



## RESULTADOS 4T21 / 2021

Webcast: 10/03/2022 (5ª feira) 11h00

Português com tradução simultânea

Webcast: [clique aqui](#)

Relações com Investidores CSU:

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

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

+55 (11) 2106-3700

Av. Brigadeiro Faria Lima, 1306, Térreo, CEP 01451-914, São Paulo/SP

São Paulo, 09 de março de 2022. A CSU CardSystem S.A. (B3: CARD3) (“CSU” ou “Companhia”), líder no mercado brasileiro em soluções tecnológicas de última geração para meios de pagamento, customer experience e fidelização e incentivo de clientes, anuncia os resultados do quarto trimestre e ano de 2021.

## CSU (CARD3) REGISTRA O MELHOR RESULTADO DA SUA HISTÓRIA EM 2021, COM RECORDES DE RECEITA, EBITDA E LUCRO LÍQUIDO

### DESTAQUES FINANCEIROS

- ☞ **Receita líquida:** Recorde para um 4º trimestre de R\$ 128,5 milhões (+9,4% vs. 4T20) e recorde de R\$ 514,0 milhões no ano (+12,5% vs. 2020) decorrente do bem-sucedido esforço comercial com foco em clientes da nova economia digital;
- ☞ **EBITDA:** Maior valor da história para um 4º trimestre de R\$ 38,3 milhões (+9,0% vs. 4T20). No ano, recorde de R\$ 151,5 milhões (+15,8% vs. 2020);
- ☞ **Margem EBITDA:** Atingiu 29,8% (-0,1 p.p. vs. 4T20). No ano, recorde de 29,5% (+0,9 p.p. vs. 2020);
- ☞ **Lucro Líquido:** Registrou o segundo melhor desempenho da história de R\$ 16,7 milhões (+18,9% vs. 4T20). No ano, recorde de R\$ 60,5 milhões (+29,3% vs. 2020);
- ☞ **Distribuição de proventos:** R\$ 14,0 milhões em JCP no ano e proposta de dividendos complementares de R\$ 16,2 milhões, totalizando R\$ 30,2 milhões, representando 50% de payout.

### UNIDADE CSU.CARDSYSTEM

- ☞ **Receita líquida:** Registrou R\$ 64,6 milhões (+12,0% vs. 4T20). No ano, R\$ 254,5 milhões (+10,8% vs. 2020);
- ☞ **Lucro bruto:** Recorde de R\$ 34,4 milhões (+29,2% vs. 4T20). No ano, recorde de R\$ 123,0 milhões (+22,6% vs. 2020);
- ☞ **Margem bruta:** Recorde de 53,2% (+7,1 p.p. vs. 4T20). No ano, recorde de 48,3% (+4,6 p.p. vs. 2020);
- ☞ **Volume de transações processadas:** Recorde de 203,3 milhões (+32,4% vs. 4T20). No ano, recorde de 698,4 milhões (+33,9% vs. 2020).

### UNIDADE CSU.CONTACT

- ☞ **Receita líquida:** Recorde para um 4º trimestre de R\$ 63,9 milhões (+6,9% vs. 4T20). No ano, recorde de R\$ 259,6 milhões (+14,3% vs. 2020);
- ☞ **Lucro bruto:** Recorde para um 4º trimestre de R\$ 11,0 milhões (+6,1% vs. 4T20). No ano, recorde de R\$ 43,0 milhões (+21,3% vs. 2020);
- ☞ **Margem bruta:** Atingiu 17,2% (-0,1 p.p. vs. 4T20). No ano, recorde de 16,6% (+1,0 p.p. vs. 2020).

DRE (R\$ mil)	4T21	4T20	% Var. YoY	3T21	% Var. QoQ	2021	2020	% Var.
<b>Receita Líquida</b>	<b>128.511</b>	<b>117.509</b>	<b>9,4%</b>	<b>131.391</b>	<b>-2,2%</b>	<b>514.049</b>	<b>456.850</b>	<b>12,5%</b>
CSU.CardSystem	64.597	57.700	12,0%	67.060	-3,7%	254.479	229.665	10,8%
CSU.Contact	63.914	59.809	6,9%	64.331	-0,6%	259.570	227.185	14,3%
<b>Lucro bruto</b>	<b>45.357</b>	<b>36.952</b>	<b>22,7%</b>	<b>42.600</b>	<b>6,5%</b>	<b>166.019</b>	<b>135.765</b>	<b>22,3%</b>
CSU.CardSystem	34.372	26.596	29,2%	31.765	8,2%	123.028	100.329	22,6%
CSU.Contact	10.985	10.356	6,1%	10.835	1,4%	42.991	35.436	21,3%
<b>Margem Bruta</b>	<b>35,3%</b>	<b>31,4%</b>	<b>3,9 p.p.</b>	<b>32,4%</b>	<b>2,9 p.p.</b>	<b>32,3%</b>	<b>29,7%</b>	<b>2,6 p.p.</b>
CSU.CardSystem	53,2%	46,1%	7,1 p.p.	47,4%	5,8 p.p.	48,3%	43,7%	4,6 p.p.
CSU.Contact	17,2%	17,3%	-0,1 p.p.	16,8%	0,4 p.p.	16,6%	15,6%	1,0 p.p.
<b>EBITDA</b>	<b>38.329</b>	<b>35.174</b>	<b>9,0%</b>	<b>38.133</b>	<b>0,5%</b>	<b>151.507</b>	<b>130.788</b>	<b>15,8%</b>
CSU.CardSystem	29.645	25.998	14,0%	29.564	0,3%	118.496	100.109	18,4%
CSU.Contact	8.684	9.176	-5,4%	8.569	1,3%	33.011	30.679	7,6%
<b>Margem EBITDA</b>	<b>29,8%</b>	<b>29,9%</b>	<b>-0,1 p.p.</b>	<b>29,0%</b>	<b>0,8 p.p.</b>	<b>29,5%</b>	<b>28,6%</b>	<b>0,9 p.p.</b>
CSU.CardSystem	45,9%	45,1%	0,8 p.p.	44,1%	1,8 p.p.	46,6%	43,6%	3,0 p.p.
CSU.Contact	13,6%	15,3%	-1,7 p.p.	13,3%	0,3 p.p.	12,7%	13,5%	-0,8 p.p.
<b>Lucro Líquido</b>	<b>16.717</b>	<b>14.055</b>	<b>18,9%</b>	<b>16.029</b>	<b>4,3%</b>	<b>60.493</b>	<b>46.781</b>	<b>29,3%</b>
Margem Líquida	13,0%	12,0%	1,0 p.p.	12,2%	0,8 p.p.	11,8%	10,2%	1,6 p.p.

## MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

No ano de 2021, a CSU acelerou sua transformação digital, auxiliando os clientes de meios de pagamento, loyalty e *customer experience* (“CX”) com soluções de alta tecnologia baseadas em inovação, como cartões virtuais gerados diretamente no *app*, cartões digitais compatíveis com as principais *wallets* de mercado – Google Pay, Samsung Pay e Apple Pay –, digitalização de faturas, atendimento de clientes baseado em dados com elevada robotização, entre outros.

Assim, encerramos o ano com **receita líquida recorde de R\$ 514,0 milhões (+12,5% vs. 2020)**, **lucro bruto recorde de R\$ 166,0 milhões (+22,3% vs. 2020)**, **EBITDA recorde de R\$ 151,5 milhões (+15,8% vs. 2020)** e **lucro líquido recorde de R\$ 60,5 milhões (+29,3% vs. 2020)**, com receitas recorrentes, importante indicador de resiliência, acima de 97% em todos os trimestres. Esse ciclo crescente de ações e consequentes resultados demonstra que estamos no caminho certo de entrega de serviços tecnológicos de qualidade e atentos às inovações digitais mais rentáveis, que continuarão a alavancar o crescimento da Companhia em períodos futuros.

Na unidade **CSU.CardSystem**, que dispõe de soluções tecnológicas de última geração para meios de pagamento, fomos eficientes na entrega de produtos digitais, com crescimento do lucro bruto para R\$ 123,0 milhões em 2021 (+22,6% vs. 2020) com margem bruta de 48,3% (+4,6 p.p. vs. 2020); e na divisão MarketSystem, que integra essa unidade com soluções para fidelização e incentivo, aprimoramos nosso marketplace OpteMais, com novos parceiros comerciais (CVC, Direct Shop, Philips, Novo Mundo, meuDNA, WOLI, entre outros), permitindo múltiplas formas de resgate, com vouchers de mobilidade, alimentação, supermercado e streaming, além de exames de saúde e testes, demonstrando sensibilidade durante o desafio pandêmico em adequar a oferta às necessidades dos novos tempos, além da agilidade necessária para isso.

Este ano de 2022 marca a evolução da nossa plataforma híbrida de processamento de pagamentos, a Wide Platform, solução que combina a robustez da alta plataforma (VisionPLUS by Fiserv) com a flexibilidade do ambiente *cloud* e arquitetura de microsserviços (Magnus by Glic), ambas com elevada segurança, performance e disponibilidade. Com isso, passamos a dispor de uma nova via de crescimento, focada em *players* da nova economia, que tem como característica marcante a elevada taxa de crescimento e expansão de suas bases de clientes.

Já a unidade **CSU.Contact**, que oferece soluções completas de CX, expandiu suas operações com a solução de *home office*, com cerca de 2/3 do time em trabalho remoto – com aumento na produtividade – e ampliamos a utilização de canais digitais sem uso de voz (chat, e-mail, mídias sociais e robotização), resultando em expansão do lucro bruto para recorde de R\$ 43,0 milhões em 2021 (+21,3% vs. 2020) com margem bruta de 16,6% (+1,0 p.p. vs. 2020).

Além disso, fomos bem-sucedidos em importantes renovações contratuais e na conquista de clientes de renome em todos os negócios e plataformas, seja Adquirência e Emissão (Wide Platform), BIN Sponsor, Loyalty/OpteMais, como, por exemplo, Ágilli, Hash, Banco PSA do grupo Stellantis, Avon/The Body Shop, este último uma importante conquista em CX após renovação com sua controladora Natura&Co, o que registra nossa capacidade de ampliar os serviços com clientes satisfeitos da base, além de outros grandes nomes da nova economia que já se encontram em fase de implantação e cuja estratégia comercial ainda não permite sua divulgação.

Ainda, a forte geração de caixa, com a entrega consistente de lucratividade, possibilitou a ampliação de investimentos (Capex) para R\$ 56,9 milhões em 2021 (+10,0% vs. 2020) em soluções tecnológicas e de segurança cibernética, novas implantações e aumento do quadro de colaboradores, encerrando 2021 com 6,2 mil pessoas engajadas em entregar valor aos clientes.

A combinação destes fatores, atrelada a nova oferta de *Banking as a Service* (“BaaS”), via unidade Blue C Technology, trará uma série de inovações potencializando a oferta de serviços financeiros e fortalecendo ainda mais o *cross-sell* entre os negócios da Companhia. Também concluímos o aporte de R\$ 10 milhões no Fitbank, que marcou nosso 1º investimento no escopo da estratégia de M&A, para reforçar nosso *time to market* com soluções inovadoras de uma importante fintech de meios de pagamento.

Distribuímos R\$ 14,0 milhões via juros sobre o capital próprio – JCP referentes ao exercício de 2021, pagos em janeiro de 2022, e propusemos dividendos complementares de R\$ 16,2 milhões, a serem submetidos para aprovação em Assembleia, perfazendo um total de R\$ 30,2 milhões em proventos, reiterando nosso compromisso com a geração de valor aos acionistas, alcançando um *payout* de 50% sobre o lucro líquido do exercício.

Por fim, agradecemos a confiança de nossos *stakeholders* (clientes, parceiros, colaboradores e investidores), mantendo foco em nossos negócios, em busca de renovação de recordes e resultados ainda melhores.

## DESEMPENHO FINANCEIRO E OPERACIONAL

**Receita líquida:** Atingiu recorde para um 4º trimestre em R\$ 128,5 milhões **(+9,4% vs. 4T20)** ante R\$ 117,5 milhões no 4T20, aumento de R\$ 11,0 milhões, crescimento de R\$ 6,9 milhões na unidade CSU.CardSystem e de R\$ 4,1 milhões na unidade CSU.Contact. No ano totalizou **recorde de R\$ 514,0 milhões (+12,5% vs. 2020)** ante R\$ 456,8 milhões em 2020, aumento de R\$ 57,2 milhões, sendo crescimento R\$ 24,8 milhões na CSU.CardSystem e de R\$ 32,4 milhões na CSU.Contact.

**Receita recorrente<sup>1</sup>:** No trimestre, atingiu R\$ 126,7 milhões **(+9,9% vs. 4T20)**, representando 98,6% da receita líquida (+0,4 p.p. vs. 4T20), ante R\$ 115,3 milhões no 4T20, aumento de R\$ 11,4 milhões. No ano totalizou R\$ 506,1 milhões **(+12,3% vs. 2020)**, representando 98,5% da receita líquida (-0,1 p.p. vs. 2020), ante R\$ 450,6 milhões em 2020, aumento de R\$ 55,5 milhões.

**Custos:** No trimestre, somaram R\$ 83,1 milhões **(+3,2% vs. 4T20)** ante R\$ 80,6 milhões no mesmo trimestre de 2020, aumento de R\$ 2,5 milhões, sendo redução de R\$ 0,9 milhões na unidade CSU.CardSystem e aumento de R\$ 3,4 milhões na unidade CSU.Contact. No ano totalizaram R\$ 348,0 milhões **(+8,4% vs. 2020)** ante R\$ 321,1 milhões em 2020, aumento de R\$ 26,9 milhões, sendo crescimento de R\$ 2,1 milhões na CSU.CardSystem e de R\$ 24,8 milhões na CSU.Contact.

**Lucro bruto:** Alcançou **recorde de R\$ 45,4 milhões** no 4T21 **(+22,7% vs. 4T20)** ante R\$ 37,0 milhões no mesmo período de 2020, aumento de R\$ 8,4 milhões, sendo crescimento de R\$ 7,8 milhões na unidade CSU.CardSystem e de R\$ 0,6 milhão na unidade CSU.Contact. No ano totalizou **recorde de R\$ 166,0 milhões (+22,3% vs. 2020)** ante R\$ 135,7 milhões em 2020, aumento de R\$ 30,3 milhões, sendo crescimento de R\$ 22,7 milhões na CSU.CardSystem e de R\$ 7,6 milhões na CSU.Contact.

**Margem bruta:** Alcançou **recorde de 35,3%** no 4T21 **(+3,9 p.p. vs. 4T20)** ante 31,4% no mesmo período de 2020, principalmente relacionado ao crescimento de 7,1 p.p. da CSU.CardSystem. No ano atingiu **recorde de 32,3% (+2,6 p.p. vs. 2020)** ante 29,7% em 2020, com contribuição positiva tanto da CSU.CardSystem como da CSU.Contact.

**Despesas comerciais, gerais e administrativas ("SG&A"):** Nesse trimestre, as despesas SG&A, incluindo depreciação e amortização ("D&A") atingiram R\$ 22,5 milhões **(+23,7% vs. 4T20)** ante R\$ 18,2 milhões no mesmo período de 2020, aumento de R\$ 4,3 milhões, sendo aumento de R\$ 1,3 milhões nas despesas comerciais – atrelada a ações junto a clientes e prospects – e 3,0 milhões nas gerais e administrativas – principalmente em função do aumento em gastos com pessoal. No ano totalizou R\$ 79,1 milhões **(+13,9% vs. 2020)** ante R\$ 69,5 milhões em 2020, aumento de R\$ 9,6 milhões, sendo aumento de R\$ 1,4 milhões nas despesas comerciais e de R\$ 8,1 milhões nas gerais e administrativas, ambas pelos motivos citados anteriormente, e de R\$ 0,1 milhão na D&A.

Despesas SG&A (R\$ mil)	4T21	4T20	% Var. YoY	3T21	% Var. QoQ	2021	2020	Var. %
Gerais e Administrativas	(18.203)	(15.164)	20,0%	(17.180)	6,0%	(66.880)	(58.765)	13,8%
Depreciação/Amortização	(2.399)	(2.448)	-2,0%	(2.439)	-1,6%	(9.715)	(9.575)	1,5%
Comerciais	(1.883)	(566)	232,7%	(83)	2168,7%	(2.543)	(1.160)	119,2%
<b>Total Desp. Comerciais, Gerais e Adm.</b>	<b>(22.485)</b>	<b>(18.178)</b>	<b>23,7%</b>	<b>(19.702)</b>	<b>14,1%</b>	<b>(79.138)</b>	<b>(69.500)</b>	<b>13,9%</b>
<i>% da receita líquida</i>	<i>17,5%</i>	<i>15,5%</i>	<i>2,0 p.p.</i>	<i>15,0%</i>	<i>2,5 p.p.</i>	<i>15,4%</i>	<i>15,2%</i>	<i>0,2 p.p.</i>

**Outras receitas operacionais:** Atingiu R\$ 0,4 milhão **(-71,0% vs. 4T20)**, ante R\$ 1,5 milhão no mesmo período de 2020, redução de R\$ 1,1 milhão, basicamente explicado pela alteração da instituição que processa a folha de pagamentos no 4T20. No ano, R\$ 4,7 milhões **(+2,0% vs. 2020)** ante R\$ 4,6 milhões em 2020, aumento de R\$ 0,1 milhão.

**EBITDA<sup>2</sup>:** Atingiu R\$ 38,3 milhões **(+9,0% vs. 4T20)**, recorde para um 4º trimestre, ante R\$ 35,2 milhões no mesmo período de 2020, aumento de R\$ 3,1 milhões, sendo crescimento de R\$ 3,6 milhões na unidade CSU.CardSystem e redução de R\$ 0,5 milhão na unidade CSU.Contact. No ano totalizou **recorde de R\$ 151,5 milhões (+15,8% vs. 2020)**

<sup>1</sup>**Receita recorrente:** Métrica não contábil que desconsidera as receitas não correntes como ordens de serviços ("OS") relacionadas às implantações e outros da unidade CSU.CardSystem.

<sup>2</sup>**EBITDA:** Elaborada de acordo com a Instrução CVM 527/12, é uma medição não contábil que consiste no resultado líquido do período, acrescido dos tributos sobre o lucro, das despesas financeiras líquidas das receitas financeiras, e das depreciações e amortizações.

ante R\$ 130,8 milhões em 2020, aumento de R\$ 20,7 milhões, sendo crescimento de R\$ 18,4 milhões na CSU.CardSystem e de R\$ 2,3 milhões na CSU.Contact.

**Margem EBITDA:** Registrou 29,8% no 4T21 (-0,1 p.p. vs. 4T20) ante 29,9% no mesmo período de 2020, com crescimento de 0,8 p.p. na unidade CSU.CardSystem e redução de 1,7 p.p. na unidade CSU.Contact. No ano atingiu **recorde de 29,5% (+0,9 p.p. vs. 2020)** ante 28,6% em 2020, sendo crescimento de 3,0 p.p. na CSU.CardSystem e redução de 0,8 p.p. na CSU.Contact.

Reconciliação EBITDA (R\$ mil)	4T21	4T20	% Var. YoY	3T21	% Var. QoQ	2021	2020	% Var.
<b>Lucro Líquido</b>	<b>16.717</b>	<b>14.055</b>	<b>18,9%</b>	<b>16.029</b>	<b>4,3%</b>	<b>60.493</b>	<b>46.781</b>	<b>29,3%</b>
(+) Imposto de Renda e CSLL	6.419	4.257	<b>50,8%</b>	5.912	<b>8,6%</b>	25.089	18.593	<b>34,9%</b>
(+) Resultado Financeiro Líquido	174	1.973	<b>-91,2%</b>	1.254	<b>-86,1%</b>	5.977	5.476	<b>9,1%</b>
(+) Depreciação/Amortização	15.019	14.889	<b>0,9%</b>	14.938	<b>0,5%</b>	59.948	59.938	<b>0,0%</b>
<b>EBITDA</b>	<b>38.329</b>	<b>35.174</b>	<b>9,0%</b>	<b>38.133</b>	<b>0,5%</b>	<b>151.507</b>	<b>130.788</b>	<b>15,8%</b>
<b>Margem EBITDA</b>	<b>29,8%</b>	<b>29,9%</b>	<b>-0,1 p.p.</b>	<b>29,0%</b>	<b>0,8 p.p.</b>	<b>29,5%</b>	<b>28,6%</b>	<b>0,9 p.p.</b>

**Resultado financeiro:** No trimestre, totalizou R\$ 0,2 milhão negativo (+91,2% vs. 4T20) ante R\$ 2,0 milhões negativos, evolução positiva de R\$ 1,8 milhão decorrente da revisão dos saldos de depósitos judiciais, sendo aumento de R\$ 2,2 milhão nas receitas financeiras e aumento de R\$ 0,4 milhão nas despesas financeiras. No ano totalizou R\$ 6,0 milhões negativos (-9,1% vs. 2020) ante R\$ 5,5 milhões negativos em 2020, queda de R\$ 0,5 milhão, com aumento de R\$ 0,1 milhão nas receitas financeiras e aumento de R\$ 0,6 milhão nas despesas financeiras.

**Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro ("LAIR"):** No trimestre, atingiu **recorde de R\$ 23,1 milhões (+26,3% vs. 4T20)** ante R\$ 18,3 milhões no mesmo período de 2020, aumento de R\$ 4,8 milhões. No ano totalizou **recorde de R\$ 85,6 milhões (+30,9% vs. 2020)** ante R\$ 65,4 milhões em 2020, aumento de R\$ 20,2 milhões.

**Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro ("IR/CSLL"):** Alcançou, no 4T21, R\$ 6,4 milhões (+50,8% vs. 4T20) ante R\$ 4,3 milhões no mesmo período de 2020, aumento de R\$ 2,1 milhões, em função de maiores exclusões permanentes (gratificações) e menores créditos relacionados ao JCP no 4T21. No ano totalizou R\$ 25,1 milhões (+34,9% vs. 2020) ante R\$ 18,6 milhões em 2020, aumento de R\$ 6,5 milhões, sem variação significativa na alíquota efetiva.

**Lucro líquido:** Registrou o segundo melhor desempenho da história de R\$ 16,7 milhões (+18,9% vs. 4T20), ante R\$ 14,0 milhões no mesmo período de 2020, aumento de R\$ 2,7 milhões. No ano totalizou **recorde de R\$ 60,5 milhões (+29,3% vs. 2020)** ante R\$ 46,8 milhões em 2020, aumento de R\$ 13,7 milhões.

**Margem líquida:** Registrou segundo melhor desempenho da história de 13,0% no 4T21 (+1,0 p.p. vs. 4T20) ante 12,0% no mesmo período de 2020. No ano atingiu **recorde de 11,8% (+1,6 p.p. vs. 2020)** ante 10,2% em 2020.

## DESEMPENHO POR UNIDADE DE NEGÓCIO

### 1. CSU.CARDSYSTEM (Meios de Pagamento, Fidelização e Incentivo de Clientes)

**Receita líquida:** Atingiu, no trimestre, R\$ 64,6 milhões (+12,0% vs. 4T20), contra R\$ 57,7 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 6,9 milhões, notadamente beneficiado pelo processo de maior digitalização dos clientes, sendo que as receitas atreladas a serviços digitais<sup>3</sup> foram recordes de R\$ 56,7 milhões (+18,0% vs. 4T20) ante R\$ 48,1 milhões no 4T20, e representaram 87,9% do total (+4,5 p.p. vs. 4T20), contra 83,4% no 4T20. No ano, totalizou R\$ 254,5 milhões (+10,8% vs. 2020) ante R\$ 229,7 milhões em 2020, aumento de R\$ 24,8 milhões, com receitas atreladas a serviços digitais recordes de R\$ 212,1 milhões (+13,4% vs. 2020) ante R\$ 187,1 milhões em 2020, representando 83,4% do total (+1,9 p.p. vs. 2020), contra 81,5% em 2020.

**Custos:** Totalizaram, no trimestre, R\$ 30,2 milhões (-2,8% vs. 4T20), 36% do total, contra R\$ 31,1 milhões no mesmo período do ano anterior, redução de R\$ 0,9 milhão, principalmente por economia de R\$ 1,6 milhões com o envio de cartas e faturas físicas, relacionada a digitalização desse serviço. No ano, totalizaram R\$ 131,4 milhões (+1,6% vs. 2020) ante R\$ 129,3 milhões em 2020, aumento de R\$ 2,1 milhões, devido majoritariamente aos aumentos de R\$ 4,3 milhões em pessoal e de R\$ 5,2 milhões em materiais operacionais para *embossing* pontual de cartões, parcialmente compensado por queda de R\$ 5,6 milhões com a transformação digital das cartas e faturas.

**Lucro bruto:** Como resultado das variações acima, atingiu **recorde de R\$ 34,4 milhões (+29,2% vs. 4T20)**, 76% do total, contra R\$ 26,6 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 7,8 milhões. No ano totalizou **recorde de R\$ 123,0 milhões (+22,6% vs. 2020)**, 74% do total, ante R\$ 100,3 milhões em 2020, aumento de R\$ 22,7 milhões. O crescimento é explicado pela evolução do uso de serviços digitais com maiores margens, substituindo serviços analógicos, como envio de faturas físicas, com baixas margens.

**Margem bruta:** No trimestre, registrou forte evolução para **recorde de 53,2% (+7,1 p.p. vs. 4T20)**, contra 46,1% no mesmo trimestre do ano anterior. No ano atingiu **recorde de 48,3% (+4,6 p.p. vs. 2020)** ante 43,7% em 2020.

**EBITDA:** No trimestre, atingiu R\$ 29,6 milhões (+14,0% vs. 4T20), recorde para um 4º trimestre, 77% do total, contra R\$ 26,0 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 3,6 milhões. No ano totalizou **recorde de R\$ 118,5 milhões (+18,4% vs. 2020)** ante R\$ 100,1 milhões em 2020, aumento de R\$ 18,4 milhões.

**Margem EBITDA:** Registrou aumento para 45,9% (+0,8 p.p. vs. 4T20), recorde para um 4º trimestre, contra 45,1% no mesmo trimestre do ano anterior. No ano totalizou **recorde de 46,6% (+3,0 p.p. vs. 2020)** ante 43,6% em 2020, evolução associada ao foco da Companhia em disponibilizar produtos digitais, de alta tecnologia, que trazem maior rentabilidade.

Principais Indicadores (R\$ mil)	4T21	4T20	% Var. YoY	3T21	% Var. QoQ	2021	2020	% Var.
<b>Receita Líquida</b>	64.597	57.700	12,0%	67.060	-3,7%	254.479	229.665	10,8%
<b>Custos</b>	(30.225)	(31.104)	-2,8%	(35.295)	-14,4%	(131.451)	(129.336)	1,6%
<b>Lucro bruto</b>	34.372	26.596	29,2%	31.765	8,2%	123.028	100.329	22,6%
<i>Margem bruta</i>	53,2%	46,1%	7,1 p.p.	47,4%	5,8 p.p.	48,3%	43,7%	4,6 p.p.
<b>Despesas SG&amp;A</b>	(11.446)	(7.952)	43,9%	(10.337)	10,7%	(41.215)	(31.780)	29,7%
<b>Outras Receitas/Despesas Operacionais</b>	(3.102)	(2.258)	37,4%	(1.608)	92,9%	(2.176)	(6.989)	-68,9%
<i>(+) Depr. e Amort.</i>	9.821	9.612	2,2%	9.744	0,8%	38.859	38.549	0,8%
<b>EBITDA</b>	29.645	25.998	14,0%	29.564	0,3%	118.496	100.109	18,4%
<i>Margem EBITDA</i>	45,9%	45,1%	0,8 p.p.	44,1%	1,8 p.p.	46,6%	43,6%	3,0 p.p.

#### 1.1. Desempenho Operacional – CardSystem (Meios de pagamento)

**Número de cartões cadastrados:** Encerramos o 4T21 e o ano com recorde de cartões cadastrados em 30,7 milhões (+13,8% vs. 4T20) contra 27,0 milhões no mesmo trimestre do ano anterior, aumento de 3,7 milhões, refletindo o amadurecimento dos contratos e o crescimento orgânico da unidade, relacionado à expansão das operações de pagamentos em praticamente todos os clientes.

<sup>3</sup> Receitas atreladas a serviços digitais: Todas as receitas da unidade CSU.CardSystem, exceto as de emissão e/ou postagem de cartões, cartas e faturas físicas.

**Número de cartões faturados:** Encerramos o 4T21 e o ano com 18,2 milhões de cartões faturados (+4,9% vs. 4T20) contra 17,4 milhões no mesmo trimestre do ano anterior, aumento de 0,8 milhão, também explicados pelos mesmos motivos da expansão dos cartões cadastrados.

GRÁFICO 1 - Cartões cadastrados (milhões)

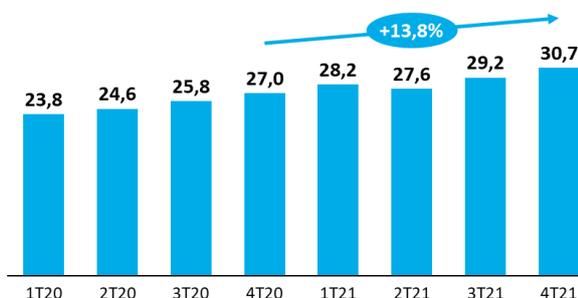
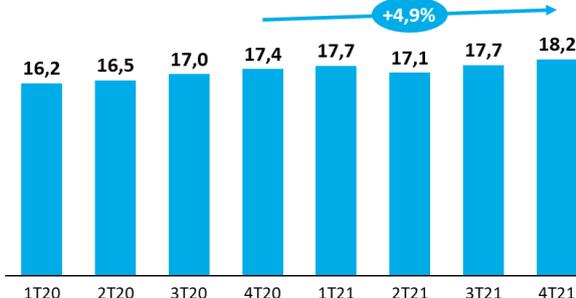
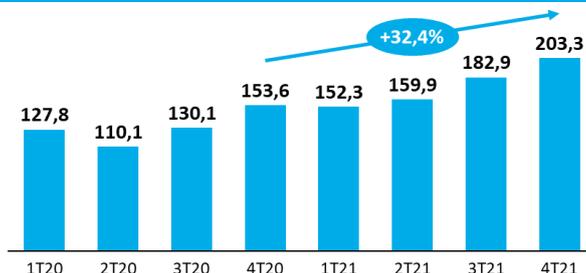


GRÁFICO 2 - Cartões faturados (milhões)



**Quantidade de transações processadas:** No trimestre, registrou **recorde de 203,3 milhões de transações (+32,4% vs. 4T20)** contra 153,6 milhões no mesmo trimestre do ano anterior, aumento de 49,7 milhões. No ano, totalizou recorde de 698,4 milhões de transações (+33,9% vs. 2020) ante 521,6 milhões em 2020, aumento de 176,8 milhões, após retração verificada no 2T20 decorrente dos efeitos da covid-19 na economia, demonstrando recuperação e rápida expansão a partir do 4T20, representando um volume financeiro superior a R\$ 220 bilhões. Lembramos que tal métrica possui baixa representatividade no faturamento total da unidade, mas é um indicador positivo como tendência de negócios relacionado aos nossos clientes emissores de cartões e de aquisição.

GRÁFICO 3 – Transações processadas por trimestre (milhões)



## 1.2. Desempenho Operacional – MarketSystem (Fidelização e Incentivo de Clientes)

**Destaques:** Na MarketSystem, que integra essa unidade com soluções para fidelização e incentivo de clientes, conquistamos novos clientes de renome como o Banco PSA – braço financeiro do Grupo Stellantis, além de uma das 20 startups unicórnio do Brasil.

Também aprimoramos nosso marketplace OpteMais, com novos parceiros comerciais (CVC, Direct Shop, Philips, Novo Mundo, meuDNA, WOLI, entre outros), permitindo múltiplas formas de resgate, com vouchers de mobilidade, alimentação, supermercado e streaming, além de exames de saúde e testes, demonstrando sensibilidade durante o desafio pandêmico em adequar a oferta às necessidades dos novos tempos, além da agilidade necessária para isso. Acesse: [www.optemais.com.br](http://www.optemais.com.br).

## 2. CSU.CONTACT (Customer Experience)

**Receita líquida:** No trimestre, atingiu R\$ 63,9 milhões (+6,9% vs. 4T20), recorde para um 4º trimestre, contra R\$ 59,8 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 4,1 milhões. No ano, totalizou **recorde de R\$ 259,6 milhões (+14,3% vs. 2020)** ante R\$ 227,2 milhões em 2020, aumento de R\$ 32,4 milhões. O crescimento é decorrente da expansão dos contratos com clientes da nova economia.

**Custos:** Totalizaram, no trimestre, R\$ 52,9 milhões (+7,0% vs. 4T20), 64% do total, contra R\$ 49,5 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 3,4 milhões, majoritariamente por maiores custos com pessoal de R\$ 3,1 milhões relacionados ao crescimento das operações. No ano, totalizaram R\$ 216,6 milhões (+12,9% vs. 2020) ante R\$ 191,7 milhões em 2020, aumento de R\$ 24,8 milhões, notadamente pelos motivos citados no trimestre, conforme detalhado no [Anexo](#).

**Lucro bruto:** Em virtude da expansão dos contratos com clientes da nova economia, o lucro bruto atingiu R\$ 11,0 milhões (+6,1% vs. 4T20), recorde para um 4º trimestre, 24% do total, contra R\$ 10,4 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 0,6 milhão. No ano, totalizou **recorde de R\$ 43,0 milhões (+21,3% vs. 2020)**, 26% do total, ante R\$ 35,4 milhões em 2020, aumento de R\$ 7,6 milhões, pelos motivos citados anteriormente.

**Margem bruta:** Se manteve estável em 17,2% (-0,1 p.p. vs. 4T20) contra 17,3% no mesmo trimestre do ano anterior. No ano, atingiu **recorde de 16,6% (+1,0 p.p. vs. 2020)** ante 15,6% em 2020, conforme mencionado anteriormente, tornando as operações mais rentáveis.

**EBITDA:** No trimestre, atingiu R\$ 8,7 milhões (-5,4% vs. 4T20), 23% do total, contra R\$ 9,2 milhões no mesmo período do ano anterior, diminuição de R\$ 0,5 milhão. No ano, totalizou **recorde de R\$ 33,0 milhões (+7,6% vs. 2020)** ante R\$ 30,7 milhões em 2020, aumento de R\$ 2,3 milhões. Vale lembrar que a variação de lucratividade aqui reportada leva em conta critérios de rateio de despesas entre as duas unidades com base em suas respectivas receitas.

**Margem EBITDA:** Registrou 13,6% (-1,7 p.p. vs. 4T20) contra 15,3% no mesmo trimestre do ano anterior. No ano, totalizou 12,7% (-0,8 p.p. vs. 2020) ante 13,5% em 2020, queda relacionada ao maior rateio de despesas para essa unidade.

Principais Indicadores (R\$ mil)	4T21	4T20	% Var. YoY	3T21	% Var. QoQ	2021	2020	% Var.
<b>Receita Líquida</b>	63.914	59.809	6,9%	64.331	-0,6%	259.570	227.185	14,3%
<b>Custos</b>	(52.929)	(49.453)	7,0%	(53.496)	-1,1%	(216.579)	(191.749)	12,9%
<b>Lucro bruto</b>	10.985	10.356	6,1%	10.835	1,4%	42.991	35.436	21,3%
<i>Margem Bruta</i>	17,2%	17,3%	-0,1 p.p.	16,8%	0,4 p.p.	16,6%	15,6%	1,0 p.p.
<b>Despesas SG&amp;A</b>	(8.094)	(7.633)	6,0%	(7.030)	15,1%	(30.364)	(28.481)	6,6%
<b>Outras Receitas/Despesas Operacionais</b>	595	1.176	-49,4%	(430)	-	(705)	2.335	-
<i>(+) Depr. e Amort.</i>	5.198	5.277	-1,5%	5.194	0,1%	21.089	21.389	-1,4%
<b>EBITDA</b>	8.684	9.176	-5,4%	8.569	1,3%	33.011	30.679	7,6%
<i>Margem EBITDA</i>	13,6%	15,3%	-1,7 p.p.	13,3%	0,3 p.p.	12,7%	13,5%	-0,8 p.p.

### 2.1. Desempenho Operacional

**Destaques:** Permanecemos com cerca de 2/3 dos colaboradores em *Home Office* durante o ano. Também focamos em operações com maior complexidade, ampliando a utilização de canais digitais sem uso de voz (chat, e-mail, mídias sociais e robotização) nos últimos dois anos e expandimos as operações em clientes da nova economia.

**Posições de atendimento faturadas ("PA"):** Encerramos o trimestre com uma média de 2.686 PAs (+30,2% vs. 4T20) contra 2.063 PAs no mesmo trimestre do ano anterior, aumento de 623 posições, devido ao aumento de operações em clientes da nova economia, com conversão de operações presenciais para o modelo home office de forma definitiva, cuja taxa de ocupação é menor e resultando em uma maior contagem de PAs. No ano, a média foi de 2.423 PAs (+18,4% vs. 2020) contra 2.047 no mesmo período do ano anterior.

**Lucro bruto/PA:** Encerramos o trimestre com R\$ 4.090 (-18,5% vs. 4T20) contra R\$ 5.020 no mesmo trimestre do ano anterior, redução de R\$ 930 em função do crescimento das operações em trabalho remoto, que afetam a taxa média de ocupação, sem impacto na margem bruta da unidade, que permaneceu acima de 17% nos dois períodos. No ano, atingiu R\$ 4.435 (+2,5% vs. 2020) contra R\$ 4.327 no mesmo período do ano anterior.

**Formas de atendimento:** Encerramos o ano com uma média de 39,0% sem utilização de voz (+17,8 p.p. vs. 2019) contra 21,2% no ano de 2019, decorrente do maior uso de canais digitais e robotização.

GRÁFICO 4 - Média de PAs faturadas

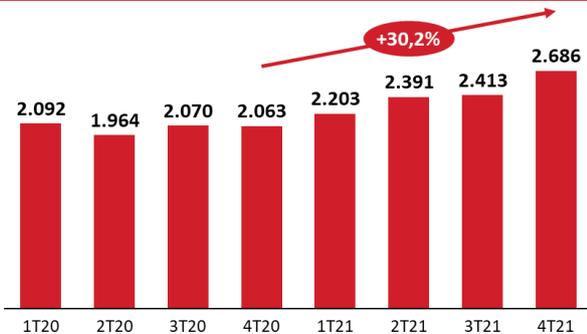
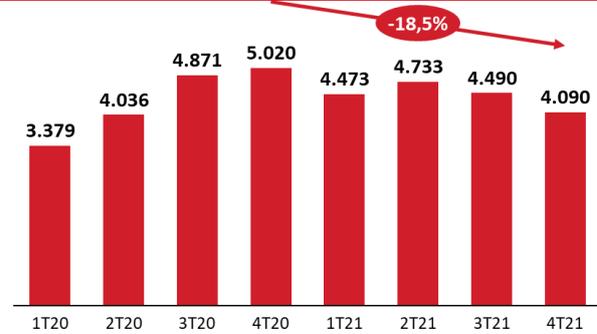


GRÁFICO 5: Lucro bruto CSU.Contact/PA (R\$)



## INVESTIMENTOS (CAPEX)<sup>4</sup>

**Capex total:** No trimestre, os investimentos da Companhia atingiram R\$ 15,7 milhões (+21,3% vs. 4T20) contra R\$ 13,0 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 2,7 milhões, sendo aumentos de R\$ 3,6 milhões na CSU.CardSystem, R\$ 0,3 milhão no Corporativo e redução de R\$ 1,2 milhões na CSU.Contact. No ano, totalizaram R\$ 56,9 milhões (+10,0% vs. 2020) ante R\$ 51,7 milhões em 2020, aumento de R\$ 5,2 milhões, sendo crescimento de R\$ 15,4 milhões na CSU.CardSystem, reduções de R\$ 9,6 milhões na CSU.Contact e de R\$ 0,6 milhão no Corporativo.

**CSU.CardSystem (90% do total):** No trimestre, atingiram R\$ 14,1 milhões (+33,6% vs. 4T20) contra R\$ 10,6 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 3,5 milhões. No ano, totalizaram R\$ 53,0 milhões (+40,8% vs. 2020) ante R\$ 37,6 milhões em 2020, aumento de R\$ 15,4 milhões. O crescimento é explicado pelo upgrade da infraestrutura tecnológica de processamento e em segurança cibernética, da estruturação continuada da Blue C Technology com estabelecimento de parcerias e estruturação de equipe, além do aumento nas customizações de software para o processamento de pagamentos.

**CSU.Contact (6% do total):** No trimestre, atingiram R\$ 0,9 milhão (-55,8% vs. 4T20) contra R\$ 2,1 milhões no mesmo período do ano anterior, redução de R\$ 1,2 milhão. No ano, totalizaram R\$ 1,7 milhão (-84,8% vs. 2020) ante R\$ 11,3 milhões em 2020, redução de R\$ 9,6 milhões, relacionadas a ampliação da operação dos clientes em 2020. Atualmente, a oferta do produto home office, com total segurança e menor nível de imobilização, demanda menos investimentos.

**Corporativo (4% do total):** No trimestre, atingiram R\$ 0,6 milhão (+117,8% vs. 4T20) contra R\$ 0,3 milhão no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 0,3 milhão, referente às obras de benfeitoria realizadas em 2021. No ano, totalizaram R\$ 2,2 milhões (-21,2% vs. 2020) ante R\$ 2,8 milhões em 2020, redução de R\$ 0,6 milhão.

Investimentos (R\$ mil)	4T21	4T20	% Var. YoY	3T21	% Var. QoQ	2021	2020	% Var.
CSU.CardSystem	14.152	10.592	33,6%	18.920	-25,2%	52.955	37.618	40,8%
CSU.Contact	914	2.069	-55,8%	280	226,4%	1.725	11.314	-84,8%
Corporativo	649	298	117,8%	736	-11,8%	2.186	2.773	-21,2%
Capex Total	15.715	12.959	21,3%	19.936	-21,2%	56.866	51.705	10,0%
% da Receita Líquida	12,2%	11,0%	1,2 p.p.	15,2%	-3,0 p.p.	11,1%	11,3%	-0,2 p.p.

<sup>4</sup>Capex: 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. Tal valor difere do "Caixa Aplicado nas Atividades de Investimento" da Demonstração de Fluxo de Caixa devido aos leasings.

## GERAÇÃO OPERACIONAL DE CAIXA

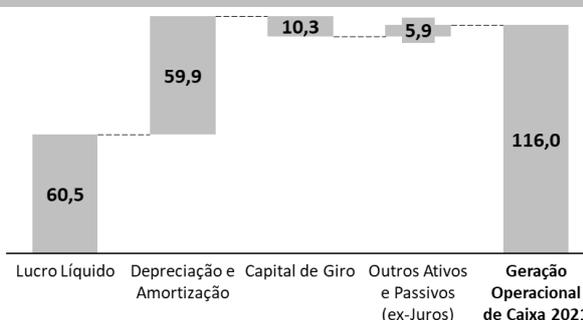
No trimestre, o caixa gerado pelas atividades operacionais atingiu **R\$ 12,9 milhões (vs. R\$ 18,3 milhões no 4T20)**, com contribuição de R\$ 16,7 milhões do lucro líquido (vs. R\$ 14,1 milhões no 4T20), R\$ 15,1 milhões da D&A (vs. R\$ 14,9 milhões no 4T20), capital de giro<sup>5</sup> negativo em R\$ 19,5 milhões (vs. R\$ 14,1 milhões negativos no 4T20) – principalmente decorrente do pagamento de encargos trabalhistas que haviam sido postergados em função da pandemia – e outras variações nos ativos/passivos de R\$ 0,6 milhão (vs. R\$ 3,4 milhão no 4T20).

No ano, o caixa gerado pelas atividades operacionais atingiu **R\$ 116,0 milhões (vs. R\$ 125,9 milhões em 2020)**, com contribuição de R\$ 60,5 milhões do lucro líquido (vs. R\$ 46,8 milhões em 2020), R\$ 59,9 milhões da D&A (vs. R\$ 59,9 milhões em 2020), variação do capital de giro negativa em R\$ 10,3 milhões (vs. R\$ 18,0 milhões positiva em 2020) e outras variações nos ativos/passivos de R\$ 5,9 milhões (vs. R\$ 1,2 milhões em 2020).

GRÁFICO 6 – Geração Operacional de Caixa 4T21



GRÁFICO 7 – Geração Operacional de Caixa 2021



## ESTRUTURA DE CAPITAL<sup>6</sup>

**Dívida bruta:** Ao final do trimestre, o endividamento bruto totalizava R\$ 104,1 milhões (**-21,8% vs. 4T20**) contra R\$ 133,2 milhões no mesmo período do ano anterior, redução de R\$ 29,1 milhões principalmente relacionado à redução das obrigações de longo prazo. Em relação ao trimestre anterior de R\$ 112,0 milhões (**-7,1% vs. 3T21**), redução de R\$ 7,9 milhões, pelo mesmo motivo explicado anteriormente.

**Caixa e equivalentes de caixa:** Ao final do trimestre, o saldo de disponibilidades totalizou R\$ 83,3 milhões (**-0,6% vs. 4T20**) contra R\$ 83,8 milhões no mesmo período do ano anterior, diminuição de R\$ 0,5 milhões. Em relação ao trimestre anterior de R\$ 96,6 milhões (**-13,8% vs. 3T21**), redução de R\$ 13,3 milhões, com o pagamento de encargos trabalhistas citado anteriormente.

**Dívida líquida:** Assim, ao final de dezembro, a Companhia possuía endividamento líquido de R\$ 20,8 milhões (**-57,9% vs. 4T20**) contra R\$ 49,4 milhões no mesmo período do ano anterior, significativa redução de R\$ 28,6 milhões, devido principalmente à diminuição da dívida bruta. Em relação ao trimestre anterior de R\$ 15,4 milhões (**+35,2% vs. 3T21**), aumento de R\$ 5,4 milhões, devido ao maior caixa registrado no 3T21.

**Dívida líquida/EBITDA 12M:** A relação dívida líquida sobre EBITDA dos últimos 12 meses (“12M”) apresentou redução para 0,1x no 4T21 ante 0,4x no 4T20, relacionado ao aumento de EBITDA e da diminuição de dívida líquida no período. Em relação ao trimestre anterior, se manteve estável (**vs. 0,1x no 3T21**). Com isso, a Companhia mantém uma estrutura de capital com amplo espaço via alavancagem financeira para executar os investimentos.

<sup>5</sup> **Capital de giro:** Considera as seguintes linhas das Demonstrações de Fluxo de Caixa (DFC): Contas a receber, estoques, fornecedores e obrigações sociais/trabalhistas.

<sup>6</sup> **Estrutura de capital:** Dados pós-IFRS 16. Além disso, ao final do trimestre a Companhia não possuía dívidas em moeda estrangeira e não se utilizou de instrumentos derivativos. O caixa é aplicado em Certificados de Depósito Bancários (CDBs) compromissados emitidos por bancos de primeira linha.

Endividamento (R\$ mil)	4T21	4T20	% Var. YoY	3T21	% Var. QoQ
<b>Curto prazo</b>	<b>39.278</b>	<b>39.556</b>	<b>-0,7%</b>	<b>39.628</b>	<b>-0,9%</b>
Empréstimos e Financiamentos	14.463	14.706	-1,7%	15.621	-7,4%
Passivos de arrendamento	24.815	24.850	-0,1%	24.007	3,4%
<b>Longo prazo</b>	<b>64.816</b>	<b>93.611</b>	<b>-30,8%</b>	<b>72.397</b>	<b>-10,5%</b>
Empréstimos e Financiamentos	16.400	30.928	-47,0%	19.292	-15,0%
Passivos de arrendamento	48.416	62.683	-22,8%	53.105	-8,8%
<b>Dívida Bruta</b>	<b>104.094</b>	<b>133.167</b>	<b>-21,8%</b>	<b>112.025</b>	<b>-7,1%</b>
(-) Disponibilidades	83.292	83.760	-0,6%	96.635	-13,8%
<b>Dívida Líquida</b>	<b>20.802</b>	<b>49.407</b>	<b>-57,9%</b>	<b>15.390</b>	<b>35,2%</b>
EBITDA LTM	151.507	130.788	15,8%	148.352	2,1%
<i>Dívida Líquida/EBITDA 12M (x)</i>	<i>0,1</i>	<i>0,4</i>	<i>-0,2</i>	<i>0,1</i>	<i>0</i>

## MERCADO DE CAPITAIS

As ações da CSU CardSystem S.A. (**B3: CARD3**) são negociadas desde o IPO, realizado em maio/2006, no Novo Mercado da B3, o mais alto nível de Governança Corporativa do mercado acionário brasileiro. Além disso, a Companhia integra 7 índices na B3, sendo estes: SMLL (Índice Small Cap), IBRA (Índice Brasil Amplo), IFNC (Índice Financeiro), IGC-NM (Índice de Governança Corporativa – Novo Mercado), IGC (Índice de Governança Corporativa Diferenciada), ITAG (Índice de Ações com *Tag Along* Diferenciado) e IGCT (Índice de Governança Corporativa Trade).

**Capital social:** O capital social da CSU é constituído por 41,8 milhões de ações ordinárias (ON), das quais, em 31/12/2021, 54,1% pertenciam ao Controlador, 1,6% eram mantidas em Tesouraria, 0,1% pertenciam aos administradores e 44,2% estavam em livre circulação no mercado (*free float*). Ao final do trimestre, a Companhia não possuía qualquer acionista, exceto o Controlador, com participação superior a 5% do capital.

**Valor de mercado:** Ao final do ano, a ação CARD3 encerrou cotada a R\$ 13,06, representando um valor de mercado de R\$ 545,9 milhões (-13,5% vs. 2020), ante R\$ 630,8 milhões ao final de 2020, diminuição de R\$ 84,9 milhões. Já o índice Small Cap – nosso melhor benchmark – apresentou retração de -16,2% no mesmo período.

**Participação acionária:** Ao final do trimestre e ano, a participação no *free float* das pessoas físicas atingiu 77,1% (vs. 57,6% no 4T20 e vs. 71,6% no 3T21), institucionais locais 12,4% (vs. 22,8% no 4T20 e vs. 16,2% no 3T21) e institucionais estrangeiros 10,5% (vs. 19,6% no 4T20 e vs. 12,2% no 3T21).

**Número de acionistas:** Ao final do ano, a quantidade de acionistas foi de 23,8 mil (+46,0% vs. 2020), ante 16,3 mil ao final de 2020, aumento de 7,5 mil decorrente, principalmente, da ampliação do grupo de pessoas físicas.

**Volume negociado (“ADTV”):** O volume financeiro médio diário negociado foi de R\$ 5,1 milhões no 4T21 (+66,9% vs. 4T20), contra R\$ 3,0 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R\$ 2,1 milhões. No ano, R\$ 6,7 milhões (+65,1% vs. 2020), contra R\$ 4,1 milhões em 2020, aumento de R\$ 2,6 milhões, resultado do empenho da Companhia para contínua expansão da liquidez.

**Distribuição de resultados:** Refletindo a confiança da administração quanto à crescente evolução dos resultados, em janeiro/2022, a Companhia efetuou a distribuição de juros sobre capital próprio no montante bruto de R\$ 14,0 milhões (R\$ 0,340 por ação) referentes ao exercício de 2021- a serem imputados ao dividendo mínimo obrigatório - e foram propostos dividendos complementares de R\$ 16,2 milhões, que serão submetidos para aprovação em Assembleia Geral, perfazendo um montante total de R\$ 30,2 milhões em proventos, correspondentes a 50% do lucro líquido do período.

## RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

Sempre engajada com o desenvolvimento social e econômico da comunidade em que atua, em 2003, a CSU fundou o Instituto CSU, entidade sem fins lucrativos responsável pela gestão dos projetos sociais da Companhia, visando a capacitação de profissionais para o mercado de trabalho, via inclusão social e digital, com cursos gratuitos de informática que contam com equipamentos de última geração e professores qualificados. Localizado na sede de Alphaville, em Barueri/SP, o Instituto CSU já capacitou cerca de 30 mil pessoas, entre jovens, mulheres, aposentados e

trabalhadores com necessidades especiais. Mesmo sendo uma empresa de tecnologia com atividades não poluentes, a CSU busca aprimorar continuamente projetos ambientalmente sustentáveis em seus escritórios, como 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, por meio da ‘Lei de Incentivo à Cultura’, ‘Lei de Incentivo ao Esporte’, ‘Lei do Idoso’ e ‘Lei da Criança e Adolescente’.

## **GOVERNANÇA CORPORATIVA**

Aprimorar as práticas de governança corporativa é um dos objetivos contínuos da Administração, que entende que o relacionamento mais aberto com seus diferentes públicos contribui para melhorar não apenas a imagem da Companhia, mas também seu desempenho. Em linha com as boas práticas de Governança Corporativa, a Companhia preza pela qualidade das informações levadas a mercado, privilegiando a transparência e coibindo a assimetria de informações. Como companhia de capital aberto, a CSU dispõe de uma Diretoria de Relações com Investidores, a quem cabe zelar pela qualidade das informações prestadas, e um Conselho de Administração composto por 5 membros, tendo 4 conselheiros independentes, todos eleitos em 07/12/2020 e com mandato até a AGO de 2022. Adicionalmente, na AGO realizada em 13/04/2021, foi instalado o Conselho Fiscal, composto por 3 titulares e 3 suplentes. Ressaltamos que a CSU foi a primeira empresa do seu segmento a abrir o capital na B3, com ações listadas no Novo Mercado desde 2006, segmento de listagem reconhecido como o mais elevado nível de governança corporativa da bolsa brasileira.

## **RELACIONAMENTO COM AUDITORES INDEPENDENTES**

A política em relação à contratação de auditoria externa assegura que não haja conflito de interesses, perda de objetividade ou independência do auditor no seu relacionamento com a CSU. Em atendimento à Instrução CVM 381/03, a Companhia informa que, durante o exercício recém encerrado, não foram contratados da empresa PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (“PwC”) serviços não relacionados à auditoria de suas demonstrações financeiras em montante superior a 5% dos honorários de auditoria. Informamos que, a partir do exercício de 2022, os trabalhos de auditoria independente da Companhia serão realizados pela Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes Ltda. (“Deloitte”), em razão do rodízio previsto no art. 31 da Resolução CVM 23/2021, conforme Comunicado ao Mercado de 20/01/2022.

## **DECLARAÇÃO DA DIRETORIA**

Nos termos da Instrução CVM 480/09, os diretores da CSU declaram que discutiram, revisaram e concordaram com as opiniões expressas no relatório dos auditores independentes e com as demonstrações financeiras referentes ao exercício social encerrado em 31/12/2021.

## **AGRADECIMENTOS**

A administração da CSU agradece aos seus acionistas, clientes, parceiros, fornecedores e a sociedade pelo apoio e confiança que nela depositaram ao longo do ano. Em especial, agradece também a seus colaboradores cujo empenho contribuiu diretamente para a qualidade, excelência e sucesso das nossas soluções de ponta baseadas em inovação.

# RESULTADOS 4T21

Webcast: 10/03/2022 (5ª feira) 11h00

Português com tradução simultânea

Webcast: [clique aqui](#)



## ANEXOS

DRE (em reais mil ou %)	4T21	4T20	% Var. YoY	3T21	% Var. QoQ	2021	2020	% Var.
<b>Receita bruta</b>	<b>145.380</b>	<b>132.685</b>	<b>9,6%</b>	<b>148.506</b>	<b>-2,1%</b>	<b>580.732</b>	<b>516.578</b>	<b>12,4%</b>
CSU.CardSystem	75.606	67.452	12,1%	78.252	-3,4%	297.356	268.669	10,7%
CSU.Contact	69.774	65.233	7,0%	70.254	-0,7%	283.376	247.909	14,3%
<b>Deduções</b>	<b>(16.869)</b>	<b>(15.176)</b>	<b>11,2%</b>	<b>(17.115)</b>	<b>-1,4%</b>	<b>(66.683)</b>	<b>(59.728)</b>	<b>11,6%</b>
CSU.CardSystem	(11.009)	(9.752)	12,9%	(11.192)	-1,6%	(42.877)	(39.004)	9,9%
CSU.Contact	(5.860)	(5.424)	8,0%	(5.923)	-1,1%	(23.806)	(20.724)	14,9%
<b>Receita líquida</b>	<b>128.511</b>	<b>117.509</b>	<b>9,4%</b>	<b>131.391</b>	<b>-2,2%</b>	<b>514.049</b>	<b>456.850</b>	<b>12,5%</b>
Recorrente	126.719	115.354	9,9%	129.615	-2,2%	506.116	450.648	12,3%
% Rec. Recorrente	98,6%	98,2%	0,4 p.p.	98,6%	0,0 p.p.	98,5%	98,6%	-0,1 p.p.
CSU.CardSystem	64.597	57.700	12,0%	67.060	-3,7%	254.479	229.665	10,8%
Digital	56.750	48.109	18,0%	53.835	5,4%	212.144	187.093	13,4%
Analógica	7.847	9.590	-18,2%	13.225	-40,7%	42.336	42.571	-0,6%
CSU.Contact	63.914	59.809	6,9%	64.331	-0,6%	259.570	227.185	14,3%
<b>Custos</b>	<b>(83.154)</b>	<b>(80.557)</b>	<b>3,2%</b>	<b>(88.791)</b>	<b>-6,3%</b>	<b>(348.030)</b>	<b>(321.085)</b>	<b>8,4%</b>
CSU.CardSystem	(30.225)	(31.104)	-2,8%	(35.295)	-14,4%	(131.451)	(129.336)	1,6%
Pessoal	(10.527)	(10.033)	4,9%	(11.563)	-9,0%	(44.401)	(40.125)	10,7%
Materiais operacionais	(2.779)	(3.030)	-8,3%	(4.379)	-36,5%	(15.709)	(10.531)	49,2%
Postagem de cartas e faturas	(4.649)	(6.216)	-25,2%	(7.812)	-40,5%	(25.543)	(31.109)	-17,9%
Comunicação	(542)	(470)	15,3%	(498)	8,8%	(2.072)	(1.871)	10,7%
Depreciação/amortização	(8.187)	(7.962)	2,8%	(8.069)	1,5%	(32.313)	(31.989)	1,0%
Instalações	(1.159)	(972)	19,2%	(1.065)	8,8%	(4.324)	(3.983)	8,6%
Custos dos prêmios entregues	(1.283)	(688)	86,5%	(1.273)	0,8%	(3.905)	(2.915)	34,0%
Outros	(1.099)	(1.733)	-36,6%	(636)	72,8%	(3.184)	(6.813)	-53,3%
CSU.Contact	(52.929)	(49.453)	7,0%	(53.496)	-1,1%	(216.579)	(191.749)	12,9%
Pessoal	(41.562)	(38.443)	8,1%	(42.173)	-1,4%	(170.690)	(148.639)	14,8%
Comunicação	(1.087)	(751)	44,7%	(1.162)	-6,5%	(3.968)	(2.904)	36,6%
Depreciação/amortização	(4.433)	(4.479)	-1,0%	(4.430)	0,1%	(17.920)	(18.374)	-2,5%
Instalações	(3.632)	(2.928)	24,0%	(3.398)	6,9%	(13.773)	(12.171)	13,2%
Outros	(2.215)	(2.852)	-22,3%	(2.333)	-5,1%	(10.228)	(9.661)	5,9%
<b>Lucro bruto</b>	<b>45.357</b>	<b>36.952</b>	<b>22,7%</b>	<b>42.600</b>	<b>6,5%</b>	<b>166.019</b>	<b>135.765</b>	<b>22,3%</b>
CSU.CardSystem	34.372	26.596	29,2%	31.765	8,2%	123.028	100.329	22,6%
CSU.Contact	10.985	10.356	6,1%	10.835	1,4%	42.991	35.436	21,3%
<b>Margem bruta</b>	<b>35,3%</b>	<b>31,4%</b>	<b>3,9 p.p.</b>	<b>32,4%</b>	<b>2,9 p.p.</b>	<b>32,3%</b>	<b>29,7%</b>	<b>2,6 p.p.</b>
CSU.CardSystem	53,2%	46,1%	7,1 p.p.	47,4%	5,8 p.p.	48,3%	43,7%	4,6 p.p.
CSU.Contact	17,2%	17,3%	-0,1 p.p.	16,8%	0,4 p.p.	16,6%	15,6%	1,0 p.p.
<b>Despesas</b>	<b>(22.047)</b>	<b>(16.667)</b>	<b>32,3%</b>	<b>(19.405)</b>	<b>13,6%</b>	<b>(74.460)</b>	<b>(64.915)</b>	<b>14,7%</b>
Desp. com vendas, gerais e admin. (SG&A)	(22.485)	(18.178)	23,7%	(19.702)	14,1%	(79.138)	(69.500)	13,9%
Despesas com vendas	(1.883)	(566)	232,7%	(83)	2168,7%	(2.543)	(1.160)	119,2%
Despesas gerais e administrativas	(18.203)	(15.164)	20,0%	(17.180)	6,0%	(66.880)	(58.765)	13,8%
Depreciação e amortização	(2.399)	(2.448)	-2,0%	(2.439)	-1,6%	(9.715)	(9.575)	1,5%
% Rec. líquida (SG&A)	17,5%	15,5%	2,0 p.p.	15,0%	2,5 p.p.	15,4%	15,2%	0,2 p.p.
Outras receitas/despesas operacionais	438	1.511	-71,0%	297	47,5%	4.678	4.585	2,0%
Outras receitas operacionais	174	2.472	-93,0%	322	-46,0%	6.811	9.284	-26,6%
Outras despesas operacionais	264	(961)	-127,5%	(25)	-1156,0%	(2.133)	(4.699)	-54,6%
<b>EBIT</b>	<b>23.310</b>	<b>20.285</b>	<b>14,9%</b>	<b>23.195</b>	<b>0,5%</b>	<b>91.559</b>	<b>70.850</b>	<b>29,2%</b>
(+) Depreciação e amortização	15.019	14.889	0,9%	14.938	0,5%	59.948	59.938	0,0%
<b>EBITDA</b>	<b>38.329</b>	<b>35.174</b>	<b>9,0%</b>	<b>38.133</b>	<b>0,5%</b>	<b>151.507</b>	<b>130.788</b>	<b>15,8%</b>
CSU.CardSystem	29.645	25.998	14,0%	29.564	0,3%	118.496	100.109	18,4%
CSU.Contact	8.684	9.176	-5,4%	8.569	1,4%	33.011	30.679	7,6%
<b>Margem EBITDA</b>	<b>29,8%</b>	<b>29,9%</b>	<b>-0,1 p.p.</b>	<b>29,0%</b>	<b>0,8 p.p.</b>	<b>29,5%</b>	<b>28,6%</b>	<b>0,9 p.p.</b>
CSU.CardSystem	45,9%	45,1%	0,8 p.p.	44,1%	1,8 p.p.	46,6%	43,6%	3,0 p.p.
CSU.Contact	13,6%	15,3%	-1,7 p.p.	13,3%	0,3 p.p.	12,7%	13,5%	-0,8 p.p.
<b>Resultado financeiro</b>	<b>(174)</b>	<b>(1.973)</b>	<b>-91,2%</b>	<b>(1.254)</b>	<b>-86,1%</b>	<b>(5.977)</b>	<b>(5.476)</b>	<b>9,1%</b>
Receitas financeiras	2.461	262	839,3%	1.119	119,9%	4.505	4.373	3,0%
Despesas financeiras	(2.635)	(2.235)	17,9%	(2.373)	11,0%	(10.482)	(9.849)	6,4%
<b>LAIR</b>	<b>23.136</b>	<b>18.312</b>	<b>26,3%</b>	<b>21.941</b>	<b>5,4%</b>	<b>85.582</b>	<b>65.374</b>	<b>30,9%</b>
IR/CSL	(6.419)	(4.257)	50,8%	(5.912)	8,6%	(25.089)	(18.593)	34,9%
Corrente	(6.616)	(4.978)	32,9%	(7.311)	-9,5%	(26.937)	(19.654)	37,1%
Diferido	197	721	-72,7%	1.399	-85,9%	1.848	1.061	74,2%
<b>Lucro líquido</b>	<b>16.717</b>	<b>14.055</b>	<b>18,9%</b>	<b>16.029</b>	<b>4,3%</b>	<b>60.493</b>	<b>46.781</b>	<b>29,3%</b>
Margem líquida	13,0%	12,0%	1,0 p.p.	12,2%	0,8 p.p.	11,8%	10,2%	1,6 p.p.

# RESULTADOS 4T21

Webcast: 10/03/2022 (5ª feira) 11h00

Português com tradução simultânea

Webcast: [clique aqui](#)



Balço Patrimonial - Ativo (Reais Mil)					
ATIVO	31/12/2021	30/09/2021	31/12/2021 vs. 30/09/2021	31/12/2020	31/12/2021 vs. 31/12/2020
<b>Ativo total</b>	<b>569.366</b>	<b>557.993</b>	<b>2,0%</b>	<b>539.784</b>	<b>5,5%</b>
<b>Ativo circulante</b>	<b>166.565</b>	<b>173.694</b>	<b>-4,1%</b>	<b>161.354</b>	<b>3,2%</b>
Caixa e equivalentes de caixa	83.292	96.635	-13,8%	83.760	-0,6%
Contas a receber	67.602	62.079	8,9%	59.192	14,2%
Estoques	2.971	2.900	2,4%	2.512	18,3%
Tributos a recuperar	3.378	3.647	-7,4%	8.319	-59,4%
Outros ativos circulantes	9.322	8.433	10,5%	7.571	23,1%
<b>Ativo não circulante</b>	<b>402.801</b>	<b>384.299</b>	<b>4,8%</b>	<b>378.430</b>	<b>6,4%</b>
Ativo realizável a longo prazo	12.688	12.496	1,5%	14.223	-10,8%
Tributos a recuperar	4.718	4.649	1,5%	4.588	2,8%
Outros ativos não circulantes	7.970	7.847	1,6%	9.635	-17,3%
Investimentos	25.946	10.000	159,5%	-	n.a
Imobilizado	18.502	19.442	-4,8%	23.183	-20,2%
Intangível	262.447	254.586	3,1%	241.752	8,6%
Sistemas informatizados	236.552	228.691	3,4%	215.857	9,6%
Ágio	25.895	25.895	0,0%	25.895	0,0%
Direito de uso	83.218	87.775	-5,2%	99.272	-16,2%

Balço Patrimonial - Passivo e PL (Reais Mil)					
PASSIVO E P. L.	31/12/2021	30/09/2021	31/12/2021 vs. 30/09/2021	31/12/2020	31/12/2021 vs. 31/12/2020
<b>Passivo total</b>	<b>569.366</b>	<b>557.993</b>	<b>2,0%</b>	<b>539.784</b>	<b>5,5%</b>
<b>Passivo circulante</b>	<b>142.232</b>	<b>152.445</b>	<b>-6,7%</b>	<b>139.468</b>	<b>2,0%</b>
Obrigações sociais e trabalhistas	47.936	61.346	-21,9%	44.458	7,8%
Sociais	8.062	12.500	-35,5%	9.634	-16,3%
Trabalhistas	39.874	48.846	-18,4%	34.824	14,5%
Fornecedores	32.125	32.811	-2,1%	36.708	-12,5%
Impostos a pagar	5.146	5.209	-1,2%	3.384	52,1%
Federais	3.238	3.671	-11,8%	1.531	111,5%
Estaduais	24	5	380,0%	6	300,0%
Municipais	1.884	1.533	22,9%	1.847	2,0%
Empréstimos e financiamentos	39.278	39.628	-0,9%	39.556	-0,7%
Empréstimos e financiamentos	14.463	15.621	-7,4%	14.706	-1,7%
Passivos de arrendamento	24.815	24.007	3,4%	24.850	-0,1%
Outras obrigações	17.747	13.451	31,9%	15.362	15,5%
<b>Passivo não circulante</b>	<b>84.303</b>	<b>85.474</b>	<b>-1,4%</b>	<b>108.041</b>	<b>-22,0%</b>
Empréstimos e financiamentos	64.816	72.397	-10,5%	93.611	-30,8%
Empréstimos e financiamentos	16.400	19.292	-15,0%	30.928	-47,0%
Passivos de arrendamento	48.416	53.105	-8,8%	62.683	-22,8%
Outros	903	335	169,6%	335	n.a
Tributos diferidos	10.168	5.128	98,3%	6.779	50,0%
Provisões	8.416	7.614	10,5%	7.316	15,0%
Fiscais	3.256	3.015	8,0%	2.409	35,2%
Previdenciárias e trabalhistas	3.082	2.866	7,5%	3.363	-8,4%
Cíveis	2.078	1.733	19,9%	1.544	34,6%
<b>Patrimônio líquido</b>	<b>342.831</b>	<b>320.074</b>	<b>7,1%</b>	<b>292.275</b>	<b>17,3%</b>
Capital social	169.232	169.232	0,0%	169.232	0,0%
Reservas de capital	2.037	1.697	20,0%	1.491	36,6%
Reserva de lucros a realizar	171.562	115.369	48,7%	121.552	41,1%
Reserva legal	18.122	15.097	20,0%	15.097	20,0%
Reserva de retenção de lucro	156.580	103.313	51,6%	109.313	43,2%
Ações em tesouraria	-3.140	-3.041	3,3%	-2.858	9,9%
Lucros/prejuízos acumulados	-	33.776	n.a	-	n.a

# RESULTADOS 4T21

Webcast: 10/03/2022 (5ª feira) 11h00

Português com tradução simultânea

Webcast: [clique aqui](#)



Demonstração de Fluxo de Caixa (Reais Mil)								
Descrição da conta	4T21	4T20	4T21 vs. 4T20	3T21	4T21 vs. 3T21	2021	2020	2021 vs. 2020
<b>Caixa líquido proveniente das atividades operacionais</b>	<b>12.776</b>	<b>18.285</b>	<b>-30,1%</b>	<b>39.258</b>	<b>-67,5%</b>	<b>116.108</b>	<b>125.933</b>	<b>-7,8%</b>
Lucro líquido do exercício	16.717	14.055	18,9%	16.029	4,3%	60.493	46.781	29,3%
<b>Ajustes</b>	<b>18.136</b>	<b>17.734</b>	<b>2,3%</b>	<b>15.670</b>	<b>15,7%</b>	<b>68.894</b>	<b>68.109</b>	<b>1,2%</b>
Depreciação e amortização	15.019	14.889	0,9%	14.937	0,5%	59.948	59.938	0,0%
Valor residual de ativos baixados	(54)	536	n.a.	30	n.a.	46	727	-93,7%
Instrumento patrimonial para pagamento baseado em ações	241	312	-22,8%	(392)	n.a.	265	728	-63,6%
Perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa	(141)	276	n.a.	39	n.a.	211	419	-49,6%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	(197)	(721)	-72,7%	(1.399)	-85,9%	(1.848)	(1.061)	74,2%
Provisão para passivos judiciais	903	1.197	-24,6%	336	168,8%	1.798	1.163	54,6%
Juros, variações monetárias e cambiais sobre empréstimos, contingências e depósitos judiciais	2.365	1.245	89,9%	2.119	11,6%	8.474	6.195	36,8%
<b>Variações nos ativos e passivos</b>	<b>(13.299)</b>	<b>(4.163)</b>	<b>219,5%</b>	<b>16.350</b>	<b>n.a.</b>	<b>20.918</b>	<b>36.129</b>	<b>-42,1%</b>
Contas a receber	(5.382)	(78)	6800,0%	(921)	484,4%	(8.621)	23.153	n.a.
Estoques	(71)	(281)	-74,7%	397	n.a.	(459)	(107)	329,0%
Depósitos judiciais	(567)	984	n.a.	578	n.a.	798	2.207	-63,8%
Outros ativos	(148)	5.303	n.a.	774	n.a.	4.192	5.022	-16,5%
Fornecedores	(686)	(5.466)	-87,4%	1.027	n.a.	(4.583)	(13.821)	-66,8%
Salários e encargos sociais	(13.410)	(8.300)	61,6%	8.161	n.a.	3.478	8.768	-60,3%
Baixas por pagamento de contingências	(239)	(974)	-75,5%	(300)	-20,3%	(1.132)	(2.512)	-54,9%
Outros passivos	7.204	4.649	55,0%	6.634	8,6%	27.245	13.419	103,0%
<b>Outros</b>	<b>(8.778)</b>	<b>(9.341)</b>	<b>-6,0%</b>	<b>(8.791)</b>	<b>-0,1%</b>	<b>(34.197)</b>	<b>(25.086)</b>	<b>36,3%</b>
Juros pagos	(2.006)	(1.994)	0,6%	(2.034)	-1,4%	(8.100)	(9.067)	-10,7%
Imposto de renda e contribuição social pagos	(6.772)	(7.347)	-7,8%	(6.757)	0,2%	(26.097)	(16.019)	62,9%
<b>Caixa aplicado nas atividades de investimento</b>	<b>(15.849)</b>	<b>(12.190)</b>	<b>30,0%</b>	<b>(13.277)</b>	<b>19,4%</b>	<b>(60.167)</b>	<b>(48.664)</b>	<b>23,6%</b>
Compra de ativo imobilizado	(1.105)	(1.279)	-13,6%	(1.208)	-8,5%	(3.431)	(8.581)	-60,0%
Compra de ativo intangível	(14.201)	(10.911)	30,2%	(12.069)	17,7%	(46.193)	(40.083)	15,2%
Investimentos	(543)	-	n.a.	-	n.a.	(10.543)	-	n.a.
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento</b>	<b>(10.270)</b>	<b>(9.441)</b>	<b>8,8%</b>	<b>(10.086)</b>	<b>1,8%</b>	<b>(56.409)</b>	<b>(22.051)</b>	<b>155,8%</b>
Ingressos de empréstimos e financiamentos	-	-	n.a.	-	n.a.	-	20.000	n.a.
Amortização de empréstimos e financiamentos	(4.164)	(2.942)	41,5%	(4.141)	0,6%	(14.997)	(6.587)	127,7%
Amortização de passivo de arrendamento - direito de uso	(6.106)	(6.499)	-6,0%	(5.945)	2,7%	(24.609)	(26.399)	-6,8%
Dividendos pagos e juros sobre o capital próprio	-	-	n.a.	-	n.a.	(16.803)	(9.065)	85,4%
<b>Aumento (redução) em caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>(13.343)</b>	<b>(3.346)</b>	<b>298,8%</b>	<b>15.895</b>	<b>n.a.</b>	<b>(468)</b>	<b>55.218</b>	<b>n.a.</b>
<b>Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício</b>	<b>96.635</b>	<b>87.106</b>	<b>10,9%</b>	<b>80.740</b>	<b>19,7%</b>	<b>83.760</b>	<b>28.542</b>	<b>193,5%</b>
<b>Caixa e equivalentes de caixa no fim do exercício</b>	<b>83.292</b>	<b>83.760</b>	<b>-0,6%</b>	<b>96.635</b>	<b>-13,8%</b>	<b>83.292</b>	<b>83.760</b>	<b>-0,6%</b>