

Atento reporta resultados del segundo trimestre y primer semestre del año fiscal 2021

Récord de ventas (+ 148% interanual) y crecimiento de ingresos (+ 17,6% interanual en moneda constante y 21,7% en moneda corriente)

El EBITDA consolidado en el segundo trimestre de 2021 aumentó un 123% a \$ 51 millones año contra año, con un margen que alcanzó el 13,3%

Reiterando la guía para el año fiscal 2021

NUEVA YORK, 4 Agosto 2021 – Atento S.A. (NYSE: ATTO) (“Atento” o la “Compañía”), el mayor proveedor de servicios de subcontratación de procesos comerciales y gestión de relaciones con clientes en América Latina, y entre los cinco principales proveedores a nivel mundial, anunció hoy sus resultados operativos y financieros del segundo trimestre y el primer semestre para el período que finaliza el 30 de junio de 2021. Todas las comparaciones en este los anuncios son año tras año (YoY) y en moneda constante (CCY), a menos que se indique lo contrario.

Récord de ventas y sólido crecimiento de ingresos

- Los ingresos del segundo trimestre de 2021 crecieron un 17,6% interanual en moneda constante y un 21,7% impulsados por el impacto total de los programas ganados en Brasil y EE. UU. en el primer trimestre; Ingresos en moneda fuerte al 25% del total en el primer semestre de 2021, frente al 21% en el primer semestre de 2020
- Nuevas ventas con un valor anual total de \$ 226 millones, un 148% más que en el segundo trimestre de 2020
- Los ingresos en EE. UU. aumentaron un 33,1% en el segundo trimestre y un 40,8% en el primer semestre de 2021
- Los ingresos multisectoriales crecieron un 13,6% en el segundo trimestre, con foco continuo en verticales de rápido crecimiento como medios, tecnología y nativos digitales y buscando aumentar la penetración con cuentas globales. En el primer semestre de 2021, los ingresos multisectoriales alcanzaron el 67,4%

EBITDA sostenible y expansión del margen que conduce a una mejor estructura de capital

- El EBITDA consolidado en el segundo trimestre de 2021 se expandió 123,2% a \$50,7 millones año contra año
- Margen EBITDA 13,3% en comparación con 7,1% en el segundo trimestre de 2020
- El EBITDA de EE.UU. aumenta un 53,3% interanual, lo que ya representa el 11% del total
- Los márgenes se expandieron en todas las regiones, destacando Brasil, donde el margen subió secuencialmente a 15.5% desde 12.0%
- Apalancamiento neto de 3.0x, por debajo de 3.3x en el primer trimestre de 2021 y 4.0x en el segundo trimestre de 2020, ya dentro del rango de orientación para 2021 de 2.5 a 3.0x
- Sólida posición de caja de 153,8 millones de dólares
- BPA recurrente positivo de \$ 0.11 en el trimestre

Transformación entrando en la última fase: crecimiento acelerado

- Las áreas clave de crecimiento siguen siendo los Next Generation Services para empresas multisectoriales y estadounidenses.
- Inversión en innovación y asociaciones para acelerar el crecimiento: Atento Next, Innovation Hub, reestructuración organizativa de Interfile y asociación con ManpowerGroup
- El 70% del presupuesto de inversión de capital de crecimiento del año fiscal ya se ha implementado en el primer semestre en nuevos programas con altos rendimientos.
- Estructura adecuada establecida: nuevo CIO global, Director de Recursos Humanos y Director de Transformación, aumentando la diversidad de la gestión y centrada en preparar el talento y la tecnología para la nueva fase de expansión.

Estados Financieros Consolidados Resumidos

(\$ en millones excepto GPA)	Q2 2021	Q2 2020	Crecimiento CCY (1)	YTD 2021	YTD 2020	Crecimiento CCY (1)
Estado de los resultados ⁽⁶⁾						
Ingresos	382,7	314,5	17,6%	753,	689,9	12,7%
EBITDA ⁽²⁾	50,7	22,2	123,2%	89,8	63,0	51,3%
Margen EBITDA	13,3%	7,1%	6,2 p,p,	11,9	9,1%	2,8 p,p,
Ingreso Neto ⁽³⁾	(14,7)	(18,3)	-22,3%	(34,	(25,8)	39,5%
Ingreso Neto recurrente ⁽²⁾	1,6	(10,2)	N,M	(8,4)	(13,4)	-46,1%
GPA en la base de division inversa ^{(2) (3) (5)}	(\$1,05)	(\$1,30)	-21,9%	(\$2,	(\$1,82)	40,1%

GPA recurrente en la base de división inversa ^{(2) (5)}	\$0,11	(\$0,72)	N,M,	(\$0,	(\$0,95)	-45,8%
Flujo de caja, deuda y apalancamiento						
Cash neto utilizado en actividades operativas	14,9	53,4		14,4	57,8	51,3%
Cash y equivalentes de Cash	153,8	207,2				
Deuda neta ⁽⁴⁾	561,4	525,9				
Apalancamiento neto ⁽⁴⁾	3,0x	4,0x				

(1) Unless otherwise noted, all results are for Q2; all revenue growth rates are on a constant currency basis, year-over-year; (2) EBITDA, Recurring Net Income/Recurring Earnings per Share (EPS) are Non-GAAP measures; (3) Reported Net Income and Earnings per Share (EPS) include the impact of non-cash foreign exchange gains/losses on intercompany balances; (4) Includes IFRS 16 impact in Net Debt and Leverage; (5) Earnings per share and Recurring Earnings per share in the reverse split basis is calculated by applying the ratio of conversion of 5.027090466672970 used in the reverse split into the previous weighted average number of ordinary shares outstanding. (6) The following selected financial information are unaudited.

Mensaje del Director Ejecutivo y del Director Financiero

Estamos orgullosos de reportar un trimestre con resultados muy sólidos. En el segundo trimestre hemos continuado nuestra trayectoria de crecimiento con mejoras significativas en los ingresos, el EBITDA y la disciplina continua del flujo de caja, lo que ha llevado al apalancamiento a estar ya dentro de la guía para todo el año. Una vez transcurrida la primera mitad del año, confiamos aún más en nuestra capacidad para cumplir con nuestros compromisos para 2021, de la misma manera que lo hemos hecho en 2019 y 2020.

Definitivamente podemos afirmar que se han cumplido las fases más críticas de nuestro plan de transformación, y el foco ahora está en acelerar el crecimiento, a medida que el mundo sale de la pandemia y la demanda de servicios de Experiencia del Cliente (CX) de alto valor se dispara.

El crecimiento sigue siendo fuerte en Multisector, especialmente con Cuentas Globales y con verticales de rápido crecimiento como Born-Digital, Medios y Tecnología. En términos geográficos, nuestros ingresos en Estados Unidos aumentaron un 33% en el trimestre, en línea con el objetivo de aumentar la exposición a las monedas fuertes, que ahora representan el 25% de los ingresos y el 30% del EBITDA. Además, nuestro negocio con Telefónica también ha reanudado su crecimiento gracias a una reciente victoria en el primer trimestre que se implementó por completo en el segundo. Después de varios trimestres de contribuciones de ingresos volátiles principalmente relacionadas con volúmenes más bajos de la pandemia, los ingresos de Telefónica ahora han vuelto a los niveles de 2019. El fuerte incremento de los ingresos en el trimestre, del 26,5%, da fe de la gran relación desarrollada con Telefónica, en la que seguimos siendo líderes en la cuota de servicios CX.

También estamos recogiendo los beneficios de iniciativas de eficiencia bien ejecutadas, lo que está aumentando nuestros márgenes. Nuestro EBITDA se duplicó con creces en el segundo trimestre, un aumento de +123% hasta \$51 millones, con un margen que alcanzó el 13,3%, en comparación con el 7,1% del segundo trimestre de 2020, el trimestre que se vio más afectado negativamente por la pandemia. El margen de EBITDA del primer semestre de 2021, del 11,9%, es el margen de EBITDA más alto para un primer semestre desde la implementación del Plan Tres Horizontes, a principios de 2019. Todas las regiones están reportando un margen de EBITDA de dos dígitos, y los programas de EE.UU. ya alcanzan casi el 20% margen.

Atento está muy bien posicionado para aprovechar la ola de mayor demanda de servicios de Experiencia del Cliente. La pandemia obligó a empresas de todo el mundo a acelerar o iniciar profundas transformaciones digitales para reinventarse, y la CX era una de sus principales prioridades. Exige de los proveedores una combinación de talento y tecnología, y por esta razón, recientemente fortalecimos ambas áreas al incorporar un nuevo CPO y nombrar un CIO y un Director de Transformación. Trabajarán juntos para mejorar la calidad del liderazgo, acelerando nuestro proceso de transformación a través de la tecnología y el talento humano, con la innovación como pilar clave de nuestro exitoso viaje. También hemos nombrado a un nuevo director de ESG. Si bien creemos que hemos hecho mucho en el pasado en esta área, especialmente en el ámbito social, no teníamos un programa formal al nivel adecuado. Por lo tanto, ahora hemos estructurado un programa formal de ESG bajo un nuevo líder y hemos elevado la visibilidad a la Junta Directiva bajo un nuevo comité de Compensación y Sostenibilidad. Esperamos presentar públicamente nuestro plan de ESG y nuestros compromisos en los próximos meses.

Si bien esperamos que estos cambios sean fundamentales para la última fase de nuestra transformación, ya estamos viendo oportunidades para acelerar el crecimiento. Hemos firmado contratos en el primer semestre que requieren el 70% del gasto de capital de crecimiento que hemos presupuestado para todo el año. También hemos implementado inversiones de capital relacionadas con TI que allanarán el camino para el crecimiento futuro. Otras iniciativas que estamos evaluando incluyen alianzas, como la alianza estratégica con ManpowerGroup para ofrecer servicios de automatización de procesos multilingües y robóticos desde centros ubicados en la Península Ibérica, una de las regiones europeas con mayor demanda de estas ofertas. ManpowerGroup es una empresa líder en soluciones de personas a nivel mundial, y esperamos habilitar más de 2,000 puestos de servicio al cliente con la asociación y, al mismo tiempo, ayudar a impulsar la productividad, mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y acelerar los tiempos de respuesta para nuestros clientes.

Los consumidores exigen creatividad e innovación por parte de las empresas, que a su vez buscan a los proveedores de CX para encantar a sus clientes. Nos complace informar que obtuvimos la Certificación ISO 56002 para la gestión de la innovación, por

segundo año consecutivo. Atento fue la primera de su sector en el mundo en recibir esta certificación, que actualmente solo tienen 100 empresas en todo el mundo. La renovación de esta certificación atestigua el compromiso de Atento por impulsar la innovación y evolucionar constantemente en línea con las tendencias del mercado, algo que creemos es la base de nuestro futuro crecimiento empresarial. Esto asegura que podamos continuar brindando el mejor servicio al cliente para nuestros clientes, al mismo tiempo que entregamos retornos a nuestros accionistas.

Carlos López-Abadía
Director Ejecutivo

José Azevedo
Director Financiero