

Atento anuncia resultados del cuarto trimestre y año fiscal 2021 completo

Los ingresos de 2021 aumentan un 7,9% de forma recurrente, con una contribución equilibrada de Telefónica y Multisector

Crecimiento EBITDA Recurrente anual de 23,7%, con margen EBITDA Recurrente de 12,9% y 15,5% en el cuarto trimestre

El ataque cibernético tiene un impacto de ingresos no recurrente de \$34,8 millones en el cuarto trimestre, después de tres trimestres de ingresos sólidos y crecimiento de EBITDA

El valor anual total de las ventas de nuevos negocios aumenta un 20% hasta los \$215 millones

Los ingresos anuales en EE. UU. aumentaron un 34 % hasta los 114,8 millones de dólares, con EE. UU. y EMEA representando el 26 % del EBITDA recurrente de 2021

Presencia reforzada en sectores clave de crecimiento como tecnología, salud y fintech, que representaron el 54 %, 16 % y 11 % de las nuevas adquisiciones en 2021 y el 37 % de las ventas

Acuerdos clave asegurados y extendidos con Telefónica, mientras se expande la participación en la cartera

La inflación, las tasas de interés y las fluctuaciones monetarias más altas de América Latina aumentaron los costos de financiamiento y afectaron el capital de los accionistas y el flujo de caja libre de 2021

NUEVA YORK, 30 de marzo de 2022 – Atento SA (NYSE: ATTO) (“Atento” o la “Compañía”), uno de los cinco mayores proveedores de servicios de Customer Relationship Management y Business Process Outsourcing (CRM/BPO) a nivel mundial y líder del sector en América Latina, anunció hoy sus resultados operativos y financieros del cuarto trimestre y del año completo para el período que finaliza el 31 de diciembre de 2021. Todas las comparaciones en este anuncio son año tras año (YoY) y en moneda constante (CCY), a menos que se indique lo contrario.

El Valor Total Anual de las ventas (TAV) se eleva a un récord

- El Valor Total Anual de las ventas (TAV) aumentó 20% a \$215 millones, creciendo 59% en EE.UU.
 - Los nuevos ingresos durante el año para nuevos negocios crecieron un 21 %, aumentando un 69 % en los EE. UU.
 - La interrupción de las operaciones en Brasil por un ataque cibernético resultó en una pérdida de ingresos de \$34,8 millones
 - Los ingresos anuales crecieron un 5,3 % hasta los \$1.45 billones, un 7,9 % más de forma recurrente (sin incluir el impacto de los ataques cibernéticos)
 - Las ventas anuales de Multisector cercieron 5,4%, aumentando 11,7% y 8,4% en América y EMEA, respectivamente, mientras que disminuyeron 3,1% en Brasil; Las ventas recurrentes Brasil Multisector crecieron 1,1%
 - Las ventas de Telefónica (TEF) crecieron un 5,3 % en 2021, o un 9,1 % de forma recurrente, ya que la participación siguió creciendo
 - Se aseguraron y extendieron acuerdos de servicio clave con TEF
 - Atento ganó 61 nuevos clientes en 2021, con ventas en los sectores de tecnología, salud y fintech de rápido crecimiento que representaron el 54%, 16% y 11% de las nuevas adquisiciones, respectivamente, y el 37% de las ventas anuales totales en 2021
 - Los ingresos en EE. UU. aumentaron un 34,1 % a 114,8 millones de dólares en 2021
- Los ingresos en moneda fuerte se expanden 220 bps al 24% de los ingresos de 2021 y al 26% del EBITDA

Sólido EBITDA recurrente y en moneda fuerte

- El EBITDA recurrente de 2021 aumentó 23,7 % a \$191,9 millones y el margen correspondiente se expandió 150 bps a 12,9 %, principalmente en un aumento de 240 bps en Brasil. El EBITDA de 2021 disminuyó 7.1% a \$149.8 millones
- El EBITDA recurrente del Q4 disminuyó levemente a \$50,8 millones y el margen se expandió 110 pb a 15,5%. El EBITDA del 4T disminuyó 84.2% a \$8.7 millones, principalmente debido a \$34.8 millones en ingresos perdidos en Brasil y \$7.3 millones en costos relacionados con el ciberataque
- EBITDA de EE. UU. de \$4,7 millones en el 4T y \$22,1 millones en 2021, un 60,3% más y representando el 14,7% del EBITDA consolidado, con un Margen EBITDA de 10,9% en el Q4 y 14,1% para el año, 320 pb más que en 2020

- El EBITDA en moneda fuerte representó el 26% del EBITDA total al cierre del año, 600 pb más, principalmente debido a la expansión en EE. UU.
- Pérdida neta recurrente de \$1,6 millones en el cuarto trimestre y pérdida neta de \$48,2 millones en 2021
- GPA reportadas de -\$3,11 en el cuarto trimestre y -\$6,42 en 2021, principalmente debido al impacto de \$42,1 millones del ataque cibernético y \$45,7 millones de gastos financieros netos

El apalancamiento de la deuda y el perfil de vencimiento se mantienen saludables

- Al cierre de 2021, la deuda neta a EBITDA fue de 3,9x, o 2,9x si se excluye el impacto del ciberataque en EBITDA
- Sólida posición de caja de \$129 millones, incluida una reducción de \$56 millones en líneas de crédito renovables
- Al 31 de diciembre de 2021, el patrimonio de los accionistas fue de -\$10,2 millones, parcialmente afectado por \$85,1 millones en partidas que no son en efectivo que consisten en -\$42,8 millones de conversión de balance y pérdidas y ganancias, así como -\$42,3 millones de cambio en el valor razonable de instrumentos derivados

Sólidas mejoras en el rendimiento ESG

- Las emisiones de carbono de alcance 1 disminuyeron un 16 % en 2021
- Aproximadamente el 60% de la energía de la Compañía proviene de recursos renovables
- Nuevo récord de satisfacción de clientes, que aumentó 280 pb versus 2020
- Mejora de la igualdad de género, con mujeres que comprenden aproximadamente el 50% del equipo directivo

Actualización sobre medidas de Ciberseguridad

- Medidas reforzadas de protección, detección y remediación de ciberseguridad
- Acuerdos de asociación cerrados con los mejores proveedores de ciberseguridad de su clase, como CrowdStrike y Microsoft, que brindan seguridad adicional para la empresa y los clientes
- Estableciendo mejores prácticas y trabajo en estrecha colaboración con los grupos y agencias de defensa para mejorar la alerta temprana y la preparación ante amenazas.

Estados financieros consolidados resumidos

(\$ en millones except GPA)	Q4 2021	Q4 2020	CCY Growth (1)	2021	2020	CCY Growth (1)
Estado de resultados (6)						
Ingresos	327.2	369.6	-7.4%	1,449.2	1412.3	5.3%
EBITDA recurrente (2)	50.8	53.5	-0.6%	191.9	161.2	23.7%
Margen EBITDA recurrente	15.5%	14.5%	1.1 p.p	12.9%	11.4%	1.5 p.p
Ganancia/perdida recurrente neta (2)	(1.6)	4.8	N.M.	(48.2)	(9.9)	N.M.
EBITDA (2)	8.7	53.5	-83.0%	149.8	161.2	-3.5%
Margen EBITDA	2.7%	14.5%	-11.8 p.p.	10.3%	11.4%	-1.1 p.p.
Perdida neta (3)	(43.7)	(8.0)	N.M.	(90.3)	(46.9)	94.3%
GPA en la base de división inversa (2) (3) (5)	(\$3.11)	(\$0.57)	N.M.	(\$6.42)	(\$3.33)	92.9%
GPA recurrente en la base de división inversa	(\$2.43)	\$0.34	N.M.	(\$1.01)	(\$0.71)	-62.9%
Flujo de caja, deuda y apalancamiento						
Efectivo neto usado en actividades operativas	1.1	58.8		42.3	127.0	
Caja y equivalente de caja	128.8	209.0				
Deuda neta (4)	589.6	518.8				
Apalancamiento neto (4)	3.9x	3.2x				

(1) Unless otherwise noted, all results are for Q4; all revenue growth rates are on a constant currency basis, year-over-year; (2) Recurring EBITDA, Recurring Net Income/Recurring Earnings per Share (EPS) are Non-GAAP measures adjusted only for the cyberattack impact; (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 with weighted average number of ordinary shares outstanding. (6) The following selected financial information are unaudited.

Mensaje del CEO y el CFO

Al igual que muchas empresas en la era actual, incluidos algunos de los líderes mundiales en tecnología, sufrimos un ataque cibernético que afectó nuestros resultados del cuarto trimestre. Este impacto resultó ser mucho mayor de lo que inicialmente esperábamos, debido a la complejidad de estos eventos y cómo se manifiestan sus efectos.

No obstante, los fundamentos de nuestro negocio siguen siendo sólidos, como lo demuestran nuestros resultados recurrentes, y seguimos centrados en nuestra estrategia de crecimiento, que ha demostrado ser muy eficaz en los últimos

dos años y medio. Superaremos lo que consideramos un revés temporal para nuestro negocio, ya que somos una empresa ágil y resistente. A lo largo de la pandemia, demostramos constantemente estos valiosos rasgos.

El año pasado, obtuvimos tres cuartas partes de rendimiento superior antes del ataque cibernético y también nos superamos en todas las métricas clave. Nos expandimos en verticales de mayor crecimiento y mayor margen en LatAm y EE. UU., mientras generamos mayores niveles de ingresos en divisas. Al mismo tiempo, entregamos una mayor proporción de servicios de próxima generación de mayor valor a Telefónica, al tiempo que ampliamos volúmenes y renovamos acuerdos con este cliente clave. Durante el año, también continuamos fortaleciéndonos operativamente, mejorando nuestras capacidades digitales e impulsando la innovación para ampliar nuestra cartera de servicios CX y BPO.

Esperamos recuperar el impulso en la segunda mitad del año, aunque hemos reducido ligeramente los rangos de nuestros objetivos de margen y apalancamiento que establecimos en nuestro Plan de Tres Horizontes. Hemos reforzado nuestra muy mejorada organización de ventas y esperamos reponer y aumentar los volúmenes durante el año, volúmenes que también conllevan márgenes más altos, de acuerdo con nuestra estrategia. Además, estamos acelerando las iniciativas de eficiencia en curso para reducir aún más nuestra estructura de costos y mejorar nuestra eficacia como organización, en términos de metodologías, mejores prácticas y tecnologías. También nos estamos moviendo agresivamente para reducir nuestro costo de capital de deuda.

En resumen, Atento sigue siendo una empresa mucho más ágil y está mejor posicionada en el creciente mercado de CX de América que cuando lanzamos nuestro plan de crecimiento. Esperamos desempeñarnos a un nivel aún más alto este año que el anterior, reanudando la misma trayectoria de crecimiento rentable que logramos y mantuvimos la mayor parte del año pasado.

Carlos López-Abadía
Executive Officer

José Azevedo
Chief Financial Officer