

Atento anuncia a implementação bem-sucedida de sua reestruturação financeira e revela nova estratégia de negócios que abre caminho para BTO (Business Transformation Outsourcing)

- A Data de Vigência da Reestruturação em relação à reestruturação financeira da Atento, implementada por meio de um plano de reestruturação do Reino Unido, ocorreu após a aprovação de seus credores e a sanção da Justiça inglesa.
- Após o financiamento bem-sucedido do Exit Financing, a Companhia entra em uma nova fase, com um forte foco no investimento em tecnologia para aprimorar ainda mais os serviços de CX, juntamente com sua expansão geográfica.
- A transformação impulsionada pela tecnologia, assim como IA e automação inteligente, continuarão sendo a espinha dorsal para oferecer a melhor experiência ao cliente com um toque humano.
- A empresa continuará a se concentrar no fortalecimento de seus negócios Nearshore, Offshore e Multilíngue, bem como no aumento de sua presença no mercado dos EUA.

Madrid, 27 de novembro de 2023. A **Atento Luxco 1** ("Atento" ou a "Empresa"), uma das maiores fornecedoras mundiais de serviços de gestão de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) e líder do setor na América Latina, anunciou hoje sua nova estratégia de negócios após a conclusão bem-sucedida de seu processo de reestruturação.

A partir de agora, a Atento entra em uma nova fase de sua estratégia de negócios com o objetivo de liderar a jornada para BTO (Business Transformation Outsourcing), aumentar sua competitividade no mercado e melhorar suas perspectivas de crescimento. Em linha com essa nova estratégia, a Companhia está adotando um forte foco em investimentos tecnológicos para a transformação da CX e para sua expansão geográfica, com os colaboradores e clientes no centro.

Conclusão da reestruturação

A Companhia anuncia, hoje, a ocorrência da Data de Vigência da Reestruturação em [27] de novembro de 2023 e a conclusão bem-sucedida de sua reestruturação financeira, implementada por meio de um plano de reestruturação do Reino Unido de acordo com a Parte 26A da Lei das Empresas de 2006 (o "Plano de Reestruturação"). O Plano de Reestruturação foi aprovado pelos credores da empresa, em assembleias realizadas em 13 de novembro de 2023, com o apoio quase unânime dos mesmos, e foi posteriormente ratificado pelo tribunal inglês em uma audiência de sanção, realizada em 17 de novembro de 2023, no Supremo Tribunal de Justiça de Inglaterra e País de Gales.

Como parte da reestruturação, a Companhia recebeu compromissos adicionais de US\$ 76 milhões, por meio do processo de Exit Financing . Além dos US\$ 37 milhões, já recebidos de junho de 2023 a agosto de 2023, o montante aumenta o investimento total para US\$ 113 milhões e fornece à empresa uma plataforma financeira estável para implementar sua nova estratégia de negócios. Como resultado do Plano de Reestruturação, a Companhia converteu a maior parte de sua dívida em capital próprio, resultando em um índice de alavancagem líquida esperado do FY24 de 0,8x EBITDA, e eliminou custos em relação ao seu financiamento para prover capacidade adicional de reinvestimento no negócio.

"Estamos entusiasmados em iniciar esta nova fase com um forte foco em clientes, pessoas e tecnologia. Acreditamos que para liderar a próxima era do CX é fundamental estruturar serviços inteligentes, ágeis e humanizados, nos quais as pessoas devem estar no centro das interações", afirma Dimitrius Oliveira, CEO da Atento. "Estamos embarcando nesse novo caminho mais focados do que nunca em garantir a excelência, crescer como companhia, ampliar nossa presença geográfica e revolucionar o setor de CX com foco na transformação", completa.

A Companhia foi assessorada por Sidley Austin LLP, Loyens & Loeff Luxembourg SARL e Houlihan Lokey EMEA, LLP em relação ao plano de reestruturação.

Um novo caminho para continuar liderando a próxima geração da experiência do cliente

A estratégia de negócios da Companhia, a partir de agora, se apoiará em três pilares principais: (i) diversificação de receitas, (ii) condução da excelência operacional e (iii) transformação. Em relação à diversificação de receitas, a Atento pretende impulsionar o crescimento no mercado dos EUA, continuar a investir em sua oferta multilíngue, desenvolvida na EMEA e em nearshore em espanhol, e inaugurar a região das Filipinas como um local offshore.

Ao mesmo tempo, a Companhia continuará a explorar oportunidades de aquisição de novos clientes e fomento de novos serviços em clientes atuais, com foco nas oportunidades proporcionadas pelo CX digital. A oferta de serviços da empresa também se concentrará na evolução do BPO - Terceirização de Processos de Negócios para o BTO - Terceirização de Transformação de Negócios, em que a IA e a automação desempenham um papel fundamental no fortalecimento da competitividade e são promovidas com foco em consultoria.

Impulsionando a eficiência operacional com base na excelência humano-tecnológica

A Companhia fortalecerá sua excelência operacional com foco em suas pessoas e clientes, proporcionando melhorias contínuas na experiência dos colaboradores que levem à satisfação dos mesmos, bem como os capacitando com o uso de ferramentas e tecnologias alimentadas por IA, analytics e automação, resultando em um atendimento excepcional com um toque humano.

Ao mesmo tempo, a Atento continua focada em manter o excelente desempenho operacional que tem atraído recordes positivos de Customer Satisfaction (CSat) e Net Promoter Score (NPS). Nesse sentido, a Companhia continua promovendo os modelos já existentes, como o Atento Work from Home Agents (WAHA), o que a permite contar com uma infraestrutura preparada para trabalhar remotamente a qualquer momento, proporcionando benefícios de bem-estar e segurança aos seus colaboradores e permitindo que a Companhia obtenha ganhos de produtividade e acelere o crescimento.

Acelerando a implementação de tecnologia: a transformação é fundamental

Outro pilar fundamental da estratégia atual da Companhia é a promoção da tecnologia em todas as áreas. Desde a base, a Atento está promovendo tecnologia nos processos internos. Além disso, promoverá a tecnologia em seu trabalho atual com os clientes, utilizando IA, RPA, bots ou análises que podem automatizar transações básicas e aprimorar sua transformação. A empresa também continuará a lançar e implementar ofertas orientadas por tecnologia, além das inovações já existentes, guiada por uma abordagem consultiva para identificar oportunidades e acompanhar os clientes durante sua transformação.

Nos últimos anos, a inovação tornou-se uma característica inerente à Atento, fundamental para promover a transformação interna e para seus clientes, bem como um elemento crucial para essa nova estratégia. Analistas como Frost & Sullivan e Gartner reconheceram a liderança da empresa nessa área em regiões como a América Latina, onde a empresa continua a ser uma forte líder devido à sua experiência no setor, seu foco em segurança cibernética e suas principais práticas ESG. Iniciativas como o hub de inovação, a conquista da ISO 56002 e o lançamento constante de tecnologias próprias fazem a diferença no setor e endossam a trajetória da Companhia no caminho da transformação tecnológica contínua.

A implementação de novas tecnologias em serviços, particularmente em IA e automação, tem sido fundamental para o dia a dia da Companhia. Desde sua aplicação em processos de seleção de candidatos e treinamento de funcionários até o lançamento da Atena, a brand persona da Atento. Esses recursos traçam o caminho a seguir com os clientes para continuar oferecendo novas tecnologias com o toque humano no centro da interação.

Expectativa de crescimento apoiada pela expertise e confiança do ecossistema corporativo

Além de expandir sua presença em outros mercados e fortalecer sua posição nos já existentes, a solidez financeira da Atento permite que ela continue focando em seus principais clientes.

A Atento continuará a explorar oportunidades no setor digital, com parceiros como a Microsoft, com quem já está trabalhando com sua solução de IA generativa para orientar os agentes a fornecer a melhor interação.

Espera-se que essa nova estratégia impulse a posição-chave da empresa no mercado, a partir de seu conhecimento de negócios único baseado em experiência e consultoria, evoluindo seu portfólio de serviços para oferecer a melhor experiência aos funcionários e continuar a impulsionar a satisfação do cliente em um ambiente de tecnologia em mudança.

Sobre a Atento

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios ("CRM BPO") na América Latina e uma das principais fornecedoras globais. A Atento também é uma das principais fornecedoras de serviços de BPO de CRM nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 17 países, empregando aproximadamente 1,20,000 pessoas. A Atento possui mais de 400 clientes, oferecendo uma ampla gama de serviços de CRM BPO em múltiplos canais. Os clientes da Atento são, em sua maioria, empresas multinacionais líderes nos setores de telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e governo. Nos últimos anos, a empresa foi reconhecida por sua excelência por diversos analistas do setor em diferentes regiões, incluindo Everest (nomeada "star performer" em 2021), Gartner (reconhecida como líder em BPO de Atendimento ao Cliente no Quadrante Mágico desde 2021), Frost & Sullivan (nomeada líder em CX Outsourcing na América Latina para 2022) ou Forbes (selecionada como

uma das 100 melhores empresas para se trabalhar em 2023 em 2023. Espanha). Para mais informações, visite www.atento.com.

Forward-Looking Statements

This press release contains forward-looking statements. Forward-looking statements can be identified by the use of words such as "may," "should," "expects," "plans," "anticipates," "believes," "estimates," "predicts," "intends," "continue" or similar terminology. These statements reflect only Atento's current expectations and are not guarantees of future events. These statements are subject to risks and uncertainties that could cause actual results and events to differ materially from those contained in the forward-looking statements. Such risks and uncertainties include, but are not limited to; Atento's future cash requirements; competition in Atento's highly competitive industries; increases in the cost of voice and data services or significant interruptions in these services; Atento's ability to successfully implement its new business strategy; Atento's ability to keep pace with its clients' needs for rapid technological change and systems availability; the continued deployment and adoption of emerging technologies; the loss, financial difficulties or bankruptcy of any key clients; the effects of global economic trends on the businesses of Atento's clients; the non-exclusive nature of Atento's client contracts and the absence of revenue commitments; security and privacy breaches of the systems Atento uses to protect personal data; the cost of pending and future litigation; the cost of defending Atento against intellectual property infringement claims; extensive regulation affecting many of Atento's businesses; Atento's ability to protect its proprietary information or technology; service interruptions to Atento's data and operation centers; Atento's ability to retain key personnel and attract a sufficient number of qualified employees; increases in labor costs and turnover rates; the political, economic and other conditions in the countries where Atento operates; changes in foreign exchange rates; Atento's ability to complete future acquisitions and integrate or achieve the objectives of its recent and future acquisitions; future impairments of our substantial goodwill, intangible assets, or other long-lived assets; and Atento's ability to recover consumer receivables on behalf of its clients. Atento is also subject to other risk factors described in documents filed by the company with the United States Securities and Exchange Commission. These forward-looking statements speak only as of the date on which the statements were made. Atento undertakes no obligation to update or revise publicly any forward-looking statements, whether as a result of new information, future events or otherwise.