de transações específicas de acordo com perfil de cada cliente*



### Segurança

#### AI Fraud Detection

*Ferramenta de prevenção à fraude impulsionada por AI*

## Expansão Geográfica

E  
T  
A  
P  
A  
S



**Análise de mercado** potencial, competitivo e prontidão CSU



**Definição de parceiros** de negócio, parcerias estratégicas e fornecedores locais



**Due Diligence** para validar os parceiros selecionados



**Implementação** da operação



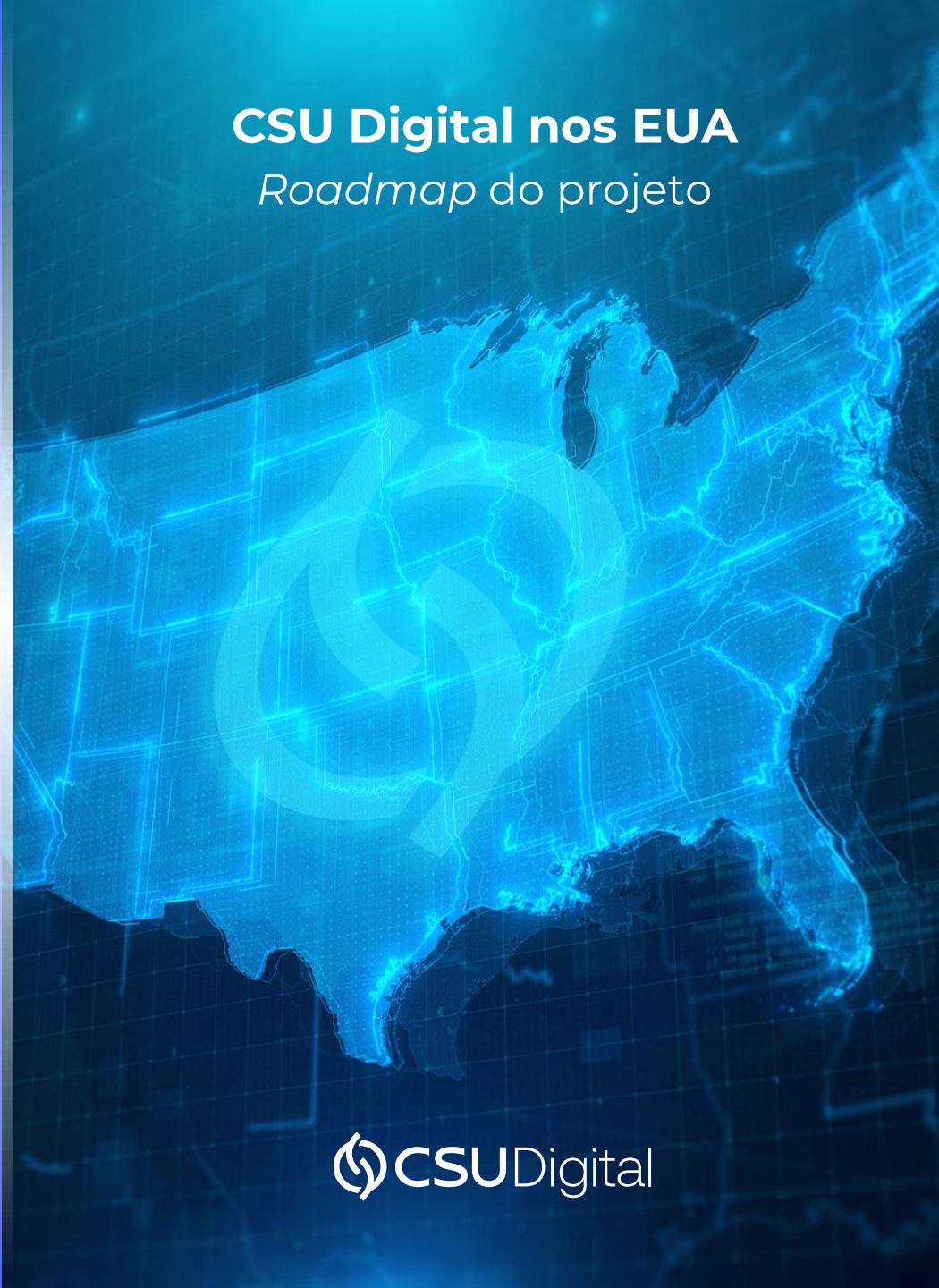
**Homologação** e Certificações



**Lançamento**

## CSU Digital nos EUA

Roadmap do projeto



# Pipeline comercial robusto

Amplo portfólio de produtos alavanca potenciais novos negócios e aumento da rentabilização da base de clientes

## Infratech

### Pagamentos

Soluções para **cartão consignado, Benefício PAT e Cartão Global**

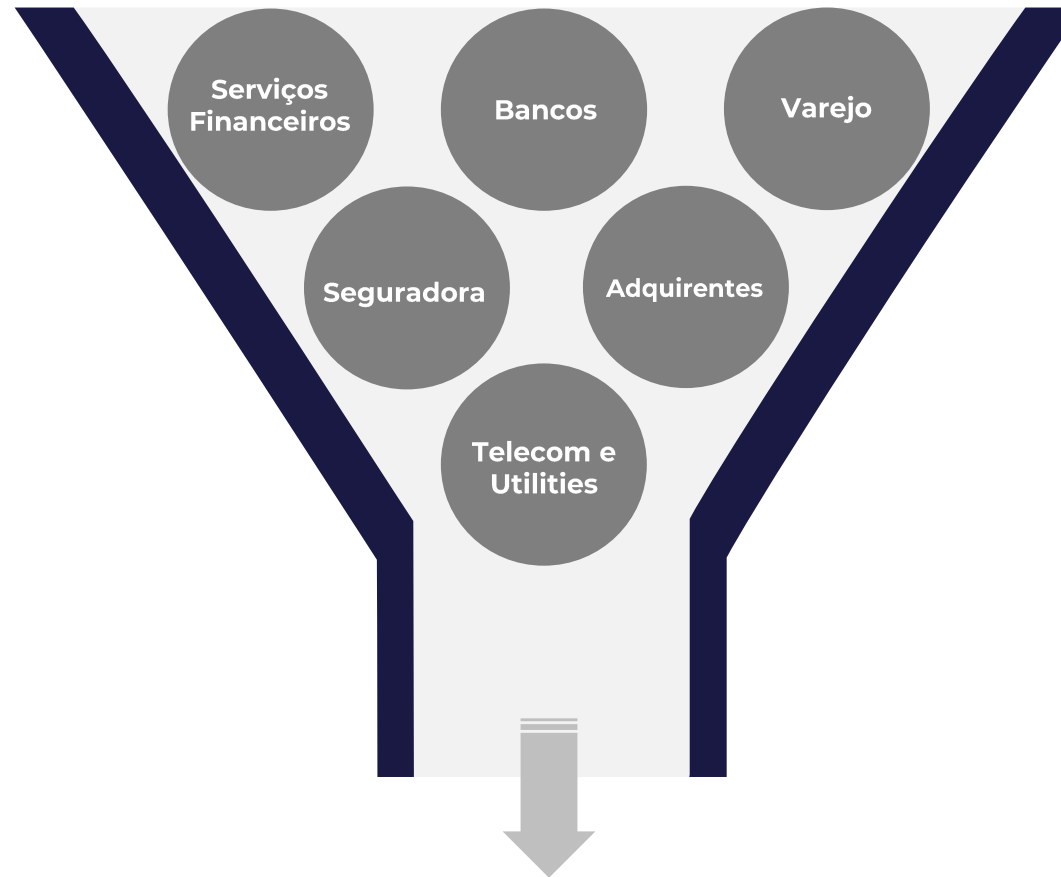
### Embedded Finance

*Bin sponsor*, contas digitais e marketplace

### Adquirência

Tecnologia para **processamento em adquirência**

## Amplo e diverso pipeline comercial



## Engagement & Operations

### Loyalty

Programas de incentivo de forças de vendas e expansão dos **programas de loyalty**

### BPO

Infraestrutura para *backoffice* de atendimento e relacionamento com clientes e parceiros

### HAS

Soluções de **gestão de processos de front, middle e back-office** para esteiras de monitoria, *chargeback* e prevenção a fraude

Alto potencial de geração de novos negócios



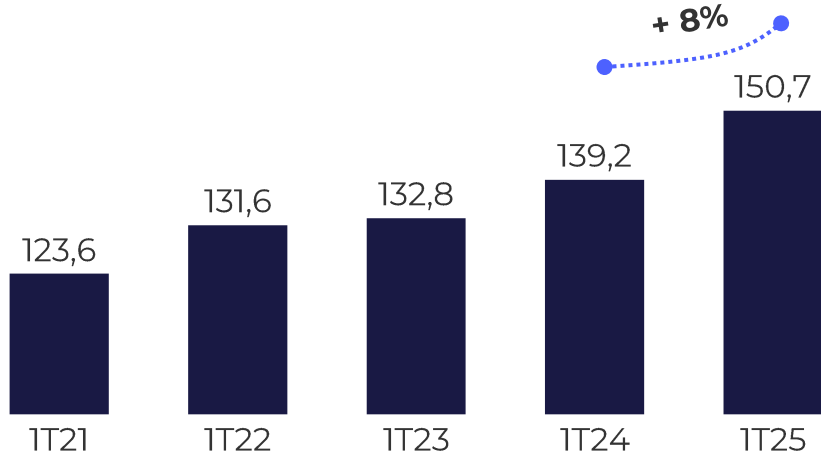
# Nossos Resultados



# Receita Líquida

Estratégia de atuação *full service* contribui para o crescimento contínuo da receita, com destaque para o acentuado crescimento da CSU DX nesse trimestre com o HAS tracionando

Receita Líquida Consolidada | (R\$ milhões)

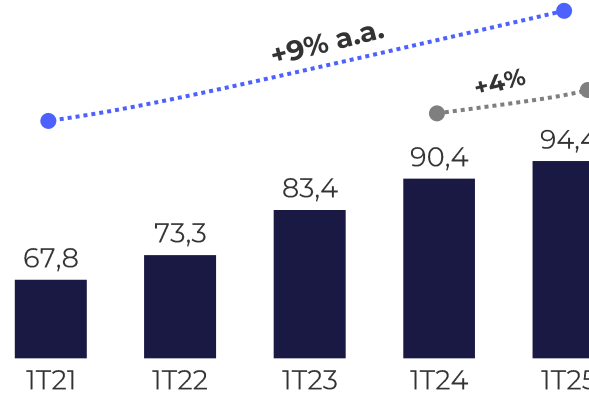


Constante expansão da receita líquida, atingindo seu maior patamar histórico

CAGR  
+5 % a.a.

## CSU Pays

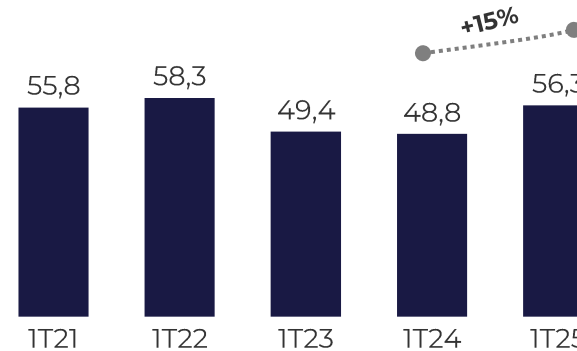
Receita líquida (R\$ milhões)



- **Trajatória consistente de expansão** (CAGR 10% a.a. desde 1T20), resultante da aumento dos volumes operacionais em todos seus subsegmentos (*Payments, Embedded finance e Loyalty*).
- **Fomento de mecanismos de fidelização & incentivo** são destaques da atuação estratégica da CSU, resultando em maior ativação dos clientes.
- **Novas dimensões com o uso intensivo de IA para impulsionar transações.**

## CSU DX

Receita líquida (R\$ milhões)

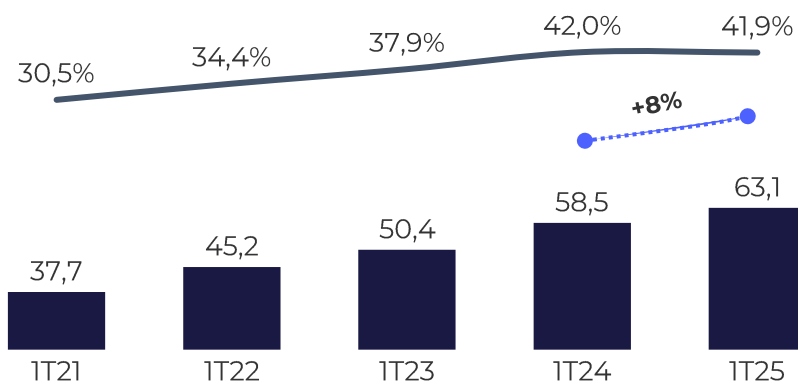


- **Profunda transformação** – novo modelo operacional com alta densidade tecnológica.
- **Novo ciclo de expansão via aplicação de hiperautomação & IA** em processos de *front, middle e back-office* (HAS).
- **3 novos contratos no 1T25, com +2 clientes implantados em HAS.**
- **Retomada do crescimento:** Trajetória ascendente de expansão de receita.

# Lucro Bruto

Crescimento constante do lucro bruto reflete o aumento da eficiência operacional, decorrente da forte agenda de digitalização de nossas operações

## Lucro Bruto e Margem Bruta Consolidado | (R\$ milhões e %)

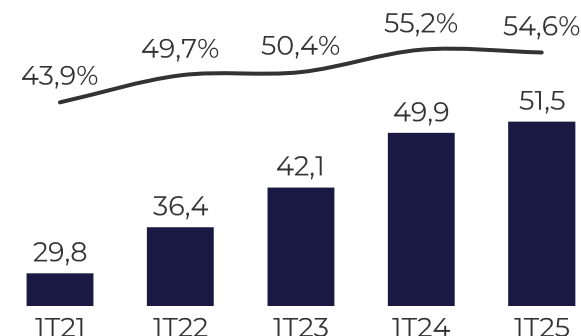


**Crescimento recorrente** de lucro bruto, atingindo seu maior valor histórico

**CAGR +14% a.a.**

### CSU Pays

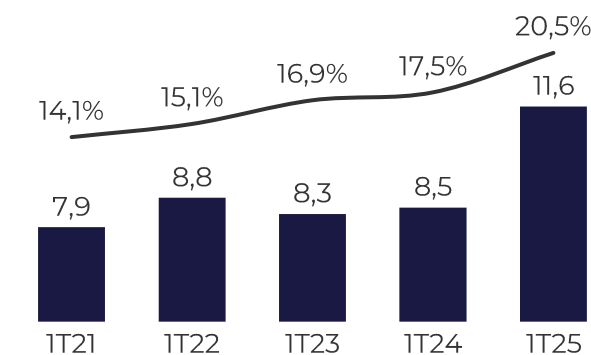
#### Lucro bruto e margem bruta (R\$ milhões e %)



- Digitalização de produtos e processos gerando **maior eficiência e rentabilidade**, aliado ao **crescimento recorrente da receita**.
- **Ganhos reais de rentabilidade (CAGR 15% a.a. desde 2021)** alavancados pela escalabilidade do modelo de negócios
- Potencial aumenta com a aplicação de IA.

### CSU DX

#### Lucro bruto e margem bruta (R\$ milhões e %)

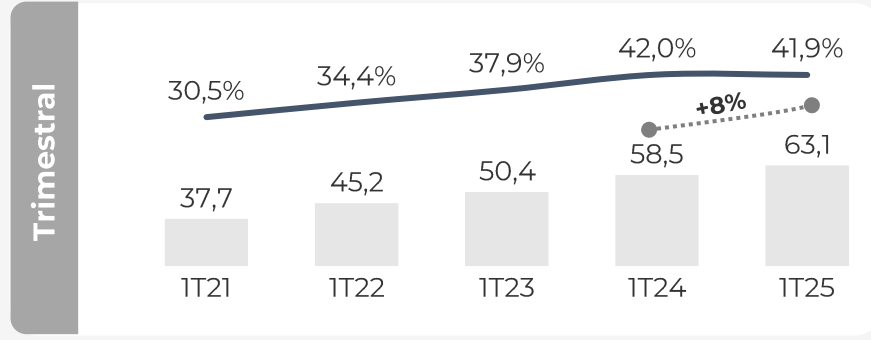
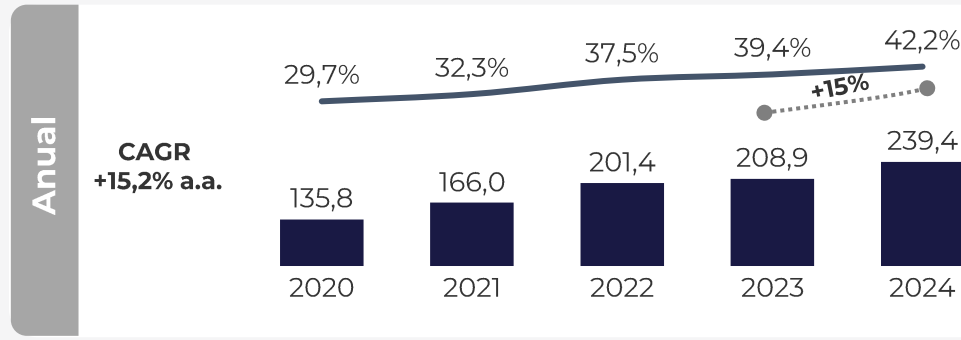


- Atuação voltada para processos de maior valor agregado de *Customer Experience*, preservando resultado e **ampliando margem** (evolução de **9,1 p.p.** vs. 2019)
- **Novos produtos** passam a **contribuir para o resultado** dessa vertical – com maior rentabilidade – além de oportunidades de **cross e up sell** para a CSU Pays.

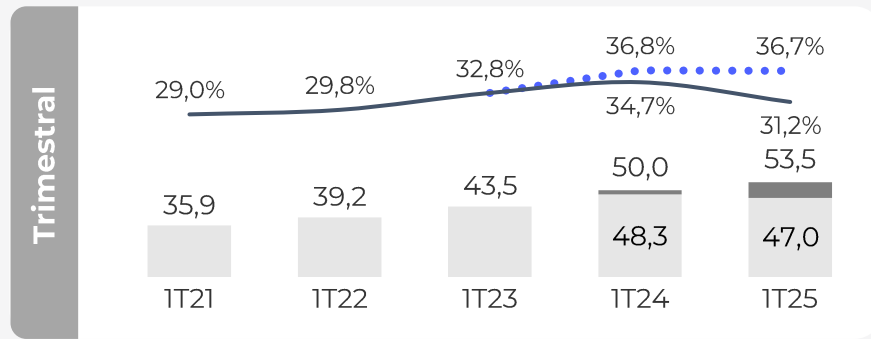
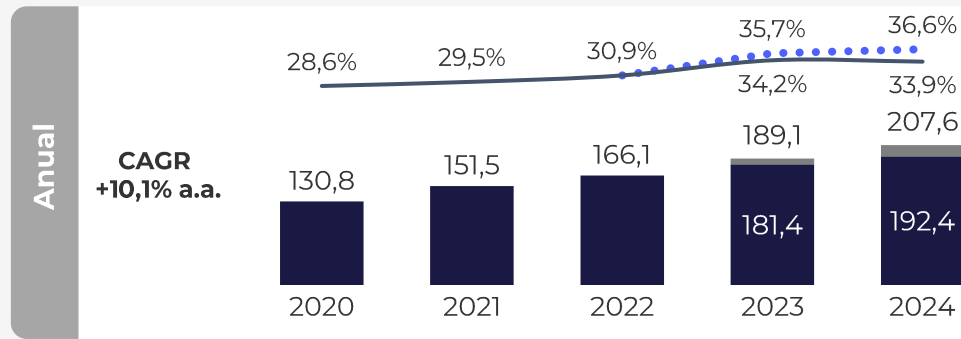


# Melhoria da performance operacional permite a expansão de investimentos nas novas iniciativas estratégicas de maneira gradual e sustentável

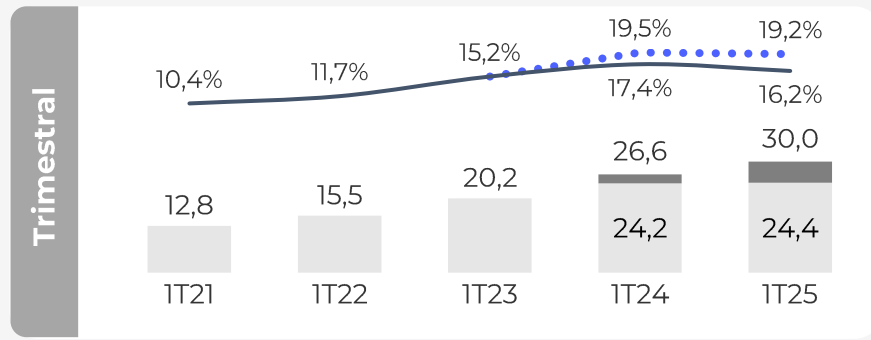
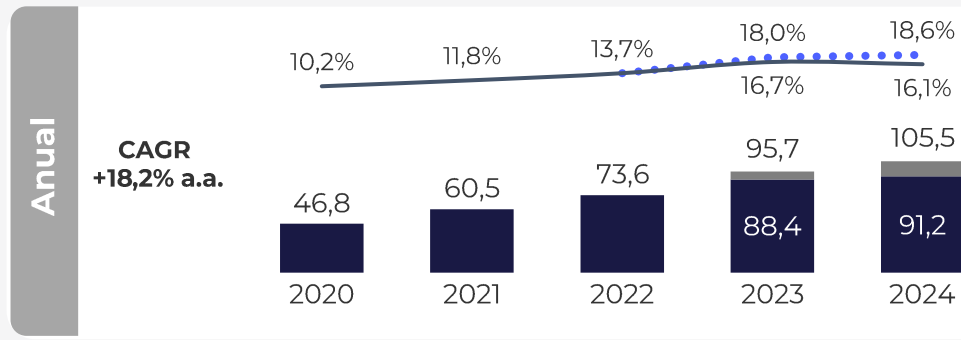
O **lucro bruto** (R\$ milhões) e a **margem bruta** (%) praticamente dobraram



**EBITDA** (R\$ milhões) e **margem EBITDA** (%) demonstram solidez diante de investimentos estratégicos



O **lucro líquido** (R\$ milhões) mais que dobra e a **margem líquida** (%) praticamente dobra devido à alavancagem operacional





# Principais Conclusões

 CSU Digital

# Considerações finais

## Fortes resultados correntes

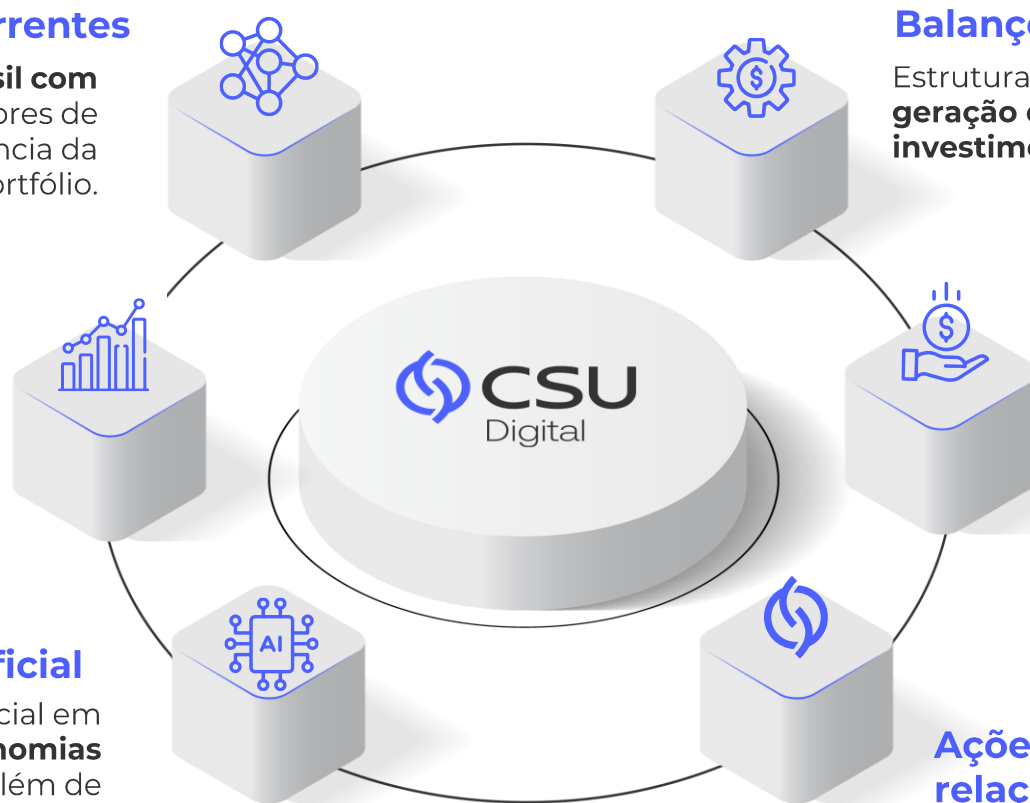
Expansão do negócio atual no Brasil com **crescimento acelerado** dos indicadores de **rentabilidade nos últimos anos**, consequência da forte digitalização e da sinergia do portfólio.

## Novo ciclo de expansão

- Lançamento contínuo de novas soluções criam **relevantes oportunidades de crescimento** e já trazem novos clientes.
  - **Expansão cross border**, alavancado diferenciação competitiva da atuação no Brasil e criação oportunidades globais.

## Inteligência artificial

Aplicação e uso massivo de inteligência artificial em nossas verticais de negócios, gerando **economias de escala** para a CSU e seus clientes (HAS), além de alavancar o **potencial de receita** (IA) de transações.



## Balanco patrimonial sólido

Estrutura de capital adequada e **forte geração de caixa**, o que permite **manter os investimentos** (orgânico ou inorgânico).

## Remuneração atrativa para os investidores

Pagamento de **R\$ 250 milhões** de dividendos e JCP desde a fundação da empresa. Um **payout de 50%** nos últimos quatro anos. Em 2025, já foram pagos R\$ 6,9 milhões em juros sobre capital próprio (JCP) referentes aos resultados do 1T25. Adicionalmente, foi aprovado na Assembleia Geral Ordinária (AGO) outros R\$ 18,1 milhões como dividendos complementares, referentes aos resultados de 2024.

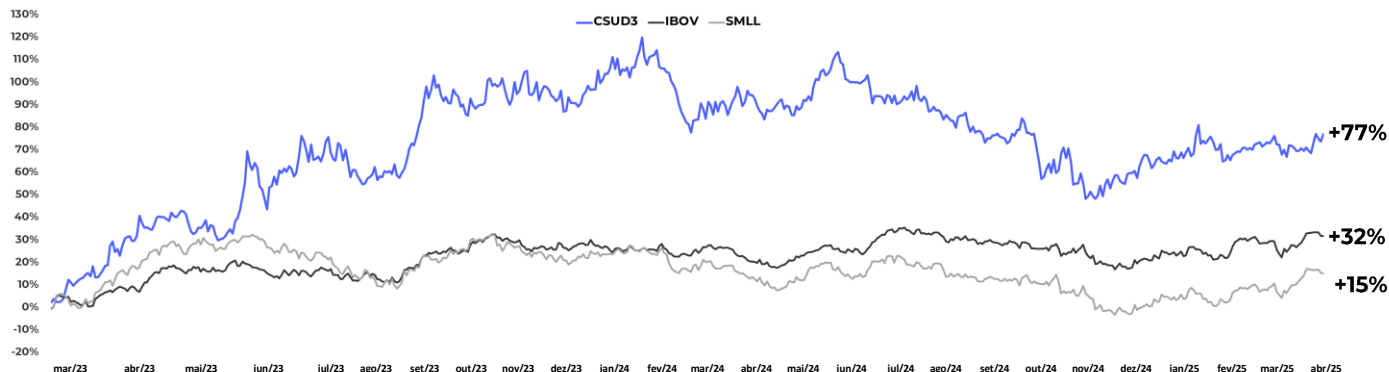
## Ações ainda com desconto em relação a seus pares

As ações da CSU eram negociadas em 31 de março de 2025 a 1,2x a receita e 3,4x EV/EBITDA, enquanto outros *players* de segmentos relacionados no Brasil e no exterior já estão performando em um múltiplo até 5,4x maior (EV/EBITDA).

# Mercado de capitais

## Retorno CSUD3, IBOV e SMLL

Total shareholder return de: **+101%**  
(entre mar/23 e mar/25)



Desde jun/22<sup>1</sup>, até dez/24, verificamos um **aumento de +73%** na posição acionária de **investidores institucionais**



Partindo da cotação de 31/03/2023 da CSUD3 até o fechamento de 31/03/2025, apresentou valorização de **+77%**, e um **total shareholder return de +101%**, neste intervalo.

### Coberturas Sell-Side

Levante	Eleven
Toro	MSX Invest
Benndorf	Condor Insider
TC Matrix	Arkad Invest
Ticker Research	Nord
Terra Investimentos	

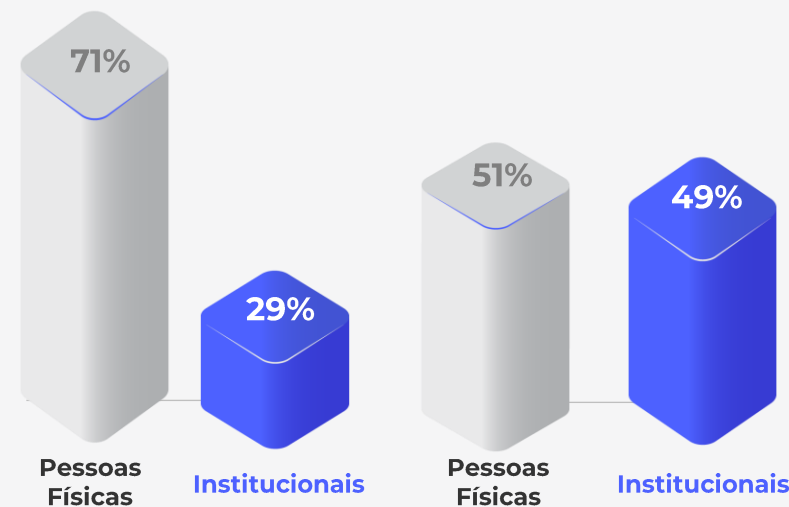
### Principais Acionistas

	Qtd. de ações	%
<b>Controlador</b>	<b>22.683.151</b>	<b>54,27%</b>
Greenville Delaware LLC	22.591.192	54,05%
Marcos Ribeiro Leite	91.959	0,22%
<b>Administradores</b>	<b>51.613</b>	<b>0,12%</b>
<b>Free Float</b>	<b>18.546.100</b>	<b>44,37%</b>
Real Investor	4.186.500	10,02%
Demais Acionistas	14.359.600	34,35%
<b>Tesouraria</b>	<b>519.136</b>	<b>1,24%</b>
<b>TOTAL CSUD3</b>	<b>41.800.000</b>	<b>100,00%</b>

## Relevância dos investidores institucionais (fundos) no free-float (%)

# 2T22<sup>1</sup> x 1T25

Aumento de **+20,7 p.p.**



**CSUD**  
B3 LISTED NM

**INSTITUTIONAL INVESTOR**  
2024 LATIN AMERICA EXECUTIVE TEAM - SMALL CAP  
CSU DIGITAL

<sup>1</sup> Reposicionamento de marca e ticker na B3

# Valuation da Companhia vs demais players

Combinação de crescimento e rentabilidade geram retornos atrativos



<sup>1</sup>Fonte: Refinitiv, Data referência das métricas: 31/03/2025; ROE: return on equity, ou retorno sobre o patrimônio líquido; ROIC: return on invested capital, ou retorno sobre o capital investido; Dividend yield: montante de proventos sobre valor de mercado; EV: enterprise value, ou valor da firma. EV/Receita e EV/EBITDA são métricas comumente usadas no mercado como múltiplos de precificação de ativos.

# Perguntas e Respostas



Para fazer perguntas, **clique no ícone de levantar a mão na parte inferior de sua tela**, e aguarde as próximas instruções



Ao ser anunciado, **uma solicitação para ativar seu microfone aparecerá na tela** e você poderá realizar sua pergunta



Para enviar perguntas por escrito via ícone de Q&A no botão inferior de suas telas, orientamos realizá-las indicando seu **NOME** e **EMPRESA**, seguido de seu questionamento





**CSUD**  
B3 LISTED NM



Escaneie o QR Code e  
acesse nosso site de RI

## NOSSAS UNIDADES

### Estados Unidos

Miami | Flórida  
1111 Brickell Avenue,  
suite 2804

### Brasil


Alphaview | Barueri  
Rua Piauí, 136

Faria Lima | São Paulo  
Av. Brigadeiro Faria Lima, 1306

Belo Horizonte | Minas Gerais  
Praça Hugo Werneck, 253

Recife | Pernambuco  
Av. Conde de Boa Vista, 150

## NOSSOS CANAIS

 [ri.csu.com.br](http://ri.csu.com.br)

 [ri@csu.com.br](mailto:ri@csu.com.br)

 [csudigital](https://www.instagram.com/csudigital)

 [csu-digital](https://www.linkedin.com/company/csu-digital)

 [@csudigital](https://www.youtube.com/@csudigital)

 [csu.br](https://www.facebook.com/csu.br)