cielo

Resultados 3T19

30 de outubro, 2019

Aviso Legal_

A Companhia faz declarações sobre eventos futuros que estão sujeitas a riscos e incertezas

Tais declarações têm como base crenças e suposições de nossa Administração tomadas dentro do nosso melhor conhecimento e informações a que a Companhia atualmente tem acesso. Declarações sobre eventos futuros incluem informações sobre nossas intenções, crenças ou expectativas atuais, assim como aquelas dos membros do Conselho de Administração e Diretores da Companhia.

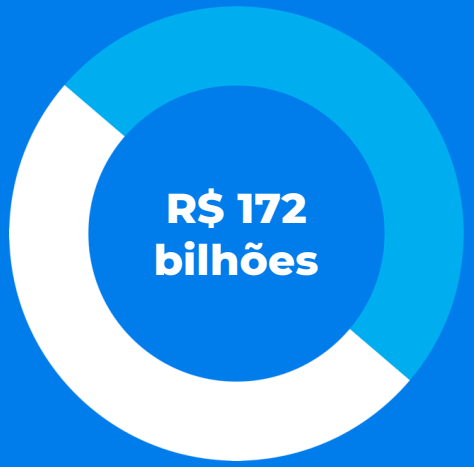
As ressalvas com relação a declarações e informações a cerca do futuro também incluem informações sobre resultados operacionais possíveis ou presumidos, bem como declarações que são precedidas, seguidas ou que incluem as palavras “acredita“, "poderá", "irá", "continua", "espera", "prevê", "pretende", "planeja", "estima“ ou expressões semelhantes.

As declarações e informações sobre o futuro não são garantias de desempenho. Elas envolvem riscos, incertezas e suposições porque se referem a eventos futuros, dependendo, portanto, de circunstâncias que poderão ocorrer ou não. Os resultados futuros e a criação de valor para os acionistas poderão diferir de maneira significativa daqueles expressos ou sugeridos pelas declarações com relação ao futuro. Muitos dos fatores que irão determinar estes resultados e valores estão além da capacidade de controle ou previsão da CIELO.

As demonstrações financeiras consolidadas da Companhia são apresentadas em Reais (R$), de acordo com o Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF) e práticas contábeis adotadas no Brasil.

Resultados operacionais em evolução (3T19)_

Volume Financeiro



Base Ativa de Clientes [1]

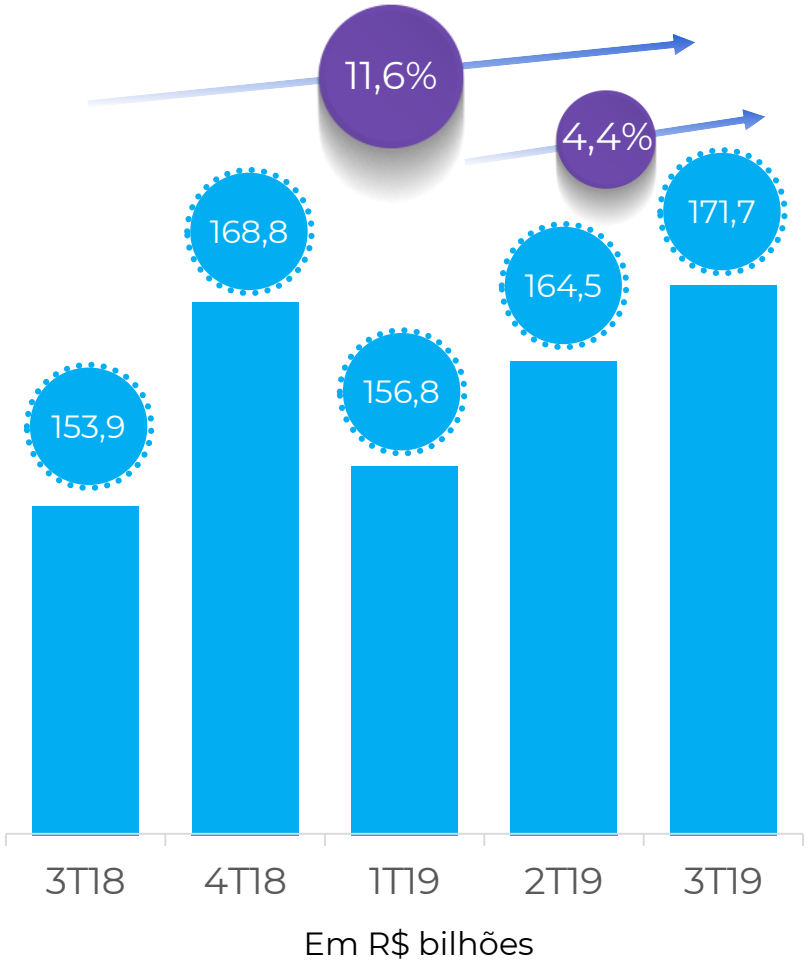
Volume de Crédito pago em 02 dias

Receita Líquida

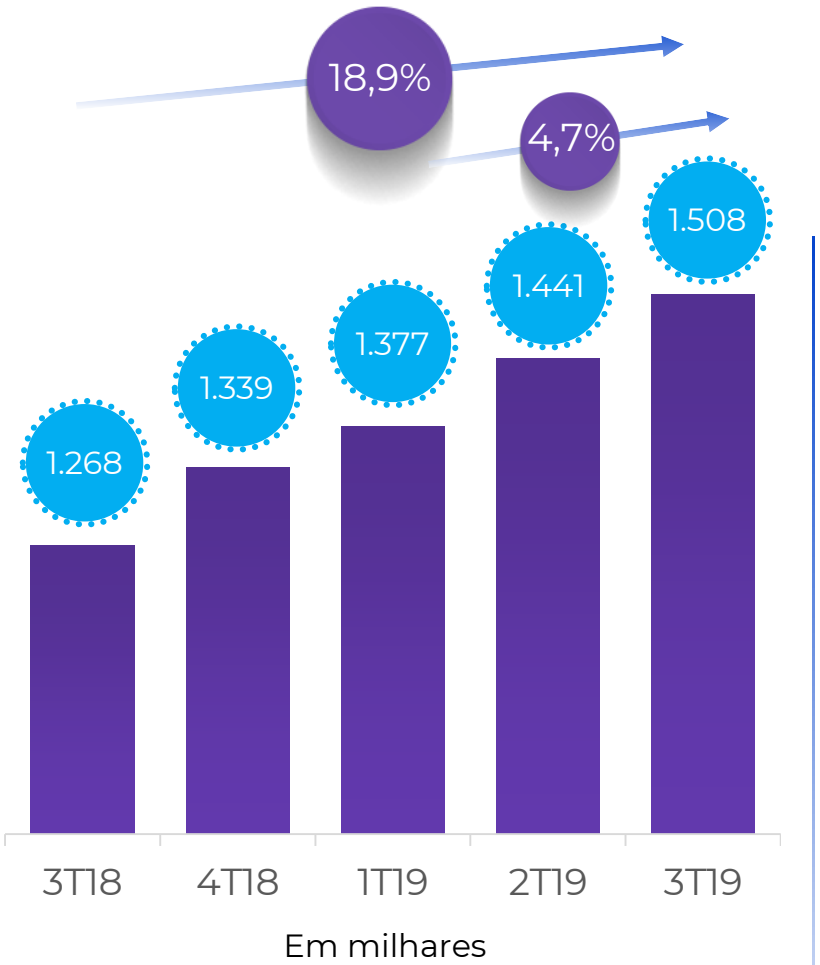
Lucro Líquido

[1] Base ativa: uma transação realizada nos últimos 90 dias.

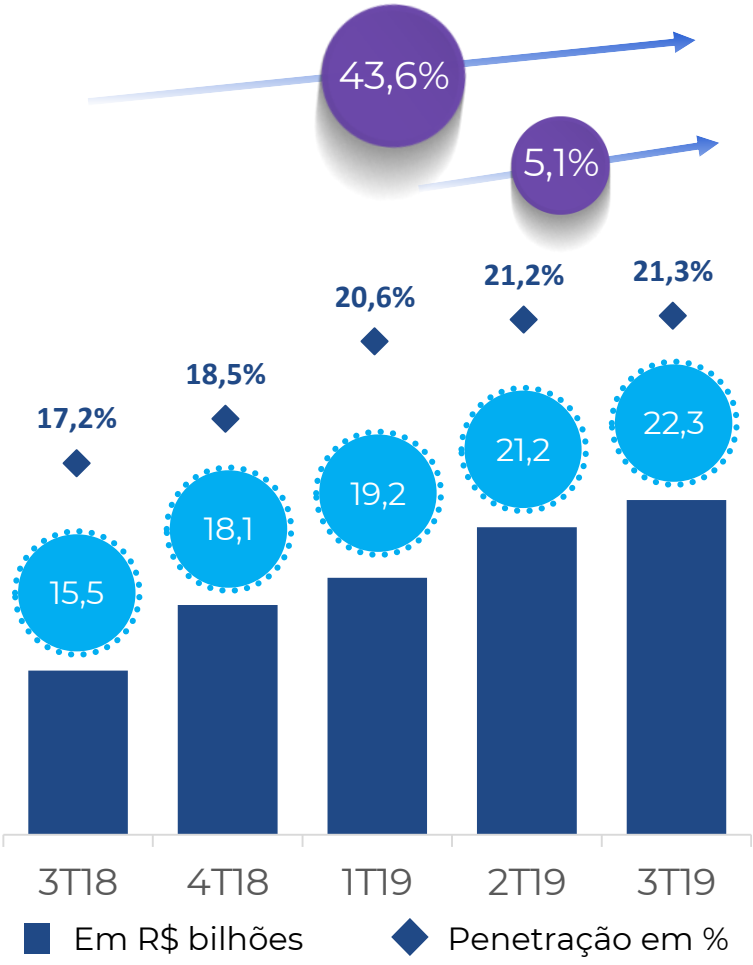
Resultados_
Indicadores da **retomada** da Performance Operacional



Volume Financeiro



Base ativa[1] de clientes



Volume de Crédito Pago em 2 dias

[1] Base ativa: uma transação realizada nos últimos 90 dias.

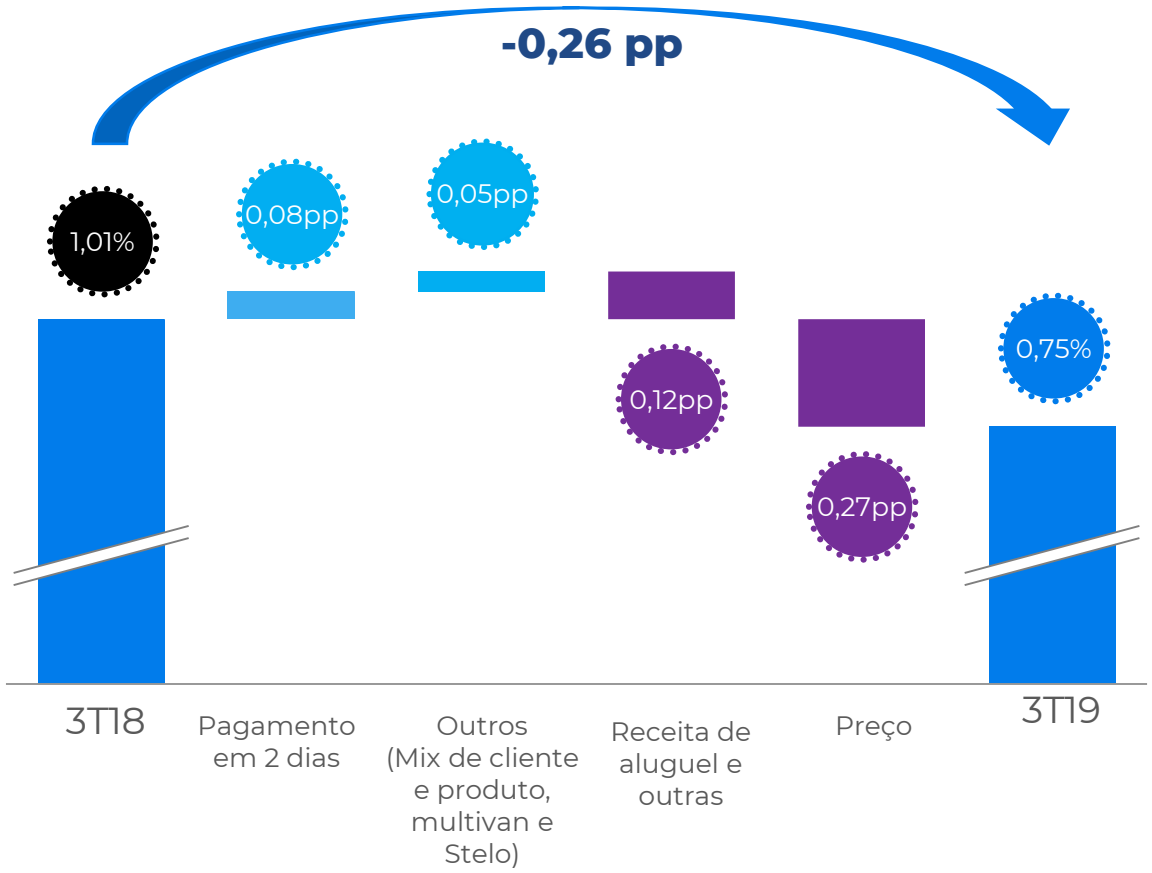
Resultados_
Desempenho frente ao acirramento da competição

DRE

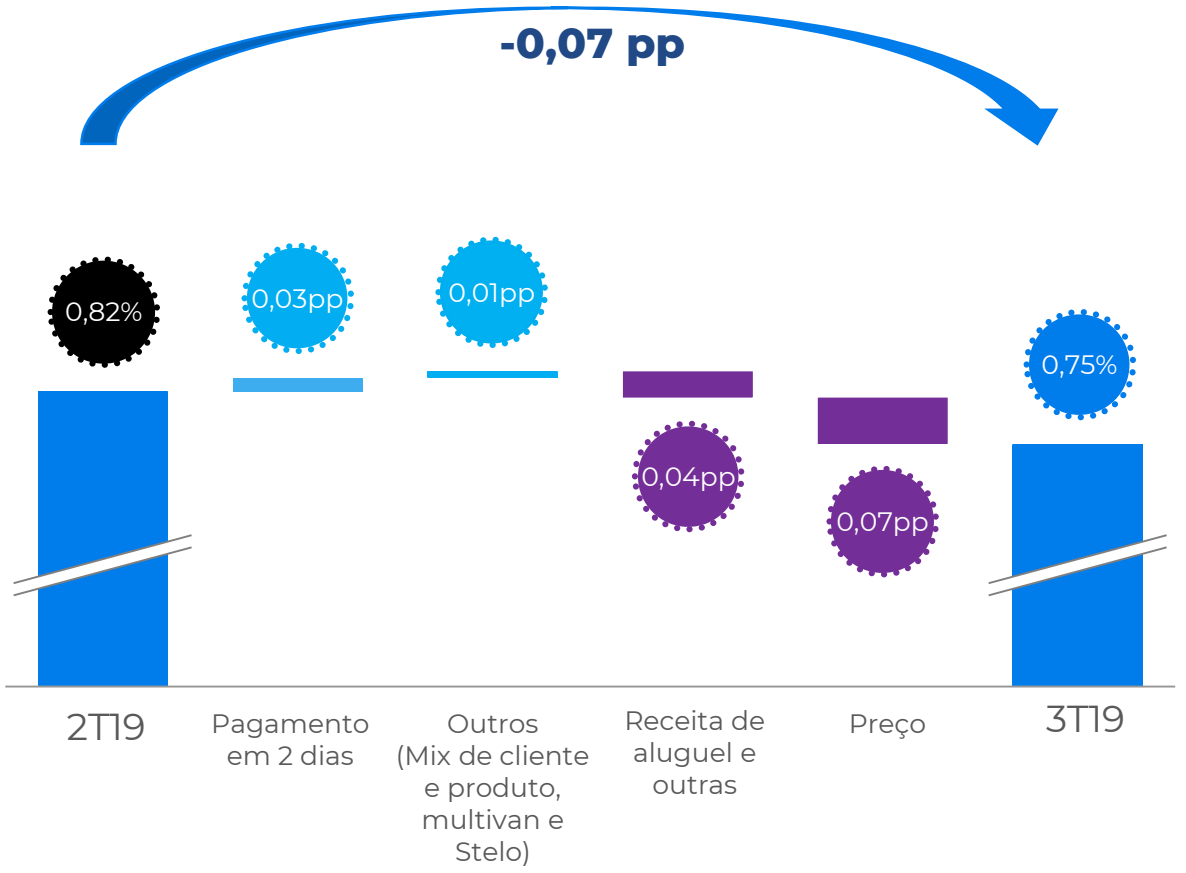
Cielo Consolidada

Indicadores financeiros (R$ milhões)	3T19	3T18	Var. %	2T19	Var. %
Receita operacional líquida	**2.799,8**	2.962,3	-5,5%	2.799,3	0,0%
EBITDA	**724,3**	1.152,9	-37,2%	776,7	-6,7%
% Margem EBITDA	**25,9%**	38,9%	-13,0pp	27,7%	-1,9pp
Lucro líquido	**358,1**	740,8	-51,7%	431,2	-17,0%
% Margem líquida	**12,8%**	25,0%	-12,2pp	15,4%	-2,6pp

Resultados_
Yield **reflete reajuste do preço** em um ambiente mais competitivo



Evolução anual do YIELD de receita líquida %

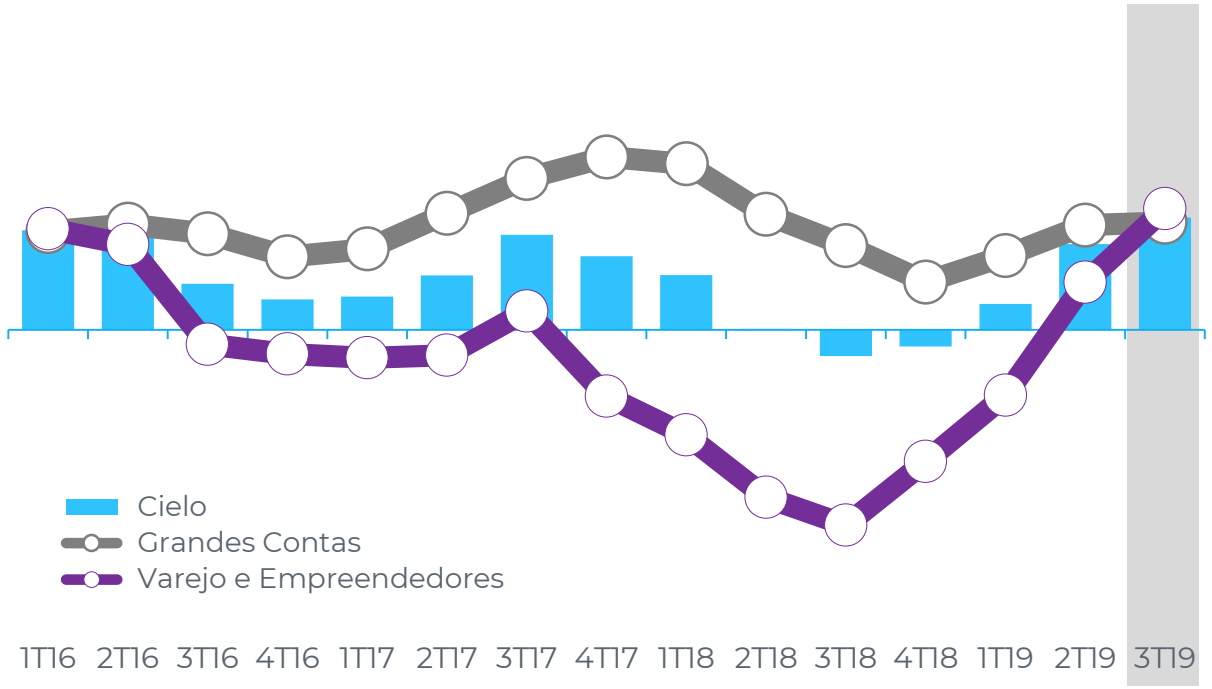


Evolução trimestral do YIELD de receita líquida %

Estratégia integrada de negócio_

Varejo_
Os segmentos de Varejo e **Empreendedores crescem de forma consistente**

Crescimento de volume por segmento - YoY



Evolução de desempenho Hunter

+ 81,3% do Volume QoQ

~ 10% do Volume do Varejo no 3T19

_1000 hunters e 500 farmers

Empreendedores_
Pilares estratégicos de atuação do segmento

Ênfase na estratégia de **venda de terminais**

Aceleração do modelo de **pronta entrega**: **130 mil** máquinas vendidas nesta modalidade (crescimento de **6 vezes** em um ano)

Estímulo à **diversificação de formas de pagamento**
Ex: Pagamento por Link (Cielo Super Link) e QR Code

Ampliação para **mercados não bancarizados** através da **conta digital**: **9%** dos clientes já usam a solução

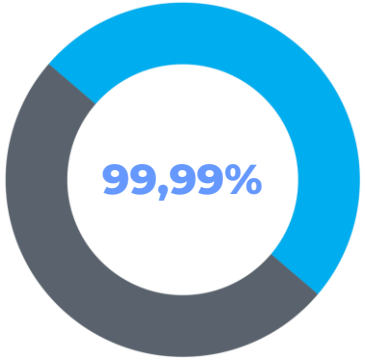
Diversificação de canais de vendas
Ex: distribuidores, parceiros multicanais e marketplace de parceiros

1,1 milhão de máquinas vendidas[1]

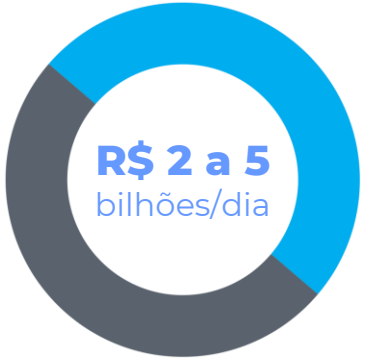
[1] Vendas a partir de 1T18

Tecnologia & Projetos_
Ampla atuação para garantir o melhor **suporte** e **disponibilidade**

Robustez...



de Disponibilidade



de Liquidação Financeira

Transações em 12 meses: ~7 bilhões

...com Agilidade e Eficiência Operacional:

- Uso de **novas plataformas** tecnológicas
- **90%** do portfólio na metodologia ágil
- Redução de **time to market:**
  - Conta Digital: < 100 dias
  - Cielo Pay: < 100 dias
  - Pagamento instantâneo: < 60 dias
- Aumento de **85%** de produtividade no desenvolvimento de projetos

Operações e Atendimento_
Cliente no **centro** e foco em **satisfação** em todos os pontos de contato

cielo

Atuação...

- Novo modelo da **central de atendimento**
- Implementação de soluções **automatizadas**
- Speech Analytics

...com resultados consistentes:

- Ligações na **Central de Relacionamento** por cliente ativo **caíram 18%[1] yoy**
- **Reclamações** de clientes por dia útil **caíram 15%[1] yoy**
- Prazo para **resolução de reclamações** de clientes **caiu 74%[2] yoy**

Notas:
1. Setembro de 2019 vs. setembro 2018
2. Agosto de 2019 vs. agosto 2018

Reconhecimento do Mercado:

Certificado RA 1000
do site
Reclame Aqui

CONAREC
Modelo de Competição

ABT
Excelência no Atendimento, referência no uso de Speech Analytics

Smart Consummer
Portal de Conteúdo

Cliente SA
Melhor operação de Retenção

ABEMD
Atendimento nas Mídias Sociais

Cielo Pay_
O app para quem quer **vender, comprar e ganhar**

Para quem vende_

- Permite aceitar cartão até sem maquininha
  - QR Code Pay
  - Cielo Super Link
  - Boleto
- Recebimento na mesma hora
- Acompanhamento real time das movimentações na sua conta

Para quem compra_

- Carteira Digital
- Cartão físico e virtual
- Transferências por meio da lista de contatos
- Pagamento via QR Code

Para quem quer mais benefícios_

- Promoções e ofertas de acordo com sua localização e perfil (em breve)
- Recarga de celular, serviços de entretenimento e transportes (em breve)
- Assistência Grátis (encanador, eletricista e Help Desk) (em breve)
- Atendimento via whatsapp 24x7 (em breve)

Sessão de
Perguntas e Respostas

Relações com Investidores
ri.cielo.com.br
ri@cielo.com.br