RESULTADOS **4T20**

Webcast: **05/03/2021 (6ª feira) 11h00**
Português com tradução simultânea
Telefone: **(11) 3127-4971 / 3728-5971**
Código: **CSU**
Webcast: **clique aqui**

CSU

*São Paulo, 4 de março de 2021. A **CSU CardSystem S.A.** (B3: CARD3) ("**CSU**" ou "**Companhia**"), líder no mercado brasileiro em soluções tecnológicas de última geração para meios de pagamento, customer experience e fidelização e incentivo de clientes anuncia os resultados do quarto trimestre de 2020 ("**4T20**") e do exercício social findo em 31 de dezembro de 2020. A partir de 1º de janeiro de 2019 a Companhia adotou as normas do pronunciamento contábil CPC 06 (IFRS 16), cujos números aqui apresentados refletem os impactos decorrentes da adoção da referida norma, exceto quando indicado o contrário.*

EBITDA ATINGE RECORDE DE R$ 35,2 MILHÕES (+15,0% VS. 4T19) COM LUCRO LÍQUIDO DE R$ 14,1 MILHÕES (+45,2% VS. 4T19)

DESTAQUES FINANCEIROS

- **Receita líquida:** Aumento para R$ 117,5 milhões no trimestre **(+5,6% vs. 4T19)** e para R$ 456,9 milhões no ano **(+7,8% vs. 2019)** decorrente do bom desempenho das duas unidades de negócio;
- **Margem EBITDA:** Forte evolução da lucratividade, que atingiu **29,9%** no trimestre **(+2,4 p.p. vs. 4T19)** e **28,6%** no ano **(+4,1 p.p. vs. 2019)**, com expansão das duas unidades de negócio;

UNIDADE CSU.CARDSYSTEM

- **Cartões faturados:** Atingem 17,4 milhões ao final de dezembro **(+9,3% vs. 4T19)**;
- **EBITDA:** No ano, **recorde de R$ 100,1 milhões (+18,7% vs. 2019)**, com **margem EBITDA recorde de 43,6%**;

UNIDADE CSU.CONTACT

- **EBITDA:** No trimestre, **recorde de R$ 9,2 milhões (+43,8% vs. 4T19)**, com **margem EBITDA recorde de 15,3%**;

DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS

- **Juros sobre capital próprio:** Distribuição de R$ 4,6 milhões em JCP referentes ao 4T20, totalizando R$ 12,5 milhões no ano, pagos em janeiro de 2021;
- **Dividendos:** Proposta de dividendos complementares de R$ 6,0 milhões referentes ao exercício de 2020, a ser submetida para aprovação em Assembleia Geral.

DRE (R$ mil)	4T20	4T19 Reclas.	% Var. YoY	3T20	% Var. QoQ	2020	2019 Reclas.	% Variação
Receita Líquida	**117.509**	**111.286**	**5,6%**	**113.640**	**3,4%**	**456.850**	**423.820**	**7,8%**
CSU.CardSystem	57.700	56.384	2,3%	54.977	5,0%	229.665	216.901	5,9%
CSU.Contact	59.809	54.902	8,9%	58.663	2,0%	227.185	206.919	9,8%
Lucro bruto	**36.952**	**31.766**	**16,3%**	**35.026**	**5,5%**	**135.765**	**109.265**	**24,3%**
CSU.CardSystem	26.596	23.656	12,4%	24.942	6,6%	100.329	82.608	21,5%
CSU.Contact	10.356	8.110	27,7%	10.084	2,7%	35.436	26.657	32,9%
Margem Bruta	***31,4%***	***28,5%***	***2,9 p.p.***	***30,8%***	***0,6 p.p.***	***29,7%***	***25,8%***	***3,9 p.p.***
CSU.CardSystem	*46,1%*	*42,0%*	*4,1 p.p.*	*45,4%*	*0,7 p.p.*	*43,7%*	*38,1%*	*5,6 p.p.*
CSU.Contact	*17,3%*	*14,8%*	*2,5 p.p.*	*17,2%*	*0,1 p.p.*	*15,6%*	*12,9%*	*2,7 p.p.*
EBITDA	**35.174**	**30.595**	**15,0%**	**33.862**	**3,9%**	**130.788**	**104.071**	**25,7%**
CSU.CardSystem	25.998	24.214	7,4%	26.139	-0,5%	100.109	84.334	18,7%
CSU.Contact	9.176	6.381	43,8%	7.723	18,8%	30.679	19.737	55,4%
Margem EBITDA	***29,9%***	***27,5%***	***2,4 p.p.***	***29,8%***	***0,1 p.p.***	***28,6%***	***24,6%***	***4,1 p.p.***
CSU.CardSystem	*45,1%*	*42,9%*	*2,1 p.p.*	*47,5%*	*-2,5 p.p.*	*43,6%*	*38,9%*	*4,7 p.p.*
CSU.Contact	*15,3%*	*11,6%*	*3,7 p.p.*	*13,2%*	*2,2 p.p.*	*13,5%*	*9,5%*	*4,0 p.p.*
Lucro Líquido	**14.055**	**9.677**	**45,2%**	**12.199**	**15,2%**	**46.781**	**26.832**	**74,3%**
Margem Líquida	*12,0%*	*8,7%*	*3,3 p.p.*	*10,7%*	*1,2 p.p.*	*10,2%*	*6,3%*	*3,9 p.p.*

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

Relações com Investidores CSU: ri.csu.com.br | ri@csu.com.br | +55 (11) 2106-3700
Ricardo R. Leite (Diretor Executivo de RI), José Leoni (Diretor), Thiago Scheider (Coordenador)

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

No ano de 2020, a CSU avançou de forma acelerada no caminho digital, mesmo nos meses com os maiores desafios no enfrentamento da Covid-19, em que a crise econômica decorrente da pandemia afetou quase todos os setores de nossa economia. Auxiliamos muitas empresas e seus consumidores com soluções de ponta, nas mais diversas áreas, baseadas em inovação como cartões virtuais, carteiras digitais compatíveis com Google Pay, Samsung Pay e Apple Pay, digitalização de faturas, *wearables* – dispositivos vestíveis que realizam pagamento – e tecnologia robotizada no atendimento de clientes.

Com isso, fomos bem-sucedidos nas renovações contratuais, expandimos as operações com iFood, AirFox/banQI, Losango (Grupo Bradesco) e Unica (Grupo Martins) e conquistamos novos clientes como Digital Banks, um na plataforma de adquirência e outro na emissão de cartões pré-pagos, neste momento em implantação, entre outros voltados a esse mundo cada vez mais tecnológico. Esse avanço no caminho digital vem tendo grande importância neste ciclo crescente de resultados, iniciado no 1º trimestre de 2019, com forte expansão de lucratividade nas duas unidades de negócio.

Na unidade **CSU.CardSystem**, que dispõe de soluções tecnológicas de última geração para meios de pagamento, foi eficiente na entrega de produtos digitais e apresentou crescimento no EBITDA para recorde de R$ 100,1 milhões em 2020 (+18,7% vs. 2019) com margem EBITDA recorde de 43,6% (+4,7 p.p. vs. 2019); na divisão CardSystem, obtivemos a certificação da bandeira Elo no início deste ano e na divisão MarketSystem, que integra essa unidade com soluções para fidelização e incentivo, aprimoramos nosso marketplace OPTe+, com 15 novos parceiros comerciais (Tok&Stok, MegaMamute, Orbia, Movida, epay, Unidas, Artllure, DarkSide Books, Key Design, entre outros), alguns deles ainda em implantação. Também, seguimos no desenvolvimento da oferta de Banking-as-a-Service - BaaS, com lançamento ainda neste ano.

Já a unidade **CSU.Contact**, que oferece soluções completas de *customer experience* - CX, expandiu suas operações com a solução de *home office,* chegando a ter quase 80% 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 no EBITDA para recorde de R$ 30,7 milhões em 2020 (+55,4% vs. 2019) com margem EBITDA recorde de 13,5% (+4,0 p.p. vs. 2019).

Como uma vitória para a Companhia, durante um período com vários obstáculos, encerramos o ano com uma receita líquida de R$ 456,9 milhões (+7,8% vs. 2019), lucro bruto de R$ 135,8 milhões (+24,3% vs. 2019), **EBITDA recorde de R$ 130,8 milhões (+25,7% vs. 2019) e lucro líquido de R$ 46,8 milhões (+74,3% vs. 2019)** e receitas recorrentes acima de 98% em todos os trimestres, o que demonstra nossa resiliência e capacidade de sair das crises melhor do que entramos.

Ainda, a baixa alavancagem da Companhia, aliada à forte geração de caixa com a entrega consistente de resultados e lucratividade, possibilitou a ampliação de seus investimentos para R$ 51,7 milhões em 2020 (+1,9% vs. 2019), em soluções tecnológicas e em implantações de novos clientes e mantivemos o quadro de colaboradores em relação ao final de 2019, encerrando o ano com cerca de 6 mil funcionários, com a finalidade de promover ferramentas ainda mais assertivas visando ampliação nos seus resultados econômico-financeiros. Ainda, distribuímos aos acionistas R$ 12,5 milhões na forma de juros sobre o capital próprio – JCP referentes ao exercício de 2020, pagos a partir de 14/01/2021, e foram propostos dividendos complementares de R$ 6,0 milhões, a serem submetidos para aprovação em Assembleia Geral, perfazendo um montante total de R$ 18,5 milhões em proventos, representando um *payout* de 40% sobre o lucro líquido do exercício.

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

Relações com Investidores CSU: ri.csu.com.br | ri@csu.com.br | +55 (11) 2106-3700
Ricardo R. Leite (Diretor Executivo de RI), José Leoni (Diretor), Thiago Scheider (Coordenador)

DESEMPENHO FINANCEIRO E OPERACIONAL

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

Receita recorrente[1]: No trimestre, foi de R$ 115,4 milhões **(+5,2% vs. 4T19)**, representando 98,2% da receita líquida (-0,3 p.p. vs. 4T19), ante R$ 109,6 milhões no 4T19, aumento de R$ 5,8 milhões. No ano totalizou R$ 450,6 milhões **(+7,7% vs. 2019)**, representando 98,6% da receita líquida (-0,1 p.p. vs. 2019), ante R$ 418,4 milhões em 2019, aumento de R$ 32,2 milhões.

Custos: No trimestre, somaram R$ 80,6 milhões **(+1,3% vs. 4T19)** ante R$ 79,5 milhões no mesmo trimestre de 2019, aumento de R$ 1,1 milhão, sendo crescimento de R$ 2,7 milhões na CSU.Contact e redução de R$ 1,6 milhão na CSU.CardSystem. No ano totalizaram R$ 321,1 milhões **(+2,1% vs. 2019)** ante R$ 314,6 milhões em 2019, aumento de R$ 6,5 milhões, sendo retração de R$ 5,0 milhões na Unidade CSU.CardSystem e aumento de R$ 11,5 milhões na Unidade CSU.Contact, conforme detalhado no Anexo.

Lucro bruto: Alcançou no 4T20 R$ 37,0 milhões **(+16,3% vs. 4T19)** ante R$ 31,8 milhões no mesmo período de 2019, aumento de R$ 5,2 milhões, sendo crescimento de R$ 2,9 milhões na CSU.CardSystem e de R$ 2,3 milhões na CSU.Contact. No ano totalizou R$ 135,8 milhões **(+24,3% vs. 2019)** ante R$ 109,3 milhões em 2019, aumento de R$ 26,5 milhões, sendo crescimento de R$ 17,7 milhões na Unidade CSU.CardSystem e de R$ 8,8 milhões na Unidade CSU.Contact.

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

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

Despesas (R$ mil)	4T20	4T19 Reclas.	% Var. YoY	3T20	QoQ QoQ	2020	2019 Reclas.	% Variação
Gerais e Administrativas	(15.164)	(13.713)	10,6%	(13.575)	11,7%	(58.765)	(59.241)	-0,8%
Depreciação/Amortização	(2.448)	(2.137)	14,4%	(2.473)	-1,0%	(9.575)	(8.188)	16,9%
Comerciais	(566)	(568)	-0,4%	(20)	2730,0%	(1.160)	(1.390)	-16,5%
Total Desp. Vendas, Gerais e Adm.	**(18.178)**	**(16.418)**	**10,7%**	**(16.068)**	**13,1%**	**(69.500)**	**(68.819)**	**1,0%**
% da receita líquida	*15,5%*	*14,8%*	*0,7 p.p.*	*14,1%*	*1,3 p.p.*	*15,2%*	*16,2%*	*-1,0 p.p.*

Outras receitas/despesas operacionais: Neste trimestre, atingiram R$ 1,5 milhão **(-11,6% vs. 4T19)**, ante R$ 1,7 milhão no mesmo período de 2019, queda de R$ 0,2 milhão. No ano totalizou R$ 4,6 milhões **(estável vs. 2019)** ante R$ 4,6 milhões em 2019.

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

[1]**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.

[2] **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.

Relações com Investidores CSU: ri.csu.com.br | ri@csu.com.br | +55 (11) 2106-3700
Ricardo R. Leite (Diretor Executivo de RI), José Leoni (Diretor), Thiago Scheider (Coordenador)

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

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

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

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

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

DESEMPENHO POR UNIDADE DE NEGÓCIO

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

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

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

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

Margem bruta: Registrou evolução no trimestre para 46,1% **(+4,1 p.p. vs. 4T19)** contra 42,0% no mesmo trimestre do ano anterior. No ano atingiu 43,7% **(+5,6 p.p. vs. 2019)** ante 38,1% em 2019.

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

[3]**Receitas CSU.CardSystem**: Destacamos que a partir de 01/01/2020, a Unidade passou a apresentar os créditos de PIS e COFINS sobre aquisição de insumos e encargos de depreciação como créditos redutores dos custos dos produtos e serviços vendidos, para melhor refletir as naturezas dos respectivos créditos e despesas. Os valores correspondentes a esses créditos relativos ao exercício findo em 31/12/2019, foram reclassificados na demonstração de resultado, da rubrica de Impostos sobre Vendas, no grupo de Receita Líquida, para a rubrica Custos dos serviços prestados e das despesas gerais e administrativas. Mais informações estão disponíveis na Nota Explicativa n. 2.2 das demonstrações financeiras.

Relações com Investidores CSU: ri.csu.com.br | ri@csu.com.br | +55 (11) 2106-3700
Ricardo R. Leite (Diretor Executivo de RI), José Leoni (Diretor), Thiago Scheider (Coordenador)

Margem EBITDA: Registrou expansão para 45,1% **(+2,1 p.p. vs. 4T19)** contra 42,9% no mesmo trimestre do ano anterior. A evolução está associada ao foco da Companhia em produtos para um mundo mais digital, que trazem maior rentabilidade. No ano totalizou **recorde de 43,6% (+4,7 p.p. vs. 2019)** ante 38,9% em 2019.

Principais Indicadores CSU.CardSystem (R$ mil)	4T20	4T19 Reclas.	% Var. YoY	3T20	% Var. QoQ	2020	2019 Reclas.	% Variação
Receita Líquida	57.700	56.384	2,3%	54.977	5,0%	229.665	216.901	5,9%
Custos	(31.104)	(32.728)	-5,0%	(30.035)	3,6%	(129.336)	(134.293)	-3,7%
Lucro bruto	26.596	23.656	12,4%	24.942	6,6%	100.329	82.608	21,5%
Margem bruta	*46,1%*	*42,0%*	*4,1 p.p.*	*45,4%*	*0,7 p.p.*	*43,7%*	*38,1%*	*5,6 p.p.*
Despesas SG&A	(7.952)	(7.499)	6,0%	(7.399)	7,5%	(31.780)	(33.129)	-4,1%
Outras Receitas/Despesas Operacionais	(2.258)	(803)	181,2%	(1.031)	119,0%	(6.989)	(2.591)	169,7%
(+) Depr. e Amort.	9.612	8.860	8,5%	9.627	-0,2%	38.549	37.446	2,9%
EBITDA	25.998	24.214	7,4%	26.139	-0,5%	100.109	84.334	18,7%
Margem EBITDA	*45,1%*	*42,9%*	*2,1 p.p.*	*47,5%*	*-2,5 p.p.*	*43,6%*	*38,9%*	*4,7 p.p.*

1.1. Desempenho Operacional

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

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

GRÁFICO 1 - Milhões de cartões cadastrados

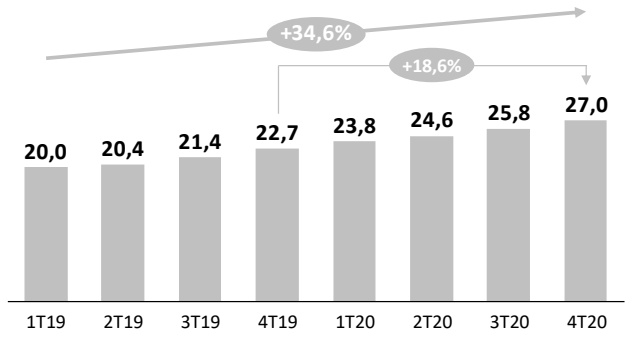
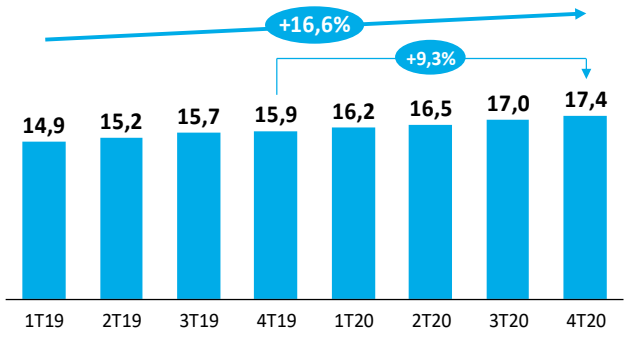
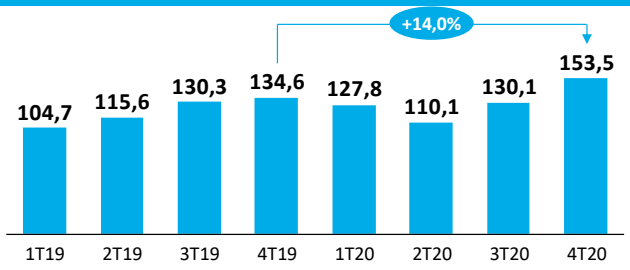


GRÁFICO 2 - Milhões de cartões faturados



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

GRÁFICO 3 – Milhões de transações capturadas por trimestre



Relações com Investidores CSU: ri.csu.com.br | ri@csu.com.br | +55 (11) 2106-3700
Ricardo R. Leite (Diretor Executivo de RI), José Leoni (Diretor), Thiago Scheider (Coordenador)

2. CSU.CONTACT (*Customer Experience*)

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

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

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

Margem bruta: Registrou evolução no trimestre para o **recorde de 17,3% (+2,5 p.p. vs. 4T19)** contra 14,8% no mesmo trimestre do ano anterior. Houve expansão das operações nos clientes e uso de tecnologias, tornando as operações mais rentáveis. No ano atingiu **recorde de 15,6% (+2,7 p.p. vs. 2019)** ante 12,9% em 2019, pelos motivos citados anteriormente.

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

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

Principais Indicadores CSU.Contact (R$ mil)	4T20	4T19 Reclas.	% Var. YoY	3T20	% Var. QoQ	2020	2019 Reclas.	% Variação
Receita Líquida	59.809	54.902	8,9%	58.663	2,0%	227.185	206.919	9,8%
Custos	(49.453)	(46.792)	5,7%	(48.579)	1,8%	(191.749)	(180.262)	6,4%
Lucro bruto	10.356	8.110	27,7%	10.084	2,7%	35.436	26.657	32,9%
Margem Bruta	*17,3%*	*14,8%*	*2,5 p.p.*	*17,2%*	*0,1 p.p.*	*15,6%*	*12,9%*	*2,7 p.p.*
Despesas SG&A	(7.633)	(6.577)	16,1%	(7.384)	3,4%	(28.481)	(26.210)	8,7%
Outras Receitas/Despesas Operacionais	1.176	171	587,7%	(222)	-	2.335	(2.266)	-
(+) Depr. e Amort.	5.277	4.677	12,8%	5.245	0,6%	21.389	21.556	-0,8%
EBITDA	9.176	6.381	43,8%	7.723	18,8%	30.679	19.737	55,4%
Margem EBITDA	*15,3%*	*11,6%*	*3,7 p.p.*	*13,2%*	*2,2 p.p.*	*13,5%*	*9,5%*	*4,0 p.p.*

2.1. Desempenho Operacional

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

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

Relações com Investidores CSU: ri.csu.com.br | ri@csu.com.br | +55 (11) 2106-3700
Ricardo R. Leite (Diretor Executivo de RI), José Leoni (Diretor), Thiago Scheider (Coordenador)

GRÁFICO 4 - Média de PAs faturadas

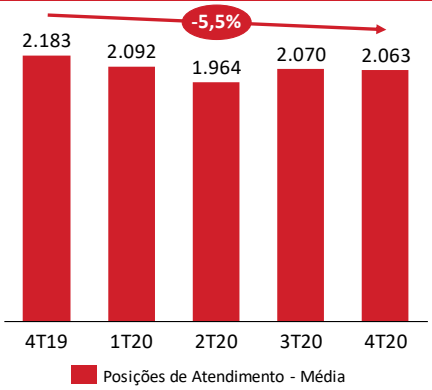
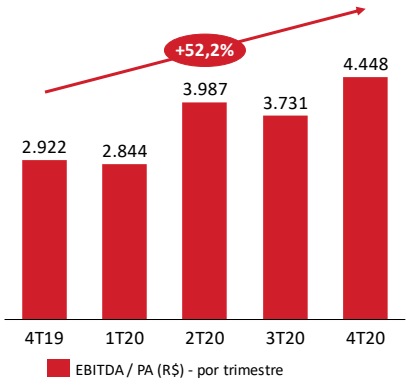


GRÁFICO 5: EBITDA CSU.Contact/PA (R$ mil)



INVESTIMENTOS (CAPEX)[4]

Capex total: No trimestre, os investimentos da Companhia atingiram R$ 13,0 milhões **(-13,7% vs. 4T19)** contra R$ 15,0 milhões no mesmo período do ano anterior, redução de R$ 2,0 milhões, sendo reduções de R$ 0,7 milhão na CSU.Contact, R$ 2,2 milhões no corporativo e aumento de R$ 0,9 milhão na CSU.CardSystem. No ano totalizou R$ 51,7 milhões **(+1,9% vs. 2019)** ante R$ 50,8 milhões em 2019, aumento de R$ 0,9 milhão, sendo crescimento de R$ 2,6 milhões na CSU.Contact e R$ 0,8 milhão na CSU.CardSystem, e redução de R$ 2,5 milhões no corporativo.

CSU.CardSystem (82% do total): No trimestre, atingiram R$ 10,6 milhões **(+8,8% vs. 4T19)** contra R$ 9,7 milhões no mesmo período do ano anterior, aumento de R$ 0,9 milhão. O crescimento é decorrente do maior volume de customizações e do desenvolvimento do software utilizado para o processamento de cartões. No ano totalizou R$ 37,6 milhões **(+2,3% vs. 2019)** ante R$ 36,8 milhões em 2019, aumento de R$ 0,8 milhão, pelos mesmos motivos explicados anteriormente.

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

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

Investimentos (R$ mil)	4T20	4T19 Reclas.	% Var. YoY	3T20	% Var. QoQ	2020	2019 Reclas.	% Variação
CSU.CardSystem	10.592	9.733	8,8%	8.886	19,2%	37.618	36.773	2,3%
CSU.Contact	2.069	2.788	-25,8%	3.685	-43,9%	11.314	8.687	30,2%
Corporativo	298	2.493	-88,0%	188	58,7%	2.773	5.288	-47,6%
Capex Total	**12.959**	**15.014**	**-13,7%**	**12.759**	**1,6%**	**51.705**	**50.748**	**1,9%**
% da Receita Líquida	*11,0%*	*13,5%*	*-0,2 p.p.*	*11,2%*	*29,3 p.p.*	*11,3%*	*12,0%*	*-0,7 p.p.*

GERAÇÃO OPERACIONAL DE CAIXA

No trimestre, o caixa gerado pelas atividades operacionais atingiu **R$ 18,3 milhões (vs. R$ 14,3 milhões no 4T19)**, com contribuição de R$ 14,1 milhões do lucro líquido (vs. R$ 9,7 milhões no 4T19), R$ 14,9 milhões da D&A (vs. R$ 13,5 milhões no 4T19), variação do capital de giro[5] de R$ 13,6 milhões negativos (vs. R$ 8,1 milhões negativos no 4T19) e outras variações nos ativos/passivos de R$ 2,9 milhões (vs. R$ 0,8 milhão negativo no 4T19). No ano, o caixa gerado pelas atividades operacionais atingiu **R$ 125,9 milhões (vs. R$ 88,2 milhões em 2019)**, com contribuição de R$ 46,8

[4]**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.
[5] **Capital de giro:** Considera as seguintes linhas das Demonstrações de Fluxo de Caixa (DFC): Contas a receber, estoques, fornecedores e obrigações sociais e trabalhistas.

Relações com Investidores CSU: ri.csu.com.br | ri@csu.com.br | +55 (11) 2106-3700
Ricardo R. Leite (Diretor Executivo de RI), José Leoni (Diretor), Thiago Scheider (Coordenador)

milhões do lucro líquido (vs. R$ 26,8 milhões em 2019), R$ 59,9 milhões da D&A (vs. R$ 59,0 milhões em 2019), variação do capital de giro de R$ 18,6 milhões (vs. R$ 1,8 milhão em 2019) e outras variações nos ativos/passivos de R$ 0,6 milhão (vs. R$ 0,6 milhão em 2019).

GRÁFICO 6 – Geração Operacional de Caixa 4T20

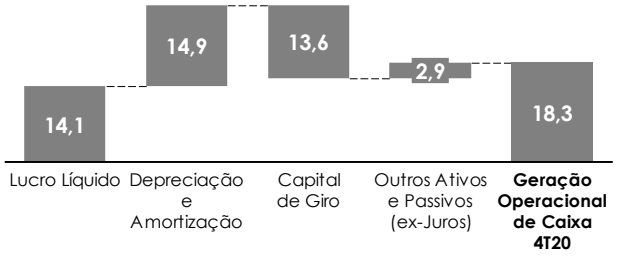
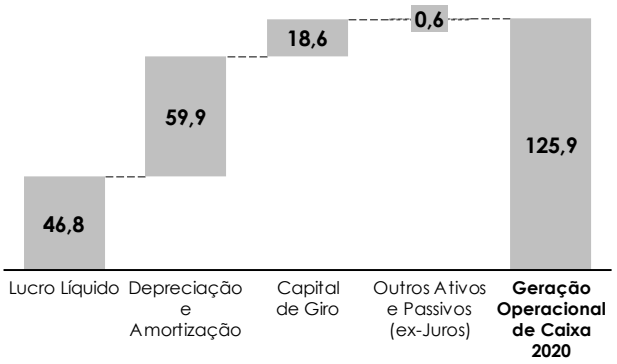


GRÁFICO 7 - Geração Operacional de Caixa 2020



ESTRUTURA DE CAPITAL[6]

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

Caixa e equivalentes de caixa: Ao final do trimestre, o saldo de disponibilidades totalizou R$ 83,8 milhões **(+193,5% vs. 4T19)** contra R$ 28,5 milhões no mesmo período do ano anterior, forte aumento de R$ 55,3 milhões principalmente relacionado a forte expansão da geração operacional de caixa no período. Em relação ao trimestre anterior de R$ 87,1 milhões **(-3,8% vs. 3T20)**, redução de R$ 3,3 milhões, relacionada ao pagamento de férias, 13º salário e impostos, parcialmente compensados por redução no saldo de tributos a recuperar.

Dívida líquida: Assim, ao final de dezembro, a Companhia possuía endividamento líquido de R$ 49,4 milhões **(-44,5% vs. 4T19)** contra R$ 89,0 milhões no mesmo período do ano anterior, significativa redução de R$ 39,6 milhões, devido principalmente ao aumento do saldo de caixa. Em relação ao trimestre anterior de R$ 27,6 milhões **(+78,8% vs. 3T20)**, aumento de R$ 21,8 milhões, devido ao maior volume de "passivos de arrendamento" no período.

Dívida líquida/EBITDA 12M: A confortável relação dívida líquida sobre EBITDA dos últimos 12 meses ("12M") se manteve em patamar confortável de apenas 0,4x **(vs. 1,0x em 2019)**, com rápida retração desde o 3T19. Com isso, a Companhia mantém uma gestão conservadora de sua estrutura de capital, mantendo seu endividamento em patamares adequados, em especial para o enfrentamento dos desafios impostos pela pandemia.

Endividamento (R$ mil)	4T20	4T19 Reclas.	% Var. YoY	3T20	% Var. QoQ
Curto prazo	**39.556**	**35.645**	**11,0%**	**36.910**	**7,2%**
Empréstimos e financiamentos	14.706	7.160	105,4%	13.494	9,0%
Passivos de arrendamento	24.850	28.485	-12,8%	23.416	6,1%
Longo prazo	**93.611**	**81.933**	**14,3%**	**77.827**	**20,3%**
Empréstimos e financiamentos	30.928	24.982	23,8%	35.021	-11,7%
Passivos de arrendamento	62.683	56.951	10,1%	42.806	46,4%
Dívida Bruta	**133.167**	**117.578**	**13,3%**	**114.737**	**16,1%**
(-) Disponibilidades	83.760	28.542	193,5%	87.106	-3,8%
Dívida Líquida	**49.407**	**89.036**	**-44,5%**	**27.631**	**78,8%**
Dívida Líquida/EBITDA 12M (x)	*0,4*	*1,0*	*-0,6x*	*0,2*	*0,2x*

[6] **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.

Relações com Investidores CSU: ri.csu.com.br | ri@csu.com.br | +55 (11) 2106-3700
Ricardo R. Leite (Diretor Executivo de RI), José Leoni (Diretor), Thiago Scheider (Coordenador)

MERCADO DE CAPITAIS

As ações da CSU CardSystem S.A. (**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 os índices IGC (Índice de Governança Corporativa Diferenciada), IGC-NM (Índice de Governança Corporativa – Novo Mercado) e ITAG (Índice de Ações com *Tag Along* Diferenciado).

Capital social: O capital social da CSU é constituído por 41,8 milhões de ações ordinárias (ON), das quais, em 31/12/2020, 54,8% pertenciam ao Controlador, 1,6% eram mantidas em Tesouraria e 43,6% 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.

Participação acionária: Ao final do trimestre, a participação no *free float* das pessoas físicas atingiu 57,5% (vs. 55,6% no 3T20), das pessoas jurídicas 22,8% (vs. 22,3% no 3T20) e dos estrangeiros 19,6% (vs. 22,1% no 3T20).

Número de acionistas: Ao final do ano, a quantidade de acionistas foi de 16,3 mil (+10,5% vs. 2019), ante 14,8 mil ao final de 2019, aumento de 1,5 mil decorrente, principalmente, da ampliação do grupo de pessoas físicas. Em relação ao final de 2018, 11,6 mil investidores, a evolução é ainda mais significativa, com crescimento de 4,7 mil, ou 40,3%.

Volume negociado: Como consequência, registramos incremento expressivo de volume financeiro médio diário negociado, passando de cerca de R$ 2,1 milhões no 4T19 para valor superior a R$ 3,0 milhões no 4T20 (vs. R$ 4,2 milhões no 3T20), com empenho da área de Relações com Investidores para contínua expansão da liquidez.

Distribuição de resultados: Refletindo a confiança da administração quanto à crescente evolução dos resultados, em janeiro/2021, a Companhia efetuou a distribuição de juros sobre capital próprio ("JCP") no montante bruto de R$ 12,5 milhões (R$ 0,304 por ação) referentes ao exercício de 2020 - a serem imputados ao dividendo mínimo obrigatório – e foram propostos dividendos complementares de R$ 6,0 milhões, a serem submetidos para aprovação em Assembleia Geral, perfazendo um montante total de R$ 18,5 milhões em proventos, correspondentes a 40% 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 dentro da sede Alphaview, em Barueri, o Instituto CSU já capacitou mais de 29,0 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'. Além disso, com o objetivo de auxiliar no enfrentamento da Covid-19, a CSU doou 52 mil itens de proteção para hospitais públicos de São Paulo e Recife e entregou 14 mil litros de álcool gel, 10 mil aventais, 14 mil toucas e 14 mil luvas, demonstrando estar engajada com a saúde e bem-estar da população brasileira.

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 (RI), a quem cabe zelar pela qualidade das informações prestadas, e a previsão de um Conselho de Administração composto por 5 a 9 membros, tendo como prática manter maioria de independentes. Assim, em AGE realizada em 07/12/2020, os acionistas elegeram 5 conselheiros, dos quais 4 são independentes, todos com mandato até a assembleia que aprovar as contas do exercício de 2021. Adicionalmente, em AGO, realizada em 29/04/2020, foi instalado o Conselho Fiscal, com a eleição de 6 membros externos, sendo 3 titulares e 3 suplentes. Ressaltamos que a

Relações com Investidores CSU: ri.csu.com.br | ri@csu.com.br | +55 (11) 2106-3700
Ricardo R. Leite (Diretor Executivo de RI), José Leoni (Diretor), Thiago Scheider (Coordenador)

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.

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 31/12/2020.

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.

Relações com Investidores CSU: ri.csu.com.br | ri@csu.com.br | +55 (11) 2106-3700
Ricardo R. Leite (Diretor Executivo de RI), José Leoni (Diretor), Thiago Scheider (Coordenador)

ANEXOS

DRE (em milhares ou %)	4T20	4T19 Reclas.	% Var. YoY	3T20	% Var. QoQ	2020	2019 Reclas.	% Variação
Receita bruta	**132.685**	**127.272**	**4,3%**	**128.346**	**3,4%**	**516.578**	**482.432**	**7,1%**
CSU.CardSystem	67.452	67.193	0,4%	64.330	4,9%	268.669	255.659	5,1%
CSU.Contact	65.233	60.079	8,6%	64.016	1,9%	247.909	226.773	9,3%
Deduções	**(15.176)**	**(15.986)**	**-5,1%**	**(14.706)**	**3,2%**	**(59.728)**	**(58.612)**	**1,9%**
CSU.CardSystem	(9.752)	(10.809)	-9,8%	(9.353)	4,3%	(39.004)	(38.758)	0,6%
CSU.Contact	(5.424)	(5.177)	4,8%	(5.353)	1,3%	(20.724)	(19.854)	4,4%
Receita líquida	**117.509**	**111.286**	**5,6%**	**113.640**	**3,4%**	**456.850**	**423.820**	**7,8%**
CSU.CardSystem	57.700	56.384	2,3%	54.977	5,0%	229.665	216.901	5,9%
CSU.Contact	59.809	54.902	8,9%	58.663	2,0%	227.185	206.919	9,8%
Custos	**(80.557)**	**(79.520)**	**1,3%**	**(78.614)**	**2,5%**	**(321.085)**	**(314.555)**	**2,1%**
CSU.CardSystem	(31.104)	(32.728)	-5,0%	(30.035)	3,6%	(129.336)	(134.293)	-3,7%
Pessoal	(10.033)	(9.700)	3,4%	(10.204)	-1,7%	(40.125)	(40.276)	-0,4%
Materiais operacionais	(3.030)	(2.685)	12,8%	(2.265)	33,8%	(10.531)	(11.047)	-4,7%
Postagem de cartas e faturas	(6.216)	(9.336)	-33,4%	(5.759)	7,9%	(31.109)	(37.567)	-17,2%
Comunicação	(470)	(478)	-1,7%	(450)	4,4%	(1.871)	(1.796)	4,2%
Depreciação/amortização	(7.962)	(7.328)	8,7%	(7.976)	-0,2%	(31.989)	(31.581)	1,3%
Instalações	(972)	(1.136)	-14,4%	(1.009)	-3,7%	(3.983)	(4.543)	-12,3%
Custos dos prêmios entregues	(688)	(768)	-10,4%	(523)	31,5%	(2.915)	(3.167)	-8,0%
Outros	(1.733)	(1.297)	33,6%	(1.849)	-6,3%	(6.813)	(4.316)	57,9%
CSU.Contact	(49.453)	(46.792)	5,7%	(48.579)	1,8%	(191.749)	(180.262)	6,4%
Pessoal	(38.443)	(36.139)	6,4%	(38.318)	0,3%	(148.639)	(134.653)	10,4%
Comunicação	(751)	(843)	-10,9%	(699)	7,4%	(2.904)	(3.865)	-24,9%
Depreciação/amortização	(4.479)	(4.072)	10,0%	(4.423)	1,3%	(18.374)	(19.233)	-4,5%
Instalações	(2.928)	(3.338)	-12,3%	(2.984)	-1,9%	(12.171)	(13.073)	-6,9%
Outros	(2.852)	(2.400)	18,8%	(2.155)	32,3%	(9.661)	(9.438)	2,4%
Lucro bruto	**36.952**	**31.766**	**16,3%**	**35.026**	**5,5%**	**135.765**	**109.265**	**24,3%**
CSU.CardSystem	26.596	23.656	12,4%	24.942	6,6%	100.329	82.608	21,5%
CSU.Contact	10.356	8.110	27,7%	10.084	2,7%	35.436	26.657	32,9%
Margem bruta	***31,4%***	***28,5%***	***2,9 p.p.***	***30,8%***	***0,6 p.p.***	***29,7%***	***25,8%***	***3,9 p.p.***
CSU.CardSystem	*46,1%*	*42,0%*	*4,1 p.p.*	*45,4%*	*0,7 p.p.*	*43,7%*	*38,1%*	*5,6 p.p.*
CSU.Contact	*17,3%*	*14,8%*	*2,5 p.p.*	*17,2%*	*0,1 p.p.*	*15,6%*	*12,9%*	*2,7 p.p.*
Despesas	**(16.667)**	**(14.708)**	**13,3%**	**(16.036)**	**3,9%**	**(64.915)**	**(64.196)**	**1,1%**
Desp. com vendas, gerais e admin. (SG&A)	(18.178)	(16.418)	10,7%	(16.068)	13,1%	(69.500)	(68.819)	1,0%
Despesas com vendas	(566)	(568)	-0,4%	(20)	2730,0%	(1.160)	(1.390)	-16,5%
Despesas gerais e administrativas	(15.164)	(13.713)	10,6%	(13.575)	11,7%	(58.765)	(59.241)	-0,8%
Depreciação e amortização	(2.448)	(2.137)	14,6%	(2.473)	-1,0%	(9.575)	(8.188)	16,9%
% Rec. líquida (SG&A)	*15,5%*	*14,8%*	*0,7 p.p.*	*14,1%*	*1,3 p.p.*	*15,2%*	*16,2%*	*-1,0 p.p.*
Outras receitas/despesas operacionais	1.511	1.710	-11,6%	32	4621,9%	4.585	4.623	-0,8%
Outras receitas operacionais	2.472	1.738	42,2%	101	2347,5%	9.284	4.775	94,4%
Outras despesas operacionais	(961)	(28)	3332,1%	(69)	1292,8%	(4.699)	(152)	2991,4%
EBIT	**20.285**	**17.058**	**18,9%**	**18.990**	**6,8%**	**70.850**	**45.069**	**57,2%**
(+) Depreciação e amortização	14.889	13.537	10,0%	14.872	0,1%	59.938	59.002	1,6%
EBITDA	**35.174**	**30.595**	**15,0%**	**33.862**	**3,9%**	**130.788**	**104.071**	**25,7%**
CSU.CardSystem	25.998	24.214	7,4%	26.139	-0,5%	100.109	84.334	18,7%
CSU.Contact	9.176	6.381	43,8%	7.723	18,8%	30.679	19.737	55,4%
Margem EBITDA	***29,9%***	***27,5%***	***2,4 p.p.***	***29,8%***	***0,1 p.p.***	***28,6%***	***24,6%***	***4,1 p.p.***
CSU.CardSystem	*45,1%*	*42,9%*	*2,1 p.p.*	*47,5%*	*-2,5 p.p.*	*43,6%*	*38,9%*	*4,7 p.p.*
CSU.Contact	*15,3%*	*11,6%*	*3,7 p.p.*	*13,2%*	*2,2 p.p.*	*13,5%*	*9,5%*	*4,0 p.p.*
Resultado financeiro	**(1.973)**	**(4.579)**	**-56,9%**	**(1.006)**	**96,1%**	**(5.476)**	**(10.982)**	**-50,1%**
Receita financeira	262	380	-31,1%	1.249	-79,0%	4.373	1.780	145,7%
Despesas financeiras	(2.235)	(4.959)	-54,9%	(2.255)	-0,9%	(9.849)	(12.762)	-22,8%
LAIR	**18.312**	**12.479**	**46,7%**	**17.984**	**1,8%**	**65.374**	**34.087**	**91,8%**
IR/CSSL	**(4.257)**	**(2.802)**	**51,9%**	**(5.785)**	**-26,4%**	**(18.593)**	**(7.255)**	**156,3%**
Corrente	(4.978)	(4.366)	14,0%	(4.997)	-0,4%	(19.654)	(7.654)	156,8%
Diferido	721	1.564	-53,9%	(788)	-	1.061	399	165,9%
Lucro líquido	**14.055**	**9.677**	**45,2%**	**12.199**	**15,2%**	**46.781**	**26.832**	**74,3%**
Margem líquida	*12,0%*	*8,7%*	*3,3 p.p.*	*10,7%*	*1,2 p.p.*	*10,2%*	*6,3%*	*3,9 p.p.*

Relações com Investidores CSU: ri.csu.com.br | ri@csu.com.br | +55 (11) 2106-3700
Ricardo R. Leite (Diretor Executivo de RI), José Leoni (Diretor), Thiago Scheider (Coordenador)

Balanço Patrimonial - (Reais Mil)					
ATIVO	31/12/2020	30/09/2020	31/12/2020 vs. 30/09/2020	31/12/2019 Reclas.	31/12/2020 vs. 31/12/2019
Ativo total	**539.784**	**523.919**	**3,0%**	**495.706**	**8,9%**
Ativo circulante	**161.354**	**170.382**	**-5,3%**	**133.513**	**20,9%**
Caixa e equivalentes de caixa	83.760	87.106	-3,8%	28.542	193,5%
Contas a receber	59.192	59.962	-1,3%	82.764	-28,5%
Estoques	2.512	2.231	12,6%	2.405	4,4%
Tributos a recuperar	8.319	15.428	-46,1%	13.943	-40,3%
Outros ativos circulantes	7.571	5.655	33,9%	5.859	29,2%
Ativo não circulante	**378.430**	**353.537**	7,0%	**362.193**	4,5%
Ativo realizável a longo prazo	14.223	14.084	1,0%	15.345	-7,3%
Tributos a recuperar	4.588	4.570	0,4%	4.479	2,4%
Outros	9.635	9.514	1,3%	10.866	-11,3%
Imobilizado	23.183	24.201	-4,2%	22.284	4,0%
Em operação	23.183	24.145	-4,0%	22.284	4,0%
Intangível	241.752	237.354	1,9%	227.383	6,3%
Sistemas informatizados	215.857	211.459	2,1%	201.488	7,1%
Ágio	25.895	25.895	0,0%	25.895	0,0%
Direito de uso	99.272	77.898	27,4%	97.181	2,2%

Balanço Patrimonial Passivo (Reais Mil)					
PASSIVO E P. L.	31/12/2020	30/09/2020	31/12/2020 vs. 30/09/2020	31/12/2019 Reclas.	31/12/2020 vs. 31/12/2019
Passivo total	**539.784**	**523.919**	**3,0%**	**495.706**	**8,9%**
Passivo circulante	**139.468**	**148.716**	**-6,2%**	**139.758**	**-0,2%**
Obrigações sociais e trabalhistas	44.458	52.758	-15,7%	35.690	24,6%
Sociais	9.893	11.678	-15,3%	7.140	38,6%
Trabalhistas	34.565	41.080	-15,9%	28.550	21,1%
Fornecedores	36.708	42.174	-13,0%	50.529	-27,4%
Impostos a pagar	3.384	5.292	-36,1%	4.953	-31,7%
Federais	1.531	3.969	-61,4%	3.529	-56,6%
Municipais	1.847	1.318	40,1%	1.424	29,7%
Estaduais	6	5	20,0%	-	n.a
Empréstimos e financiamentos	39.556	36.910	7,2%	35.645	11,0%
Empréstimos e financiamentos	14.706	13.494	9,0%	7.160	105,4%
Passivos de arrendamento	24.850	23.416	6,1%	28.485	-12,8%
Outras obrigações	15.362	11.582	32,6%	12.941	18,7%
Passivo não circulante	**108.041**	**92.697**	**16,6%**	**98.682**	**9,5%**
Empréstimos e financiamentos	93.611	77.827	20,3%	81.933	14,3%
Empréstimos e financiamentos	30.928	35.021	-11,7%	24.982	23,8%
Passivos de arrendamento	62.683	42.806	46,4%	56.951	10,1%
Outros	335	335	0,0%	335	n.a
Tributos diferidos	6.779	7.500	-9,6%	7.840	-13,5%
Provisões	7.316	7.035	4,0%	8.574	-14,7%
Fiscais	2.409	2.217	8,7%	3.938	-38,8%
Previdenciárias e trabalhistas	3.363	4.233	-20,6%	4.169	-19,3%
Cíveis	1.544	585	163,9%	467	230,6%
Patrimônio líquido	**292.275**	**282.506**	**3,5%**	**257.266**	**13,6%**
Capital social	169.232	169.232	0,0%	129.232	31,0%
Reservas de capital	1.491	1.248	19,5%	833	79,0%
Reserva de lucros a realizar	124.410	90.129	38,0%	130.129	-4,4%
Reserva legal	15.097	12.758	18,3%	12.758	18,3%
Reserva de retenção de lucro	109.313	77.371	41,3%	117.371	-6,9%
Ações em tesouraria	- 2.858	- 2.928	-2,4%	- 2.928	-2,4%
Lucros/prejuízos acumulados	-	24.825	n.a	-	n.a

Relações com Investidores CSU: ri.csu.com.br | ri@csu.com.br | +55 (11) 2106-3700
Ricardo R. Leite (Diretor Executivo de RI), José Leoni (Diretor), Thiago Scheider (Coordenador)

Demonstração de Fluxo de Caixa (Reais Mil)								
Descrição da conta	4T20	3T20	4T19 Reclas.	4T20 vs. 3T20	4T20 vs. 4T19 Reclas.	2020	2019 Reclas.	2020 vs. 2019 Reclas.
Caixa líquido proveniente das atividades operacionais	**18.285**	**107.648**	**14.300**	**-83,0%**	**27,9%**	**125.933**	**88.178**	**42,8%**
Lucro líquido do exercício	14.055	32.726	9.677	-57,1%	45,2%	46.781	26.832	74,3%
Ajustes	17.734	50.375	16.769	-64,8%	5,8%	68.109	72.614	-6,2%
Depreciação e amortização	14.889	45.049	13.537	-66,9%	10,0%	59.938	59.002	1,6%
Valor residual de ativos baixados	536	191	54	180,6%	892,6%	727	629	15,6%
Instrumento patrimonial para pagamento baseado em ações	312	416	71	-25,0%	339,4%	728	149	388,6%
Perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa	276	143	19	93,0%	1354,8%	419	19	2108,5%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	(721)	(340)	(1.564)	112,1%	-537,0%	(1.061)	(399)	165,9%
Provisão para contingências	1.197	(34)	220	n.a	444,1%	1.163	2.721	-57,3%
Juros, variações monetárias e cambiais sobre empréstimos, contingências e depósitos judiciais	1.245	4.950	4.432	-74,8%	-71,9%	6.195	10.493	-41,0%
Variações nos ativos e passivos	(4.163)	40.292	(5.202)	n.a	-20,0%	36.129	2.109	1613,3%
Contas a receber	(78)	23.231	(9.617)	n.a	-99,2%	23.153	(19.146)	n.a
Estoques	(281)	174	265	n.a	n.a	(107)	(624)	-82,9%
Depósitos judiciais	984	1.223	361	-19,5%	172,6%	2.207	2.645	-16,6%
Outros ativos	5.303	(281)	(1.506)	n.a	n.a	5.022	(972)	n.a
Fornecedores	(5.466)	(8.355)	5.196	-34,6%	n.a	(13.821)	20.875	n.a
Salários e encargos sociais	(8.300)	17.068	(3.910)	n.a	112,3%	8.768	665	1218,5%
Baixas por pagamento de contingências	(974)	(1.538)	(871)	-36,7%	11,8%	(2.512)	(3.617)	-30,6%
Outros passivos	4.649	8.770	4.880	-47,0%	-4,7%	13.419	2.283	487,8%
Juros pagos	(1.994)	(7.073)	(4.603)	-71,8%	-56,7%	(9.067)	(11.673)	-22,3%
Imposto de renda e contribuição social pagos	(7.347)	(8.672)	(2.341)	-15,3%	213,9%	(16.019)	(1.704)	840,2%
Caixa aplicado nas atividades de investimento	**(12.190)**	**(36.474)**	**(13.441)**	**-66,6%**	**-9,3%**	**(48.664)**	**(47.878)**	**1,6%**
Compra de ativo imobilizado	(1.279)	(7.302)	(3.315)	-82,5%	-61,4%	(8.581)	(10.544)	-18,6%
Compra de ativo intangível	(10.911)	(29.172)	(10.126)	-62,6%	7,8%	(40.083)	(37.334)	7,4%
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	**(9.441)**	**(12.610)**	**(5.544)**	**-25,1%**	**70,3%**	**(22.051)**	**(40.907)**	**-46,1%**
Ingressos de empréstimos e financiamentos	-	20.000	-	n.a	n.a	20.000	-	n.a
Amortização de empréstimos e financiamentos	(2.942)	(3.645)	(1.357)	-19,3%	116,8%	(6.587)	(5.242)	25,7%
Amortização de passivo de arrendamento - direito de uso	(6.499)	(19.900)	(4.187)	-67,3%	55,2%	(26.399)	(26.998)	-2,2%
Dividendos pagos e juros sobre o capital próprio	-	(9.065)	-	n.a	n.a	(9.065)	(8.667)	4,6%
Aumento (redução) em caixa e equivalentes de caixa	**(3.346)**	**58.564**	**(4.685)**	**n.a**	**-28,6%**	**55.218**	**(607)**	**n.a**
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	**87.106**	**28.542**	**33.227**	**205,2%**	**162,2%**	**28.542**	**29.149**	**-2,1%**
Caixa e equivalentes de caixa no fim do exercício	**83.760**	**87.106**	**28.542**	**-3,8%**	**193,5%**	**83.760**	**28.542**	**193,5%**

Relações com Investidores CSU: ri.csu.com.br | ri@csu.com.br | +55 (11) 2106-3700
Ricardo R. Leite (Diretor Executivo de RI), José Leoni (Diretor), Thiago Scheider (Coordenador)