



RELATÓRIO ANUAL 2020



SUMÁRIO

03 - Sobre o relatório

04 - Mensagem da administração

06 - Destaques de 2020

07 - Sobre a CSU

A Companhia

Divisões de negócio

Histórico

Mapa de atuação

Missão, Visão e Valores

12 - Desempenho dos negócios

Cenário macroeconômico e setorial

Desempenho econômico-financeiro

15 - Gestão de impactos ambientais

16 - Inovação e gestão estratégica

Modelo de negócios

Prêmios e reconhecimentos

Mercados a serem explorados

25 - Iniciativas desenvolvidas em 2021

28 - Gestão de riscos, controles internos e compliance

Gestão de riscos

Condução ética dos negócios

29 - Governança corporativa

30 - Relacionamentos de valor

Colaboradores

Fornecedores e Parceiros

Clientes

Sociedade

Investidores

39 - CSU e o enfrentamento da pandemia da covid-19

40 - Endereços e contatos

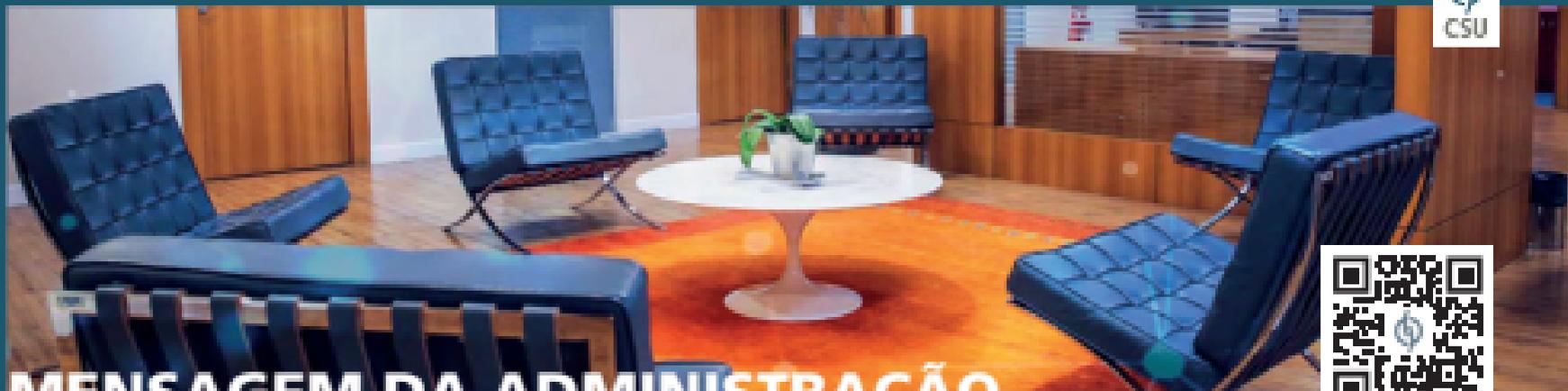
Créditos



SOBRE O RELATÓRIO

A CSU apresenta, pelo 11º ano consecutivo, seu Relatório Anual. Inspirado nas orientações do International Integrated Reporting Council (IIRC) para Relatório Integrado e da Global Reporting Initiative (GRI), o documento traz informações levantadas internamente sobre governança e desempenho econômico, social e ambiental, bem como a forma de gestão da Companhia sobre seus aspectos mais relevantes.

Os dados apresentados referem-se à CSU CardSystem S.A. no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. As informações financeiras e operacionais são apresentadas em base consolidada, exceto quando indicado o detalhamento das informações por cada segmento de negócios da Companhia (CardSystem, MarketSystem e Contact). Estão apresentadas em IFRS (International Financial Reporting Standards) e em Reais (R\$), exceto quando indicado o contrário, de acordo com os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC).



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, Apple Pay e Samsung 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, AirfixoanQI, Lozango (Grupo Bradenco) e Unica (Grupo Martins) e conquistamos 3 novos clientes 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.

A 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 43,4% (+4,7 p.p. vs. 2019). Na divisão CardSystem, obtivemos a certificação da bandeira Elo no início de 2021 e na divisão MarketSystem, que integra essa unidade com soluções para fidelização e incentivo, aprimoramos nosso marketplace OptiMax, com 15 novos parceiros comerciais (Tok&Stok, MegaMamute, Orbis, Movida, ePay, Unidos, Artífice, 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 previsto para 2021.



É 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 robótica), 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\$ 138,8 milhões (+25,7% vs. 2019) e lucro líquido de R\$ 46,8 milhões (+24,3% 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 8 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 aprovados dividendos complementares de R\$ 6,0 milhões, pagos a partir de 23/04/2021, 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 ótimo ano em relação ao ano de 2021.

DESTAQUES DE 2020

CSU.CardSystem

Crescimento orgânico e entrega de produtos digitais

27,0 milhões

de cartões cadastrados (+18,6% vs. 2019)

17,4 milhões

de cartões futurados (+9,3% vs. 2019)

CSU.Contact

Maior rentabilidade e uso de canais digitais

2.047 posições

de atendimento (PAs) futurados (+3,0% vs. 2019)

4.448 EBITDA/PA

(+52,2% vs. 2019)

Desempenho econômico-financeiro:
entrega consistente de resultados e lucratividade

R\$ 457 milhões de Receita Líquida (+7,8% vs. 2019)

R\$ 131 milhões de EBITDA (+25,7% vs. 2019)

R\$ 47 milhões de Lucro Líquido (+74,3% vs. 2019)

Valor para a sociedade

R\$ 102,2 mil investidos por meio do Instituto CSU

581 vagas disponibilizadas

87 turmas concluídas

468 pessoas beneficiadas

Gestão eficiente

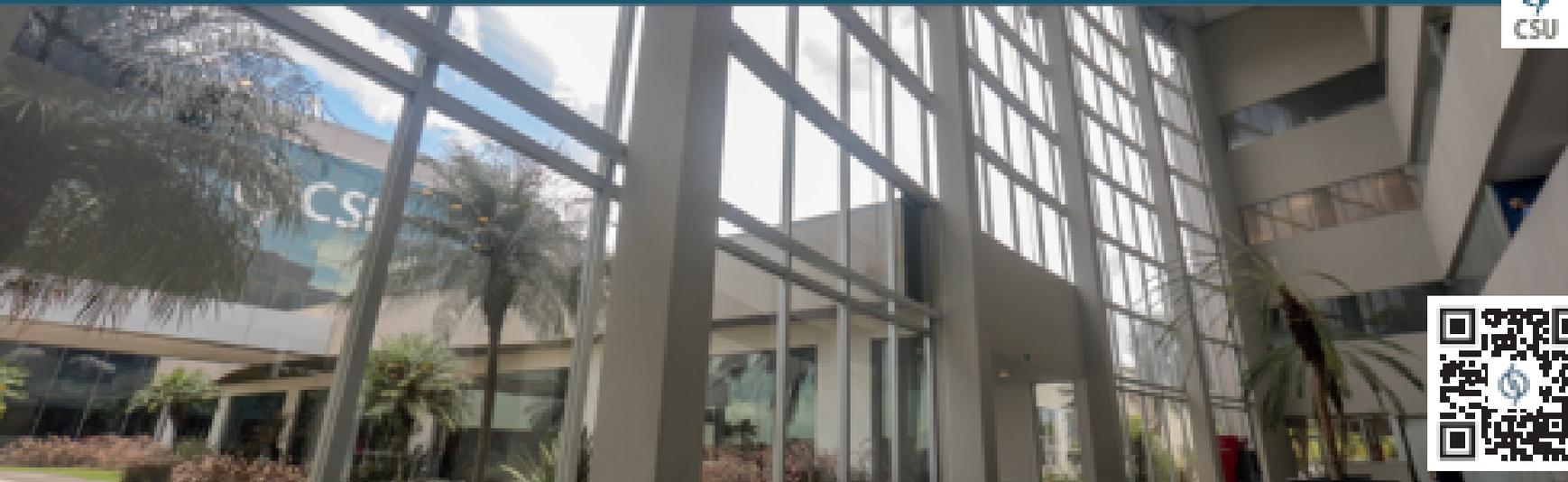
5.947 colaboradores

263,5 mil horas de treinamento

12.715 pessoas treinadas entre

Formação Inicial e Reciclagem





SOBRE A CSU

Com mais de 29 anos de história, a CSU é uma Companhia líder no mercado brasileiro em soluções tecnológicas de última geração para meios de pagamento, customer experience e fidelização e incentivo de clientes. Com a inovação presente em seu DNA desde sua formação, atua por meio de duas Unidades de Negócios com potencial sinérgico, que permitem atender as necessidades específicas de cada cliente.

Entre as soluções oferecidas, estão processamento de cartões de crédito e meios de pagamento eletrônicos, soluções customizadas de loyalty, e-commerce, vendas, cobrança, crédito e customer experience.

Ao final de 2020, a CSU conta com cerca de 6 mil colaboradores próprios, localizados nas regiões de Recife, Belo Horizonte, São Paulo e Ilheus, essenciais para o desenvolvimento dos negócios.



CSU.CardSystem

Especializada em meios eletrônicos de pagamento, disponibiliza aos emissores o processamento e a administração de cartões de crédito, private labels, cartões híbridos, cartões pré-pagos e contas de pagamentos, tecnologia para o processamento das transações do adquirente e consultoria especializada para o desenvolvimento de projetos de inovação com foco no lançamento de novos serviços digitais.

CSU.MarketSystem

Oferece soluções de marketing de relacionamento, programas de fidelidade e incentivo. Também realiza o processamento de pontos por meio de um sistema próprio, o Loyalty System II, e com a plataforma própria de Marketplace Digital OptiMalls disponibiliza catálogo de regras dos programas de fidelidade e incentivo, com mais de 50 percentos em todos segmentos varejistas do país, bem como atua na gestão do relacionamento ao longo de toda a jornada do cliente.

CSU.Contact

Oferece soluções multicanais de customer experience (telefone, redes sociais, aplicativos, chat, bot, WhatsApp, e-mail, SMS e vídeo chamada) para relacionamento e engajamento do consumidor em diversos segmentos de mercado. As soluções são customizadas para jornadas de interações em SAC, cobrança, vendas, back office e retenção.

Mais informações sobre as Divisões em Inovação e Gestão Estratégica.

2020

Avanço no caminho digital, com soluções de ponta e inovações, conquista de novos clientes e obtenção de certificação da bandeira Elo para processamento.

1992

Criação da CardSystem.

1996

Início de operação das principais bandeiras internacionais (Visa e MasterCard) de forma pioneira no Brasil.



2001

Início das atividades da CSU.Contact.



2003

Fundação do Instituto CSU de responsabilidade social.

2000

Início das operações da CSU.MarketSystem, com foco em soluções de fidelidade.

1997

Mudança de razão social para CSU CardSystem S.A. e aquisição da UPI Informática.

2005

Consolidação da CSU CardSystem como a maior processadora independente de cartões do País.

2006

Abertura de capital no Novo Mercado da B3, sob o código CARD3



2014

Entrada no mercado B2C com a expansão do OpteMail.

2017

Lançamento de novas soluções em todas as Divisões.



2018

Lançamento de soluções wearables e ingresso da CSU CardSystem no segmento de bancos digitais.

2009

Inauguração do novo site Alphaville, em Barueri (SP).

2013

Lançamento do OpteMail

2019

Desenvolvimento de novas soluções; atendimento de novos entrantes no mercado financeiro; expansão de contratos e preparação para certificação relacionada à Lei de Proteção de Dados.

2010

Primeira empresa a se lançar como processadora independente para adquirentes.

MAPA DE ATUAÇÃO



Unidades Recife I e II
Operações Contact

Unidade Belo Horizonte
Desenvolvimento de sistemas
Processamento de dados
Segurança
Suporte e TI
Certificação

Unidade Barueri Alphaville
Comercial Contact
Operações Contact
Operações CardSystem
Data Center Tier III
Administrativo
Instituto CSU

Unidade Faria Lima
Comercial CardSystem
Comercial MarketSystem
Administrativo
Relações com Investidores e M&A



MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES

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

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

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

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

DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS CENÁRIO MACROECONÔMICO E SETORIAL

Impacto da covid-19 nos mercados em que atuamos:

CSU.CardSystem

A pandemia da covid-19 foi responsável por acelerar a implementação de meios de pagamento digitais. Com a tendência de aumento do e-commerce devido ao isolamento social, pagamentos mobile e pela internet têm sido mais utilizados nos últimos meses. Segundo relatório da ABECIS do ano de 2020, os pagamentos por aproximação, através da tecnologia NFC, apresentaram ritmo acelerado de crescimento, com aumento de 469,6% em volume transacionado, em comparação ao ano de 2019. Tal modalidade se destacou, pois o pagamento sem contato tornou-se uma das principais tendências diante da necessidade de evitar contato físico para conter a transmissão da doença.

CSU.MarketSystem

O mercado de fidelidade, por sua vez, foi mais impactado pelo cenário atual, apresentando, no quarto trimestre de 2020, aumento da taxa de breakage (2,2 p.p. com relação ao trimestre anterior) e redução de cerca de 23% em faturamento das empresas do setor entre 2019 e 2020, de acordo com dados da ABEMF. Tal fator deu-se pelo impacto da pandemia no setor de turismo, principalmente envolvendo o transporte aéreo, maior destino dos pontos resgatados antes da pandemia. Este padrão foi significativamente alterado no quarto trimestre quando, ainda segundo a ABEMF, 33% dos resgates foram utilizados no varejo.

CSU.Contact

Como já mencionado anteriormente, quanto ao mercado de customer experience, a tendência relevante que se instalou devido à pandemia foi a adoção de home office para operações. Esta abordagem tende a reduzir custos fixos, tornar a vertical de customer experience mais escalável e asset light e melhorar o bem-estar do trabalhador, que passa a se instalar em sua residência, ao invés de compartilhar uma estrutura física com outros colegas.



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

DESEMPENHO OPERACIONAL



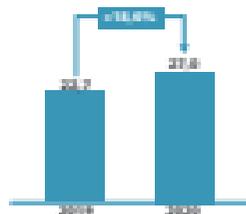
Número de cartões cadastrados: Encerramos o ano de 2020 com 27,0 milhões de cartões cadastrados (+18,6% vs. 2019) contra 22,7 milhões em 2019, aumento de 4,3 milhões, refletindo o amadurecimento dos contratos firmados nos últimos trimestres e do crescimento orgânico da Unidade, relacionado à expansão das operações em todos os clientes, com destaque para os setores de bancos e seguradoras.

Número de cartões faturados: Encerramos o ano de 2020 com 17,4 milhões de cartões faturados (+9,3% vs. 2019) contra 15,9 milhões em 2019, aumento de 1,5 milhão, relacionado à expansão das operações em praticamente todos os clientes, também beneficiado pelos setores de bancos e seguradoras.

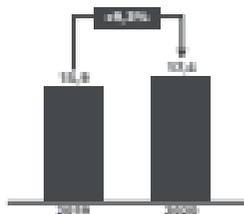


Quantidade de transações capturadas: No ano de 2020 totalizou 521,5 milhões de transações (+7,5% vs. 2019) ante 485,2 milhões em 2019, aumento de 36,3 milhões impactado pela covid-19 a partir de abril/2020, cuja retomada ocorreu a partir do mês seguinte. Lembramos que tal métrica possui baixa representatividade no faturamento total da Unidade.

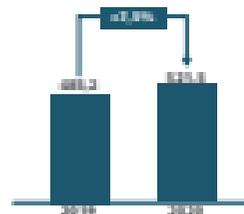
Milhões de Cartões Cadastrados



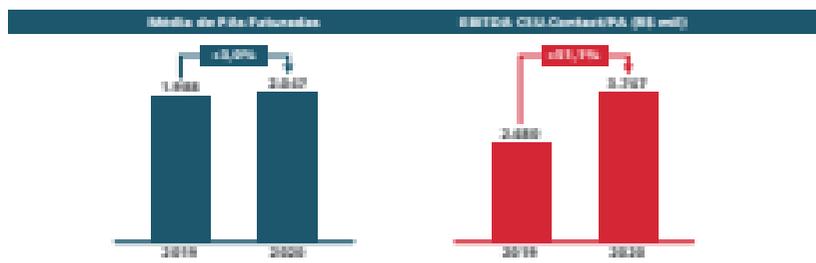
Milhões de Cartões Faturados



Milhões de Transações Capturadas



Posições de atendimento faturadas ("PAs"): No ano de 2020, a média foi de 2.047 PAs **(+3,0% vs. 2019)** contra 1.988 em 2019. Destaque para a internificação do uso de canais digitais e a substituição de posições com menor rentabilidade no ano.



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Destques econômico-financeiros

D&A (R\$ mil)	2020	2019 Revolu.	% Variação
Receita Líquida	453.830	423.820	7,4%
CSU.CardSystem	229.660	216.903	5,9%
CSU.Contact	224.170	206.917	8,8%
Lucro Bruto	333.288	309.280	7,8%
CSU.CardSystem	160.329	152.628	5,1%
CSU.Contact	172.959	156.652	10,7%
Margem Bruta	73,5%	72,8%	0,9 p.p.
CSU.CardSystem	69,7%	70,7%	-1,0 p.p.
CSU.Contact	76,2%	71,9%	4,3 p.p.
EBITDA	336.288	304.071	10,6%
CSU.CardSystem	160.329	152.334	6,5%
CSU.Contact	175.959	151.737	16,0%
Margem EBITDA	74,1%	71,8%	2,3 p.p.
CSU.CardSystem	69,4%	70,9%	-1,5 p.p.
CSU.Contact	79,3%	69,9%	9,4 p.p.
Lucro Líquido	84.280	78.832	6,8%
Margem Líquida	18,6%	18,6%	0,0 p.p.

Receita líquida: No ano totalizou R\$ 453,8 milhões **(+7,4% vs. 2019)** ante R\$ 423,8 milhões em 2019, aumento de R\$ 30,0 milhões, sendo crescimento de R\$ 12,8 milhões na Unidade CSU.CardSystem e de R\$ 17,2 milhões na Unidade CSU.Contact.

Receita recorrente: No ano totalizou R\$ 450,6 milhões **(+7,7% vs. 2019)**, representando 99,3% da receita líquida (-0,1 p.p. vs. 2019), ante R\$ 418,4 milhões em 2019, aumento de R\$ 32,2 milhões.

Custos: 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.

Lucro bruto: No ano totalizou R\$ 133,8 milhões **(+24,3% vs. 2019)** ante R\$ 109,3 milhões em 2019, aumento de R\$ 24,5 milhões, sendo crescimento de R\$ 11,7 milhões na Unidade CSU.CardSystem e de R\$ 12,8 milhões na Unidade CSU.Contact.

Margem bruta: No ano atingiu **recorde de 73,5% (+3,9 p.p. vs. 2019)** ante 72,8% em 2019.

Despesas com vendas, gerais e administrativas ("SG&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.

EBITDA: No ano totalizou **recorde de R\$ 336,3 milhões (+10,6% vs. 2019)** ante R\$ 304,1 milhões em 2019, aumento de R\$ 32,2 milhões, sendo crescimento de R\$ 15,8 milhões na Unidade CSU.CardSystem e de R\$ 16,4 milhões na Unidade CSU.Contact.

Margem EBITDA: No ano atingiu **recorde de 74,1% (+2,3 p.p. vs. 2019)** ante 71,8% em 2019.

Lucro líquido: No ano totalizou **recorde de R\$ 84,3 milhões (+7,4% vs. 2019)** ante R\$ 78,8 milhões em 2019, aumento de R\$ 5,5 milhões.

*Receita recorrente: Utiliza-se a contabilidade de despesas com receitas não recorrentes como custos de arranjo ("COA") relacionados às implementações e custos da Unidade CSU.CardSystem.

**EBITDA: Balanço de acordo com a definição IASB 12/11.2, e uma medida não contábil que varia com o resultado líquido da operação, excluindo dos tributos sobre o lucro, das despesas financeiras líquidas das receitas financeiras, e das depreciações e amortizações.

GESTÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS

A CSU possui iniciativas de uso eficiente de recursos naturais e descarte apropriado de resíduos, mas não oferece riscos ou impactos muito expressivos ao meio ambiente por atuar no setor de serviços de tecnologia. As ações e o monitoramento de indicadores são conduzidos pela superintendência de tecnologia da informação e infraestrutura, que consolida as informações e, mensalmente, reporta aos gestores.

Como parte das iniciativas está a disseminação, pelos "Agentes de Infra", de questões ligadas à infraestrutura e conscientização das equipes acerca do uso de recursos naturais. O time é formado por colaboradores de diversas áreas da Companhia que atuam como facilitadores e realizam rondas, reuniões chamadas e observam controles de disponibilidade elétrica, funcionalidade de câmeras, entre outros itens, de forma a melhorar a gestão dos indicadores.



Consumo de energia

A CSU registrou estabilidade no consumo de energia, passando de 7.732 mil kWh em 2019 para 7.765 mil kWh em 2020 em virtude da manutenção da operação como se estivéssemos com 100% de ocupação mesmo durante a pandemia de covid-19, e da realização de manutenção preventiva periódica para garantir o bom funcionamento das máquinas.



Consumo de água

A Companhia realiza campanhas de conscientização contra o desperdício de água e faz uso de temporizadores nas torneiras, que contribuem para uso eficiente do recurso, mas em função do aumento do quadro de colaboradores, houve aumento no consumo de água de 32,5 mil m³ para 36,5 mil m³.



Uso de materiais

Os principais materiais utilizados pela CSU são papéis, produtos de limpeza e sabonetes. Em função disso, existem campanhas internas de conscientização, e a Companhia possui um contrato unificado com prestadores de serviços de limpeza, manutenção e segurança, o que garante a otimização dos recursos, com consequente redução de custos e conscientização.



Uso de materiais

Além de realizar coleta seletiva, o descarte de lâmpadas e eletrônicos da CSU é encaminhado para companhias certificadas, que realizam a destinação adequada dos resíduos em linha com as leis ambientais.



INOVAÇÃO E GESTÃO ESTRATÉGICA

A fim de maximizar seus resultados e se consolidar como um a companhia única, líder no mercado brasileiro na prestação de serviços de alta tecnologia voltados ao consumo, relacionamento com clientes e processamento de transações eletrônicas, a CSU conta com uma estratégia pautada em quatro pilares (veja ao lado).

Com base no modelo *full service*, a Companhia busca ampliar rapidamente suas principais operações por meio da internalização das atividades para os clientes que já estão em sua base, oferecendo soluções adicionais e capturando oportunidades de *cross selling* entre as suas Divisões de Negócios.

Adicionalmente, com seu DNA de inovação desde sua criação, a CSU avalia constantemente novas oportunidades e diversificação das fontes de receitas, por meio de investimentos em novas tecnologias que permitam o rápido desenvolvimento de *know how* e o alcance de novos patamares de crescimento.



PILARES ESTRATÉGICOS



Independência

Não possui vínculo societário ou de exclusividade com qualquer de seus clientes.



Diversificação

Oferece um portfólio amplo, com diferentes, mas complementares, frentes de atuação, de forma a criar vantagens para vender serviços que reduzam custos e diversifiquem o risco gerando novas chances de ampliar a base de clientes e o *market share*.



Tecnologia

Realiza os investimentos necessários para posicionar-se sempre na vanguarda em relação a produtos, qualidade e segurança.



Especialização

Oferta serviços adaptados a cada cliente, fundamentados no *know how* e na expertise da Companhia, ampliando seus relacionamentos comerciais.



MODELO DE NEGÓCIOS

O modelo de negócios da CSU é estruturado de forma a gerar valor a seus públicos de relacionamento, bem como a garantir a sustentabilidade da Companhia no longo prazo.





CSU.CardSystem

A divisão CardSystem oferece soluções tecnológicas que garantem segurança e confiabilidade em toda a cadeia de meios eletrônicos de pagamento. Para os emissores de cartões, oferece serviços que compreendem todo o ciclo de vida de um cartão de crédito, desde a origem até a gestão de back office, visando minimizar o impacto operacional. Para o adquirente, dispõe de toda a tecnologia para o processamento e autorização das transações, atendendo a todos os requerimentos das bandeiras.

A CSU desenvolveu no decorrer de sua história expertise em definir, implantar e operacionalizar complexas ações de administração e processamento de meios eletrônicos de pagamento. Tanto as empresas tradicionais como os novos atores do sistema financeiro podem contar com a experiência da CSU para lançar seus serviços financeiros de maneira rápida e confiável. A Divisão CardSystem oferece ao mercado um modelo de gestão full service, que permite aos clientes trabalharem com estruturas enxutas e com pessoas dedicadas às questões estratégicas do produto. Ao final de 2020, a CardSystem atingiu o total de 230 milhões de cartões cadastrados e 521,5 milhões de transações capturadas.

Serviços aos Emissores (Bancos, Varejistas, Fintechs e Seguradoras):

- Processamento
- Cartão de Crédito
- Cartão Pré-Pago
- Wearables
- Embossing de cartões
- Prevenção à fraude
- Conta 100% digital
- Customer Experience
- Sem cartão, sem fatura
- Back office
- Plataforma Aberta (APIs)
- Invoice Expedition
- Originação (front, online ou batch)

Serviços aos adquirentes:

- Gestão de operação
- Gestão de rede
- Processamento
- Charge back
- Prevenção à fraude



EM LINHA COM AS TENDÊNCIAS DE MERCADO

O Brasil tem vivido grande avanço no mercado de meios de pagamento nos últimos anos. Este avanço vem de décadas de investimentos dos principais players do setor, para oferecer eficiência, segurança e agilidade nas transações eletrônicas.

A medida que o consumo online se populariza, novos hábitos de consumo da população norteiam as transações de pagamento. O Pa possibilita uma nova maneira de realizar transferências e pagamentos bancários, agilizando o processo e barateando o custo das operações de pagamento e transferências. Além disso, uma das grandes tendências já em implementação no Brasil são os pagamentos por aproximação. A tecnologia de NFC é responsável por viabilizar pagamentos através de novos meios digitais, como celular, pulseira, relógio e até o próprio cartão de crédito, através da abordagem contactless, intensificando seu uso durante o período de pandemia.

A Companhia já atua no segmento de meios de pagamento digital oferecendo métodos de pagamento por aproximação, como wearables, contactless e QR Code.



A CSU.CardSystem oferece soluções digitais em uma única plataforma. Totalmente modular, para atender as necessidades específicas de cada emissor; permite a integração com diversas plataformas (crédito, VisaPLUS by FDR, loyalty, OptiMais e do emissor) e é compatível com modernas formas de pagamento atualmente disponíveis (Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay e e-commerce).

Entre as soluções oferecidas, vale destacar os wearables, dispositivos vestíveis inteligentes para meios de pagamento, que permitem uma experiência de pagamento moderna, totalmente digital e de rápida implementação. Atualmente disponível nas versões pulseira, sticker (adesivo) e relógio, o wearable é integrado e 100% gerenciável por aplicativos mobile e permite a customização e personalização de acordo com o perfil do emissor. Também vale mencionar os cartões virtuais e digitais, que representam uma parte relevante da base da divisão, com cerca de 840 mil unidades, aumento de 180% comparando com o ano de 2019, em que eram 300 mil unidades.

Em linha com as novas tendências do setor bancário, em que os clientes demandam cada vez mais transparência, conveniência e disponibilidade, a CSU segue ampliando o seu portfólio com produtos como os cartões digitais e virtuais (sem necessidade de cartão físico), as wallets de pagamento – compatíveis com Google Pay, Apple Pay e Samsung Pay – os dispositivos vestíveis de pagamento (wearables), além de produtos como os pagamento via QR Code e os cartões contactless, suportados por plataformas que trazem a segurança e a confiança demandadas por novos clientes.



DIFERENCIAIS

- Solução de cartão virtual com experiência 100% digital, sem necessidade de envio do cartão físico.
- Anão viagem por período e região.
- Opções de filtro das transações financeiras por período, ramo de atividade, cartão titular/adicional ou por tipo presencial/e-commerce.
- Bloqueio e desbloqueio online segmentados por meio físico, virtual ou saque.
- Tatura digital, geração de código de barras, débito automático e opção de parcelamento.
- Opções adicionais, contestação, alteração de limite, incluso de adicional, alteração de senha app e cartão, gestão programa de fidelidade.

A divisão MarketSystem é especializada na oferta de soluções completas para marketing de relacionamento, programa de fidelidade e incentivo. Por meio da plataforma OptiMais, dispõe de solução de premiação para programas de fidelidade e oportunidade para que empresas lancem seus próprios shoppings corporativos, além de solução B2C, um shopping online próprio voltado para o consumidor final, com programa de fidelidade próprio.

Adicionalmente, a divisão disponibiliza todo o suporte estratégico, tático e financeiro de campanhas online e offline. Com isso, contribui para que empresas engajem, reconheçam e premiem seus clientes e colaboradores.



Alinhada ao fortalecimento da plataforma OptiMais, no ano de 2020, a MarketSystem adicionou à plataforma 15 novos parceiros comerciais como Tok&Stok, MegaMamute, Orbia, Moulda, ePay, Unidas, Artifuro, DarkSide Books, Key Design, entre outros, ampliando a oferta de produtos disponíveis e a atratividade.

As prioridades de investimento da divisão foram eficiência operacional, a fim de promover melhorias na experiência de resgate, e lançamento de novos produtos, como Clube de Ventagens – em que o cliente paga uma mensalidade e recebe pontos todo mês, bem como benefícios diferenciados – compra de pontos e cashback.

DESTAQUES EM 2020

- Expansão da base de parceiros da plataforma OptiMais, superando mais de 50 instituições.
- Celebração de novos contratos e projetos.

DIFERENCIAIS DA CSU.MARKETSYSTEM

Soluções

- Consultoria para criação de programas de fidelidade.
- Riqueza de comunicação.
- Campanha de incentivo Business-to-Business.
- Gestão de parceiros do Marketplace.
- Full-Service para fidelidade e incentivo.
- Gestão especializada: equipe de atendimento e back office exclusivo.

Ferramentas

- Motor de pontos: plataforma própria para acúmulo e resgate de pontos com regras 100% parametrizáveis e personalizadas a cada um dos programas.
- Plataforma OptiMais: catálogo de prêmios customizado (whitelabel).
- Analytics: informações em tempo real para gestão de campanhas.

Catálogo de prêmios

- Viagem
- Produtos
- Moda
- Vale-combustível
- Serviços digitais
- Cashback
- Pagamento de contas
- Entretenimento
- Micro recompensas

Especializada no segmento de customer experience, a CSU.Contact atua 24 horas por dia, sete dias por semana, na gestão de múltiplos canais de relacionamento com o consumidor e desenvolve soluções modulares que compreendem toda a jornada do cliente. Entre seus diferenciais, atua com plataformas de última geração, inteligência artificial, machine learning, monitoramento de redes sociais, video chamadas e atendimento home office. Conta com parcerias estratégicas de tecnologias inovadoras e garante a continuidade dos serviços prestados e a integridade dos dados durante possíveis interrupções, por meio de seu plano de contingência, revisito mensalmente.

Em 2020, a unidade CSU.Contact expandiu suas operações com a solução de home office, chegando a ter quase 80% do time em trabalho remoto – com aumento na produtividade – e ampliação da utilização de canais digitais sem uso de voz (chat, e-mail, mídias sociais e robótica). Também houve avanços nas operações com robôs para recuperação de crédito nos setores de varejo e telecom, e iniciamos a operação de atendimento da Loango (Grupo Bradesco) em 2020, tradicional cliente da CardSystem, demonstrando a capacidade de vendas cruzadas entre as unidades, e expandimos as operações com iFood e AirfoxBarQ.

PRODUTOS CUSTOMIZADOS DE ACORDO COM A NECESSIDADE DO CONTRATANTE E SEGMENTO DE NEGÓCIOS.



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Pela qualidade de seus serviços e sólida no mercado, por mais um ano, a CSU Contact foi reconhecida por premiações relevantes no mercado em relação ao atendimento aos clientes e customer experience, conforme apresentado a seguir:

PRÊMIO ABT

Sobre o Prêmio ABT:

"Prêmio ABT é a maior premiação em Relacionamento com o Cliente do Brasil. Uma plataforma estabelecida por normas que são decisivas para reconhecer as melhores práticas apresentadas por Cases e Talentos que contribuem com o desenvolvimento do serviço ao cliente" -

<http://www.premioabt.com.br/>



TOP 20

A CSU foi indicada entre as melhores empresas de relacionamento com o cliente no ano de 2020

Troféu Prata - CSU>Contact | banQ

Categoria: Atendimento por Redes Sociais (Terciarizada)

Case: Store, a Vitrine da Marca

Troféu Prata - CSU>Contact

Categoria: Gestão de Pessoas (Terciarizada)

Case: RH Digital - Vencendo a Crise de Empregabilidade na Pandemia

Troféu Prata - Categoria Inovação e Soluções Tecnológicas

Categoria: Inovação e Soluções Tecnológicas (Terciarizada)

Case: Visita Técnica Virtual - Segmento Telecom

PRÊMIO CLIENTE SA

Sobre o Prêmio Cliente SA:

"O Prêmio Cliente SA representa a versão brasileira do Prêmio AIOIC LATAM, premiação que reconhece as melhores práticas das empresas de relacionamento com o cliente, na América Latina, realizado e organizado pela Aioic, Aliança Latinoamericana de Organizações para la Interacción con Clientes, cuja Instituição a Grube & Asociados é sócia-fundadora. O Prêmio Cliente SA é um projeto anual, criado em 2014 com a intenção de reconhecer as melhores práticas nas relações com o cliente no Brasil."

<http://www.premiocliente.com.br/>



Troféu Bronze - CSU>Contact

Categoria: Líder em Projeto Voluntário

Case: Xtreme - Transformação Digital



Troféu Ouro - CSU>Contact

Categoria: Líder em Estratégia de Vendas/Televendas

Case: Do primeiro contato ao N4 - na excelência da conversão na venda virtual

MERCADOS ADICIONAIS A SEREM EXPLORADOS:

CSU.CardSystem:

No que tange nova vertical de meios de pagamento, vale destacar a implementação do processamento de contas de pagamento e, com ela, serviços adjacentes como Banking as a Service (BaaS), conta digital, Open Banking, PIX, originação, serviços como emissor BIN Sponsor Mastercard e marketplace de serviços financeiros.

CSU.MarketSystem:

Quando ao mercado de fidelidade, entendemos que existe potencial relevante de exploração da abordagem de CRM e analytics, ainda incipiente nas operações da Companhia. Ao fornecer mais inteligência para o cliente, proporcionamos a possibilidade de tomadas de decisões mais assertivas e, por consequência, estreitamos nosso relacionamento com nossos stakeholders.

CSU.Contact:

No segmento de customer experience, identificamos três setores a serem explorados: autoatendimento, recuperação digital de crédito e relacionamento digital multicanal. Acreditamos que tais verticais podem apresentar potencial relevante a ser capturado no horizonte de operação da Companhia.



INICIATIVAS DESENVOLVIDAS EM 2021

Conjunto de soluções para que qualquer empresa atue como uma Fintech

Em linha com a Agenda BCF proposta pelo BACEN, que promove a democratização financeira através de 4 pilares – Inclusão, Competitividade, Transparência e Educação, a CSU desenvolveu a oferta de Banking as a Service (BaaS) mais completa do mercado em uma plataforma tecnológica, robusta e ágil, proporcionando segurança e eficiência para que qualquer tipo de empresa possa oferecer serviços financeiros para seus clientes e parceiros, por meio da Blue C Technology.

A Blue C Technology tem como objetivo prover soluções financeiras digitais para empresas que buscam entrar no patamar do embedded finance, oferecendo uma completa estrutura de produtos e serviços financeiros para empresas dos mais diversos segmentos de negócios, tais como:



Startups



Fintechs



Intermediadores de Pagamento



E-Commerce



Indústria



Seguros



Fintechs



Varejo



Shopping



Conciliadoras (B2B2C)



Software Houses



Contas digitais PF e PJ

- Abertura de conta 100% digital
- Meios de pagamentos e cobrança (PIX, boleto, Cartão pré-pago bundleado)
- Saque
- ATM
- App Mobile White label

Full Service

- Marketplace de serviços financeiros (soluções via parceiros - crédito, aquisição, seguros, investimentos)
- Processos de backoffice
- Programa de fidelidade Incentivos **
- Gestão de CR

** Powered by CSU

Modelo flexível

Serviços modulares: Outsourcing completo (one-stop shop) ou de processos específicos
Baseada em APIs

Tecnologia de ponta

Moderna: arquitetura baseada em microsserviços
Ágil: motor de regras parametrizável
Robusta e segura: "Core banking" de última geração
100% em nuvem pública

** Licenciamento de longo prazo junto a fintechs, que administra 100M+ de contas digitais em 30 países (bancos tradicionais, neobancos e fintechs)

Além da oferta completa de BaaS, os clientes da Blue C Technology se beneficiam com a sinergia das unidades da Companhia voltadas para meios de pagamento, customer experience, fidelização e incentivo de clientes.



PLATAFORMA HÍBRIDA

A CSU celebrou o licenciamento de longo prazo da plataforma Glic (<https://glic-solutions.com/pt-pt/>), baseada em cloud pública e implementada em mais de 20 países, incluindo o Brasil, para processamento de cartões de débito, crédito e pré-pagos das bandeiras Visa, Mastercard e Elo, além de private label, com início de operação previsto para o 2º semestre de 2021.

A combinação da Glic com o VisionPLUS[®], plataforma em mainframe utilizada mundialmente no processamento de meios de pagamento e licenciada pela CSU junto a Fiverv, resulta na nova Plataforma Híbrida de Processamento, solução inovadora de hiperconectividade com elevada robustez e segurança que permite, de maneira ainda mais ágil e flexível, maior adaptação a emissões de cartões com necessidades diferentes.

VisionPLUS[®] +



Mainframe líder mundial de mercado, fornecida pela Fiverv

Nuvem pública (Cloud), implementada em 20+ países

Com isso, a CSU passa a ser uma das poucas empresas em âmbito mundial a ter seu ecossistema de processamento de cartões em plataforma híbrida (cloud e mainframe), fortalecendo ainda mais seu ambiente tecnológico de ponta, característica amplamente reconhecida pelo mercado. Assim, a Companhia permanece aderente as modernas tendências de mercado, com o potencial de melhor atendimento a novos segmentos de clientes como startups, fintechs e novas instituições financeiras.

ESTRATÉGIA DE M&A

A CSU adota a estratégia de fusões e aquisições (M&A) como uma importante avenida de crescimento, tendo como principais objetivos a maximização do crescimento de clientes e receitas, o alcance de novos segmentos-chaves, a aceleração do time-to-market de novas soluções e tecnologias e o fortalecimento dos negócios de payments e InsuG (cross-sell).

Em março de 2021, foi inaugurada a estratégia de M&A com a celebração do contrato de investimento de R\$ 10,0 milhões para aquisição de participação minoritária de 4,0% no capital do FitBank Pagamentos Eletrônicos S.A. ("FitBank"). Fittech fundada em 2015, em São Paulo/SP fornecedora de soluções completas de infraestrutura de meios de pagamento e Core Banking as a Service.



Com esse investimento a Companhia inaugura a estratégia de aquisição de participações em negócios complementares no ecossistema de pagamentos brasileiro, permitindo reforçar a atuação da Companhia junto a bancos tradicionais, bancos digitais, e outras instituições financeiras e não financeiras dos mais variados segmentos de atividade.





CONDUÇÃO ÉTICA DOS NEGÓCIOS

Os valores da CSU e os comportamentos esperados na condução dos negócios e relacionamentos são apresentados em seu Código de Conduta e Ética. O documento apresenta princípios éticos e diretrizes sobre tópicos como confidencialidade, Cultura CSU e relacionamentos com clientes, fornecedores, acionistas, entre outros.

Para casos que violem as diretrizes expressas no Código ou para esclarecimentos de dúvidas, a CSU conta com um Canal Íntegro, alinhado à Lei Anticorrupção Brasileira. Por meio da ferramenta é possível relatar, de forma sigilosa, qualquer irregularidade ou infração, como corrupção, fraude, assédio, discriminação, entre outros.

Com relação às tratativas, denúncias relativas a assédio moral, por exemplo, são tratadas com apoio da área de Recursos Humanos, com foco educacional e por meio de feedbacks, a fim de reduzir ou reparar tais comportamentos. As denúncias mais graves são tratadas de forma separada, com atuação por parte da área de Compliance e aplicação das medidas cabíveis para cada caso.

Mais informações estão disponíveis no Código de Conduta e Ética e no Canal Íntegro da CSU (<https://ri.csu.com.br/governanca/estatuto-politicas-e-codigos/>) e (<https://www.canalintegro.com.br/csu/>)

CONFORMIDADE E COMBATE À CORRUPÇÃO

Em 2020, a CSU deu continuidade à estruturação de um Programa de Compliance robusto, cuja estrutura deverá ser otimizada em 2021. Mesmo com os impactos da pandemia, a CSU observou uma evolução na gestão de aspectos de conformidade no ano, com a estruturação da equipe de Compliance e o monitoramento das Políticas Anticorrupção e do Canal de Denúncia.

Também foi iniciado o processo de estruturação da função de prevenção à lavagem de dinheiro dentro da estrutura de Compliance. A estruturação desta nova função está diretamente relacionada aos novos produtos e serviços que a Cia irá oferecer ao mercado.

Estão previstos para o ano de 2021 a implantação de um calendário recorrente de treinamentos acerca dos temas de Anticorrupção, Canal de Denúncias e Prevenção à Lavagem de Dinheiro. Também será implantado um programa de comunicação recorrente de temas de Compliance para toda a Companhia.

Para os fornecedores da CSU, foi implantado um processo ainda mais robusto para homologação dos contratos. Além da análise comercial, questões jurídicas e reputacionais passaram a ser consideradas.

Para 2021, serão desenvolvidas outras políticas relacionadas a Compliance, que passarão por aprovação do Conselho de Administração. Também serão desenvolvidas iniciativas para promover ainda mais segurança, como plano de auditoria contínua, a gestão integrada de riscos e ações de eficiência dos processos de Compliance.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética, transparência e equidade no acesso à informação formam a tríade da atuação da CSU na condução de seus negócios. 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 o Índice de Governança Corporativa Diferenciada (IGC), o Índice de Governança Corporativa – Novo Mercado (IGC-NNM) e o Índice de Ações com Tag-Along Diferenciado (ITAG).

O capital social da CSU é constituído por 41,8 milhões de ações ordinárias (ON), das quais 43,6% estavam livres para serem negociadas no mercado (free float). Ao final de 2020, o acionista controlador detinha 54,8% do capital e 1,6% das ações permanecem em tesouraria.

Composição acionária		
Acionistas	Quantidade de ações	%
Controlador	22.891.192	54,8
Greenville Delaware LLC	22.873.599	54,7
Marco Ribeiro Leite	18.543	0,1
Free float	18.317.738	43,6
Tesouraria	691.030	1,6
Total CARD3	41.806.000	100,0

Mais informações estão disponíveis na Política de Divulgação e Política de Negociação (<https://l1.csu.com.br/governanca/estatuto-politicas-e-codigos/>).

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

A estrutura de governança da CSU é composta por Conselho de Administração, Diretoria Estatutária e Conselho Fiscal, cujas atribuições são descritas a seguir:

Conselho de Administração (CA): é responsável por estabelecer políticas e diretrizes gerais dos negócios, incluindo estratégia de longo prazo, bem como por eleger os membros da Diretoria Estatutária e fiscalizar suas atividades, entre outras atribuições. Pode ser composto por

cinco a nove membros, eleitos em Assembleia Geral de Acionistas, com mandato unificado e duração de dois anos, sendo permitida a reeleição.

Composição do Conselho de Administração	
Nome	Cargo
Antonio Kandir	Presidente do Conselho Independente
Antonio Martins Padua	Conselheiro Independente
Marco Ribeiro Leite	Conselheiro
Rubens Antonio Bastosa	Conselheiro Independente
Paulo Sérgio Caputo	Conselheiro Independente

Diretoria Estatutária: é responsável pela condução dos negócios e execução das deliberações estabelecidas pelo Conselho de Administração. Entre seus membros, o Diretor Presidente atua também como conselheiro do CA.

Composição da Diretoria Estatutária	
Nome	Cargo
Marco Ribeiro Leite	Diretor-presidente
Ricardo José Ribeiro Leite	Diretor de Relações com Investidores
João Carlos Martins	Diretor sem designação específica

Conselho Fiscal (CF): tem como atribuições fiscalizar as ações praticadas pelos administradores, ponderar sobre o relatório anual da administração e analisar trimestralmente as demonstrações financeiras elaboradas pela Companhia. De caráter não permanente, é instalado mediante convocação dos acionistas, de acordo com as disposições legais. Em 2020, o Conselho Fiscal foi instalado, conforme deliberado em AGD, ocorrida em 29 de abril de 2020.

Composição do Conselho Fiscal	
Nome	Cargo
Sergio Tuffy Sayeg	Conselheiro Titular
Luiz Alberto de Castro Falcões	Conselheiro Titular
Isam Ricardo Feitosa	Conselheiro Titular
Eduardo Georges Chetab	Conselheiro Suplente
Sergio Luiz da Silva Ribeiro	Conselheiro Suplente
Eric Luiz Delibó	Conselheiro Suplente

RELACIONAMENTOS DE VALOR

COLABORADORES

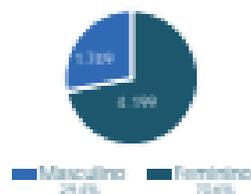
PERFIL DE COLABORADORES CSU

As pessoas são o principal elo para o desenvolvimento, na prática, da estratégia da CSU e para o alcance de resultados. Com 5.947 colaboradores em seu quadro em 2020, além de estagiários, a Companhia promove iniciativas relacionadas à atração, desenvolvimento, valorização e retenção de colaboradores.

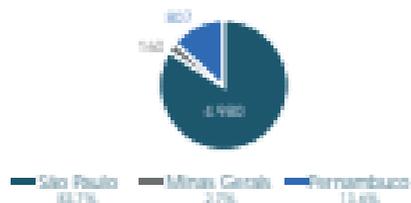
Em 2020, a CSU Contact foi reconhecida pelo Prêmio ABT com medalha de prata, na categoria Gestão de Pessoas, pelo caso RH - Vencendo a Crise de Empregabilidade na Pandemia, com manutenção do quadro de funcionários durante o período de pandemia.



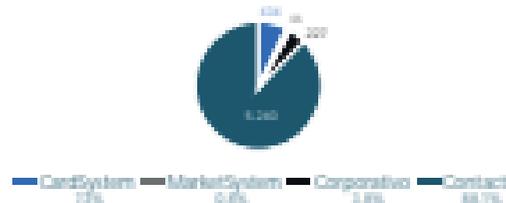
Gênero



Localidade



Negócio



Em linha com sua estratégia e visão de futuro, em 2020 a Companhia continuou investindo em seu quadro de gestores, com foco em promover maior sinergia entre as áreas. Também foram criadas novas posições, para alavancar a estratégia de transformação digital da CSU.

ATRAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Além da estratégia de negócios, a inovação pauta também a cultura e gestão de pessoas na CSU. Nesse sentido, a Companhia conta com o RH Digital, que viabiliza o processo de seleção de colaboradores digitalmente, de forma a garantir uma melhor experiência para as partes envolvidas no processo. Iniciado em 2018 para CSU Contact, em 2019 a ferramenta foi ampliada para o restante da Companhia. Durante o ano de 2020, por conta do cenário de pandemia, o envio dos documentos e assinaturas, tanto nos processos admissional como demissional foi feito de forma 100% eletrônica.

No ano, um dos destaques foi a ampliação do RH Digital para um canal de treinamentos e de comunicação direta com operadores. Por meio de um feed de notícias, são compartilhadas informações. Em 2019, o canal contava com 24% de operadores da CSU Contact, com índice de engajamento de 38%. Para 2020, o canal foi ampliado para 100% do quadro de colaboradores da CSU Contact, com engajamento de 61%, 541,3 mil visualizações, 199,9 mil reações e 134,4 mil comentários. Durante o ano de 2020, por conta do cenário de pandemia, o envio dos documentos e assinaturas, tanto nos processos admissional como demissional foi feito de forma 100% eletrônica.

Também em 2020, com uso de Inteligência Artificial, a plataforma passou a ser alimentada por dados, de forma a recomendar profissionais em linha com o perfil esperado pela CSU, especialmente para a divisão Contact, cujo contingente de colaboradores é maior. Nessa linha, vale ressaltar o aumento expressivo de contratações em 2020, em virtude da entrada de novos clientes e operações – processo que foi otimizado pela digitalização.

Adicionalmente, nossa plataforma permite ao candidato o upload de toda documentação exigida no processo admissional, bem como assinatura digital do contrato de trabalho, proporcionando maior segurança, confiabilidade de dados e experiência digital em seu processo de entrada na Companhia. A plataforma utilizada por Recursos Humanos permite o arquivamento digital de todos os documentos, contratos, ativos relacionados à vida do colaborador na Companhia, permitindo assim melhor controle, eficiência e redução de uso de espaço físico e materiais, como papel, impressões.

Recrutamento interno otimizado

Em 2020, a ferramenta foi adotada também para processo de seleção interno. Com isso, o programa Crescer, que envolve a absorção interna de talentos da Companhia para áreas administrativas e operacionais, com a oferta de vagas acima do primeiro nível, a ferramenta digital promoveu redução de 37,5% de dias para as contratações. Em 2020, 63% das vagas foram preenchidas internamente, aumento de 25 p.p. frente 2019, evidenciando o comprometimento da Companhia em valorizar os talentos internos.



Outras ações da Companhia em direção à cultura digital:

- Treinamentos via Live e Webinars, capacitando remotamente colaboradores de Recife pelos multiplicadores de São Paulo, além de garantir reciclagem dos atendentes que estão em Home Office;
- Realização de 2 Encontros de Líderes (evento semestral) via Live com 100% do time de liderança da CSU Contact (superintendentes, multiplicadores, coordenadores, gerentes e supervisores), contando com aproximadamente 280 acessos simultâneos ao evento;
- A implantação do sistema de ATS (Gupy) para atração de talentos e melhor controle de indicadores; e
- A implantação do sistema ÚNICO para recebimento de documentos e assinatura digital.

Programa Jovens Talentos

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

Em 2020, a Companhia contou com 7 trainees e 11 estagiários. Os jovens recrutados dispõem de análises de desempenho trimestral, com avaliação de aspectos ligados ao negócio, como inovação, valores e cultura da Companhia.

Desenvolvimento e Sucessão

A CSU avalia seus colaboradores, bem como promove o desenvolvimento de seus colaboradores, estimula a cultura de feedback e mapeia candidatos sucessíveis à liderança. Com relação ao desenvolvimento de todos os colaboradores, a Companhia conta com as seguintes iniciativas:

CSU Educa

Contempla cerca de 30 cursos online e 12 presenciais, com foco no autodesenvolvimento e em um processo de aprendizagem contínuo. Cerca de 20% das vagas foram preenchidas pela população local, promovendo o desenvolvimento do entorno onde a CSU está inserida.





Universidade Corporativa CSU>Contact – UCC

A Universidade Corporativa CSU>Contact foi criada para provocar uma transformação ao gerar um novo mindset nos colaboradores envolvidos, dar autonomia por meio do ensino de gestão de complexidade e desafios de diversidade, ensinar e relembrar a cultura da Companhia, e desenvolver novas competências direcionadas à atuação no negócio.

O público-alvo é o nível de liderança, composto por gerentes, coordenadores, supervisores e especialistas, que terão disponíveis o ensino de 6 formas, sendo (i) presencial, (ii) biblioteca virtual, (iii) comunidade de conhecimento; (iv) vídeo aula, (v) cursos online e (vi) mentoring/coaching.

O projeto foi iniciado em novembro de 2020 com a primeira trilha de Gestão de talentos direcionada à 250 líderes da Contact. As 8 trilhas de desenvolvimento com 42 cursos (34 online e 8 presenciais) tratou aulas de gestão de talentos, planejamento e finanças, gestão do relacionamento, mídias sociais, visão do negócio, criatividade e inovação, entre outras temas relevantes para cada cargo.

Informações adicionais sobre a Universidade:

- São 230 líderes (supervisores, coordenadores e gerentes);
- 8 trilhas com aproximadamente 34 cursos online e 8 cursos presenciais - Workshop de fechamento de cada trilha;
- Temos cerca de 140 líderes formados na 1ª trilha (online e presencial) e 170 líderes formados na etapa online da 2ª trilha (Informações 2021);
- UCC com total de 40 horas de desenvolvimento por líder e;
- Em 2020 tivemos 360 horas de desenvolvimento, com a realização da parte online da 1ª trilha por 90 líderes.

DESDOBRAMENTO DE METAS

No ano de 2020, a metodologia Nine Box foi implementada pela Companhia com o objetivo de avaliar o desempenho com foco na execução. A primeira avaliação ocorreu em janeiro de 2021 referente ao 2º semestre de 2020 para líderes e 4º trimestre para atendentes. Entre os destaques está a evolução acerca do desdobramento de metas, que passaram a ser mais claras, robustas e, principalmente, alinhadas ao negócio. A iniciativa deve contribuir para o mapeamento de pessoas que podem ocupar posições de liderança, com insuamos para quais competências precisam ser desenvolvidas.

Com relação ao reconhecimento de colaboradores, por meio do programa 'Orgulho de Ser CSU', a Companhia celebra o tempo de empresa dos colaboradores que completam 10, 15, 20 e 25 anos de atuação.

SAÚDE E SEGURANÇA

Adequamos as estruturas e processos da CSU às condições sanitárias e de organização do trabalho, de acordo com os protocolos da OMS – Organização Mundial da Saúde e órgãos fiscalizadores locais em decorrência da pandemia da covid-19 no estado de São Paulo.

Em seu site de Alphaville, dispõe de uma estrutura ambulatorial diferenciada, com clínica geral, ginecologista e consultório odontológico.

Campanhas realizadas em 2020

- Campanha da voz: ações de conscientização e divulgação dos cuidados com a voz. Participantes: 998.
- Vacinação contra a gripe: campanha para colaboradores a baixo custo. Participantes: 600 colaboradores.

- Prevenção a Doença Sexualmente Transmissível (DST): informações sobre cuidados com a saúde e prevenção de DSTs, principalmente em períodos festivos. Participantes: 1.750 durante campanha de Carnaval, Dezembro Vermelho e Siga!

- Prevenção ao câncer de mama: ações de prevenção e conscientização, bem como dicas de saúde, para mulheres. Participantes: cerca de 1.240 colaboradores.

- Atendimento ao protocolo da OMS com aferição de temperatura na entrada da empresa, entrega de máscaras e de kit de higienização para 6.152 colaboradores.

- Palestras de conscientização do uso de máscaras, distanciamentos e higienização das mãos com presença de infectologista e médico do trabalho para 2.500 colaboradores presentes na empresa.

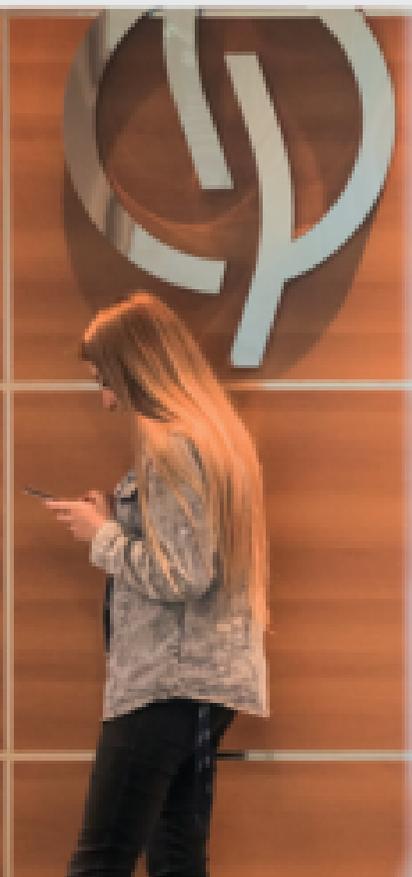
- Realização de 1.000 testes rápidos e 620 testes sorológicos na empresa.

- Divulgação e conscientização sobre a covid-19, com panfletos, e-mails, TVs, canais de comunicação e rondas diárias – 6.152 colaboradores.

- Liberado trabalho em home office para 70% dos colaboradores.

- Criação do plano de contingência voltado para combate a covid-19.

- Criação do Projeto 'CSU Sem de Bike' para colaboradores CSU.



FORNECEDORES E PARCEIROS

A CSU percebe seus fornecedores como parceiros de negócios, após a contribuição para sua estratégia de oferta de soluções inovadoras. Ao final de 2020, a CSU contava com 983 fornecedores ativos, em sua maioria, provedores de equipamentos, insumos, produtos e serviços.

Os contratos seguem critérios técnicos e financeiros, estando de acordo com a Norma SA 8000, um padrão global de responsabilidade social que pressupõe condições decentes de trabalho. Estão previstas na Norma a proibição de mão de obra infantil-juvenil ou trabalho forçado; a garantia de ambiente de trabalho seguro e saudável; a liberdade de associação sindical e a não discriminação.

Em junção às diretrizes e análise prévia, é realizado o acompanhamento trimestral da saúde financeira dos principais fornecedores contratados. Semestralmente, indicadores de qualidade e prazos de entrega também são avaliados e, nos casos em que haja inconformidades ou pontos de melhoria, é elaborado um plano de ação para correção. Para casos de quebra das condições determinadas, os contratos podem ser suspensos.

Em 2020, assim como no período anterior, a CSU seguiu com as revisões nos contratos, automatização dos acompanhamentos, histórico de negociações e leilão eletrônico, a fim de garantir ganho de eficiência na gestão dos contratos.

COMPLIANCE E CONDUTA ÉTICA

A gestão de fornecedores contratados é pautada pela Política de Compras e pela Política de Compliance, bem como pelo Código de Conduta e Ética, documentos que determinam regras, papéis e responsabilidades de cada uma das partes.

Em 2020, como parte da estruturação do Programa de Compliance, a CSU aprimorou seu processo de homologação de fornecedores, para certificação do cumprimento de suas normas e diretrizes. No período, foi realizada auditoria de todos os pedidos e contratos da área de Suprimentos, em que foram avaliados o cumprimento de todo o processo de cotação e concorrência.



CLIENTES

Por meio de suas três Divisões de Negócios, que operam em sinergia ou de forma independente, a CSU oferece soluções personalizadas de acordo com as necessidades específicas de cada cliente. Em seu portfólio constam clientes como:



SOCIEDADE

A fim de gerar valor para as comunidades onde está presente, a CSU desenvolve ações por meio do Instituto CSU, seu braço social desde 2003. Desde sua inauguração, o Instituto CSU promove não somente ações de relacionamento com a comunidade, mas também a inclusão digital, por meio da capacitação de jovens e de adultos que desejam entrar no mercado de trabalho.

PROJETOS E PROGRAMAS:

• Programa de Controle Epidemiológico: palestras ministradas por médicos, jogos lúdicos e informativos para promoção da saúde e prevenção de doenças epidemiológicas, crônicas e infecciosas. Participantes: 6.153 participações nas campanhas de Saúde do ano 2020.

• Programa Gestação Saudável: promoção do bem-estar das futuras mães, com informações desde o pré-natal e nascimento do bebê, até sua adaptação nos primeiros dias de vida e amamentação. Participantes: 58 gestantes e 675 consultas ginecológicas.



DESTAQUES DE 2020 INSTITUTO CSU

- 581 vagas disponibilizadas nos cursos
- 87 turmas de capacitação concluídas
- 468 pessoas beneficiadas

*Em função da pandemia da covid-19, o Instituto ficou aproximadamente 4 meses sem aplicação de turmas.

CURSOS OFERECIDOS:

Introdução à Informática & Digitação

MS Word

MS Excel Básico

MS Excel Intermediário

MS Excel Avançado

MS PowerPoint

MS Access





INVESTIDORES

Por meio das melhores práticas do mercado, a CSU promove um relacionamento duradouro e transparente com seus investidores, analistas e demais agentes do mercado. Em "Fale com o B3", um canal de diálogo com a Companhia disponível no site de Relações com Investidores da CSU, é possível que os investidores encontrem informações de contato como e-mail, telefone e endereço. Assim, tendo disponível uma equipe de profissionais preparada para responder com eficiência e equidade às demandas dos participantes do mercado. Além disso, estão disponíveis informações relevantes sobre a Companhia e seu desempenho econômico-financeiro, publicadas de maneira tempestiva tanto para investidores locais como estrangeiros, uma vez que a maioria dos arquivos do site são traduzidos para o inglês.

Os investidores também podem manter a proximidade com a Companhia por meio da participação nas videoconferências sobre os resultados, reuniões públicas, road shows, conferências, encontros individuais com investidores e Assembleias Gerais. Além disso, cada vez mais intensamente, a área de Relações com Investidores participa de lives e gravações com jornalistas e analistas de mercado, disponíveis a todos os interessados na CSU, com o objetivo de disseminar conteúdo sobre a Companhia.

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%.

Em setembro de 2021, as ações CARD3 passaram a integrar as carteiras do Índice Small Cap ("SMLL"), Índice Financeiro ("IFNC"), Índice de Governança Corporativa Trade ("IGCT") e Índice Brasil Amplo ("IBRA"), elaborados e divulgados pela B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão ("B3"), para o período de setembro a dezembro de 2021.

Com isso, a Companhia passa a ser listada em um total de 7 índices na B3, considerando as participações anteriores no Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada ("IGC"), no Índice de Governança Corporativa - Novo Mercado ("IGC-NM") e no Índice de Ações com Diferenciado ("ITAG"), o que contribui para uma potencial expansão da base de investidores institucionais e da liquidez das ações CARD3.

CARD
B3 LISTED NM

SMLL B3

IBRA B3

IFNC B3

IGC-NM B3

IGC B3

ITAG B3

IGCT B3

Mais informações estão disponíveis no site de Relações com Investidores da CSU (<https://ri.csu.com.br/>)

CSU E O ENFRENTAMENTO DA PANDEMIA DA COVID-19 A CSU SUPEROU OS DESAFIOS ALCANÇANDO SUCESSO EM 4 PILARES

Segurança e bem-estar de stakeholders:

- Home office de grande parte dos times administrativos e operacional
- Protocolo rígido de segurança
- Rotinas de testes
- Baixo índice de casos positivos

Manutenção da estabilidade das operações

- Atividades consideradas como essenciais
- Impacto mínimo de continuidade operacional dos negócios dos clientes

Aceleração de produtos digitais

- Criação e ampliação de vendas de produtos digitais (serviáveis, contactless, cartões digitais, cartões digitais e virtuais)
- Home office como produto
- Ampliação de rede OptiMail e campanhas de ativação

Gestão financeira focada na preservação do caixa

- Choque de gestão financeira resultando em ampliação de rentabilidade e liquidez
- Renegociação de prazos de financiamento
- Expansão da lucratividade

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.

Combate contra o coronavírus: Doação de itens de higiene para as prefeituras de Barueri e Recife.



Ação de entrega na sede da CSU, em Barueri (SP)



Ação de entrega no IMIP, em Recife (PE)





ENDEREÇOS E CONTATOS

UNIDADE MARIA LIMA

Avenida Brigadeiro Maria Lima, 1306 - Pinheiros | 01451-914 |
(11) 2106-3700

UNIDADE BARUERI (SITE ALPHAVILLE)

Rua Paul, 136 - Nova Aldeia | 06440-182 |
(11) 2627-8500

UNIDADE BELO HORIZONTE

Praça Hugo Wierneck, 253 - Santa Efigênia | 30150-300 |
(31) 2103-3400

UNIDADE RECIFE

Avenida Conde da Boa Vista, 800 - Boa Vista | 50060-004 |
(81) 3203-5600

UNIDADE RECIFE II

Avenida Conde da Boa Vista, 150 - Boa Vista | 50060-004 |
(81) 2125-8107

CONTATOS

Relações com Investidores
ri@csu.com.br | <https://ri.csu.com.br/>

CRÉDITOS

Coordenação Geral: Relações com Investidores
Agradecimento especial às áreas que colaboraram para a elaboração deste relatório:
Recursos Humanos, Compliance, Marketing, Financeiro, Procurement, CardSystem, MarketSystem, Contact.

