

Atento anuncia resultados del primer trimestre del año fiscal 2022

Los ingresos disminuyeron 2,3 % hasta \$356,6 millones en un primer trimestre estacionalmente lento, debido al impacto residual del ciberataque y el ausentismo relacionado con el pico de Omicron

Aseguramos 19 nuevos clientes de alta calidad que representan el 58,2 % de \$53,3 millones en valor total anual de ventas y con un margen EBITDA del 19,1 %, un aumento de 300 pb

Las ventas en los sectores de comercio electrónico, fintech y viajes representaron el 67,1 %, el 9,8 % y el 13,4% de las nuevas adquisiciones en el trimestre

Los ingresos en moneda fuerte se expandieron 310 puntos básicos hasta 28.1% de los ingresos consolidados

El EBITDA disminuyó 10,1 % hasta \$35.0 millones debido a los efectos persistentes del ataque cibernético, los costos únicos relacionados con el ausentismo y la mayor inflación, parcialmente compensados por la recuperación acumulada del seguro cibernético en Brasil y el traspaso de la inflación

Tasa de salida saludable en marzo, y se espera que las ventas, el EBITDA y el flujo de efectivo operativo se aceleren en la segunda mitad del año

Altos niveles de inflación y aumentos en las tasas de interés incrementaron los costos de financiamiento

La compañía mejora la organización de ventas y promueve iniciativas de ahorro de costos

Se reitera la guía para 2022

NUEVA YORK, 11 Mayo 2022 – Atento S.A. (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 Latinoamérica, ha anunciado hoy sus resultados operativos y financieros del primer trimestre del periodo que finaliza el 31 de marzo de 2022. Todas las comparaciones en este anuncio son año tras año (YoY) y en moneda constante (CCY), a menos que se indique lo contrario.

“Como se anunció anteriormente, nuestro primer trimestre fue desafiante. Sin embargo, vimos mejoras mes a mes y salimos del trimestre con fuerza. Las tendencias actuales de ventas y tasa de ejecución han aumentado nuestra confianza en nuestra trayectoria de crecimiento y en el cumplimiento de nuestros objetivos de fin de año en ventas, margen EBITDA y apalancamiento”, comentó Carlos López-Abadía, Director General.

El impacto residual de los ciberataques y el ausentismo reduce los volúmenes, mientras que la adquisición de nuevos clientes mejora la combinación de ingresos

- El valor anual total de las ventas (TAV) disminuyó un 26 % a \$53,3 millones, creciendo un 59 % en EE. UU., con 19 nuevos clientes con márgenes sólidos
- Los nuevos ingresos durante el año para nuevos negocios disminuyeron levemente a \$100,0 millones
- Los ingresos disminuyeron un 2,3 % a USD 356,6 millones, debido al impacto residual del ciberataque de octubre y un ausentismo sustancialmente mayor relacionado con el pico de Ómicron en enero y febrero, ambos afectando los volúmenes en Brasil y América
- Las ventas multisector de Brasil disminuyeron un 7,7 % debido a que algunos clientes cambiaron los volúmenes a otros proveedores de CX y la empresa se negó a renovar contratos de bajo margen
- Las ventas de Telefónica (TEF) disminuyeron un 1,5 %, principalmente debido al programa global de reducción de costes implementado por el cliente, mientras que la consolidación de proveedores CX anunciada anteriormente benefició al negocio TEF de Atento en EMEA

- Las ventas en los sectores de crecimiento de comercio electrónico, tecnología financiera y viajes representaron el 67,1 %, el 9,8 % y el 13,4 % de las nuevas adquisiciones, respectivamente.
- Los ingresos en EE. UU. aumentaron un 0,4 % a 35,8 millones de dólares, sin incluir un contrato de servicios a tiempo debido a la COVID-19 firmado en el primer trimestre de 2021
- Los ingresos en moneda fuerte se expandieron 310 bps a 28.1% de los ingresos totales

EBITDA impactado por gastos cibernéticos, costos únicos relacionados con alto ausentismo y mayor inflación

- El EBITDA disminuyó 10.1% debido a las disminuciones antes mencionadas en las ventas de Multisector y TEF, junto con costos únicos relacionados con tasas elevadas de ausentismo derivadas del aumento de Ómicron en la región, costos de indemnización, mayor inflación, así como el impacto residual del ciberataque del cuarto trimestre
- Disminución en EBITDA y contracción de margen de 70 bps parcialmente compensada por seguros cibernéticos acumulados y mejor traspaso de inflación
- Margen EBITDA de EE. UU. en 15,6%
- El EBITDA en divisa fuerte representó el 23,0 % del EBITDA total, una disminución de 900 pb, principalmente debido a costos de indemnización únicos en EMEA y seguros cibernéticos en Brasil
- Pérdida neta de \$70,6 millones, o utilidad por acción negativa de \$4,99, principalmente debido a gastos financieros netos de \$79,8 millones, de los cuales \$63,3 millones fueron partidas no monetarias
- Flujo de caja libre negativo de \$65,4 millones, derivado del flujo de caja operativo negativo de \$39,6 millones y gastos financieros netos de \$ 25,8 millones, que aumentaron 16,7% debido a mayores gastos de intereses en nuevas líneas de crédito y al impacto de la fluctuación del BRL y mayor tasa de CDI en la cobertura de divisas de la empresa
- Tasa de salida saludable al final del trimestre, con ingresos, EBITDA y flujo de caja operativo pronosticados para acelerar durante la segunda mitad del año

Posición de efectivo saludable

- Posición de efectivo saludable de \$97,0 millones, incluidos \$89,4 millones de créditos revolventes existentes
- Al final del 1T22, la deuda neta a EBITDA de los últimos 12 meses fue de 4.5x, aumentando secuencialmente debido al EBITDA estacionalmente bajo y al impacto del ataque cibernético en el 4T21 y el 1T22, y se espera que alcance el nivel objetivo para fin de año
- El patrimonio de los accionistas fue negativo en \$78,8 millones al 31 de marzo de 2022, principalmente debido a las conversiones de balance y pérdidas y ganancias, así como a los cambios en el valor razonable de los derivados

Nuevas iniciativas de crecimiento de ingresos implementadas

- Reorganización del equipo comercial, incluida la formación de equipos de cuentas locales y globales dedicados
- Ajustes de traspaso de la inflación antes del plan interno y en camino de alcanzar el nivel objetivo del 80 %

Actualización sobre medidas de ciberseguridad

- Inversiones en ciberdefensas mejoradas completadas

Finanzas consolidadas resumidas

(\$ en millones excepto GPA)	Q1 2022	Q1 2021	CCY Growth ⁽¹⁾
Estado de resultados ⁽⁶⁾			
Ingresos	356.6	370.6	-2.3%
EBITDA ⁽²⁾	35.0	39.1	-10.1%
<i>EBITDA Margen</i>	<i>9.8%</i>	<i>10.5%</i>	<i>-0.7 p.p.</i>

Perdida neta ⁽³⁾	(70.6)	(20.2)	N.M.
GPA en la base de division inversa ^{(2) (3) (5)}	(\$4.99)	(\$1.44)	N.M.
Cash Flow, Debt and Leverage			
Efectivo neto usado en actividades operativas	(31.0)	(0.5)	
Caja y equivalente de caja	97.0	176.0	
Deuda neta ⁽⁴⁾	650.7	589.5	
Apalancamiento neto ⁽⁴⁾	4.5x	4.0x	

(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 de la Dirección

Con el paso del primer trimestre, nos complace informar que los efectos adversos de la pandemia y el reciente ciberataque han quedado atrás en gran medida, y que ahora miramos hacia el futuro con mayor optimismo.

En enero y febrero, que son meses estacionalmente lentos, las enfermedades relacionadas con el covid se dispararon y aumentaron sustancialmente el ausentismo en muchos mercados, lo que afectó nuestra capacidad de atender a los clientes y elevó los costos temporalmente. Además, algunos clientes optaron por diversificarse y cambiar parte de su negocio a otros proveedores de CX, tras las interrupciones causadas por el ataque cibernético, aunque los cambios fueron menos pronunciados de lo esperado y se está recuperando parte del volumen. Esto también afectó nuestra rentabilidad, con la disminución en el EBITDA del primer trimestre parcialmente compensado por el seguro cibernético acumulado, así como por un mejor traspaso de la inflación, que está muy por delante del plan y se espera que alcance nuestro nivel objetivo del 80% este año.

La base de clientes de Atento se mantiene sólida y nuestra tasa de salida al final del trimestre fue saludable, lo que habla una vez más de la solidez de nuestras relaciones con los clientes y la confianza que hemos construido a través de la mejora constante de los niveles de servicio. La sólida reputación de Atento también es la razón por la que nuestra cartera está creciendo en mercados clave y en los sectores que están mejorando nuestra combinación de ingresos.

Durante el trimestre continuamos transformando el núcleo de nuestro negocio y recientemente tomamos medidas para mejorar la eficacia de nuestra organización de ventas. Con el objetivo de capturar una mayor parte de la cartera, hemos establecido equipos de cuentas locales y globales que nos permitirán estar más cerca de nuestros clientes y comprender mejor sus necesidades cambiantes de CX. Esta nueva estructura también nos ayudará a penetrar más en el mercado estadounidense, así como en las verticales de mayor crecimiento y mayor margen a las que seguimos apuntando en todos nuestros mercados. En el frente de costos, hemos consolidado algunas instalaciones para reducir los costos estructurales y estamos extendiendo el presupuesto de base cero a otras áreas del negocio para lograr ahorros anuales adicionales.

A medida que recuperemos el impulso generado durante la mayor parte del año pasado, esperamos que los ingresos y los márgenes mejoren y alcancen nuestros objetivos de desempeño para este año, del cual todavía planeamos salir con fuerza. Próximamente comunicaremos la fecha de nuestro aplazado Día del Inversor, en el que tendremos la oportunidad de dar más detalles sobre las distintas iniciativas de crecimiento de nuestro Plan Tres Horizontes y desvelar nuestra estrategia para la siguiente fase de crecimiento de Atento.

Carlos López-Abadía
Chief Executive Officer

José Azevedo
Chief Financial Officer