

EX-99.1 2 q2_2024xgananciasxpublicacion.htm EX-99.1



Anexo 99.1

TELUS Digital anuncia los resultados del segundo trimestre de 2024, con flujos de caja consistentemente sólidos a pesar de las presiones macroeconómicas prolongadas; revisa las perspectivas para todo el año y anuncia nombramientos de líderes ejecutivos

Vancouver, Canadá – 2 de agosto de 2024 – TELUS International (Cda) Inc. (NYSE y TSX: TIXT), un innovador líder en experiencia digital del cliente que diseña, construye y ofrece soluciones de última generación, que incluyen inteligencia artificial (IA) y moderación de contenido, para marcas globales y disruptivas, publicó hoy sus resultados para los períodos de tres y seis meses finalizados el 30 de junio de 2024. En el tercer trimestre de 2024, esperamos completar formalmente el cambio de marca de TELUS International a TELUS Digital Experience (TELUS Digital). El nombre legal de la empresa seguirá siendo TELUS International (Cda) Inc. En este comunicado de prensa y la divulgación relacionada, nos referimos a TELUS International (Cda) Inc. como TELUS Digital. TELUS Corporation (TSX: T, NYSE: TU) es el accionista mayoritario de TELUS Digital. Todas las cifras en este comunicado de prensa y en otras partes de las divulgaciones de TELUS Digital están en dólares estadounidenses, a menos que se especifique lo contrario, y se relacionan únicamente con los resultados y medidas de TELUS Digital.

“Con inmensa gratitud y aprecio por sus innumerables contribuciones a TELUS Digital durante las últimas dos décadas, y casi un cuarto de siglo como miembro del equipo de TELUS, anunciamos la jubilación de Jeff Puritt, presidente y director ejecutivo de TELUS Digital, a partir del 3 de septiembre”, afirmó Darren Entwistle, presidente y director ejecutivo de TELUS y presidente del directorio de TELUS Digital. “Jeff desempeñó un papel fundamental en la dirección y configuración de nuestro negocio TELUS Digital desde su inicio. En reconocimiento a su compromiso inquebrantable con nuestro equipo global a lo largo de la trayectoria de nuestra empresa, Jeff asumirá el nuevo cargo de vicepresidente ejecutivo del directorio de TELUS Digital. En consonancia con la estrategia de la empresa de aportar lo mejor de la tecnología para permitir la excelencia en el servicio al cliente y una sólida sucesión del talento de liderazgo ejecutivo, nos complace dar la bienvenida a Jason Macdonnell como director ejecutivo interino de TELUS Digital y presidente de TELUS Digital Customer Experience. Jason es un miembro con 20 años de experiencia en nuestro equipo de liderazgo sénior de TELUS, con experiencia central y un historial comprobado en liderar la excelencia en el servicio al cliente en múltiples equipos de TELUS. Además, Tobias Dengel, fundador y presidente de WillowTree, asumirá el rol elevado de presidente de TELUS Digital Solutions, para impulsar la evolución continua y exitosa de nuestra empresa hacia la próxima frontera de la tecnología en CX. Mientras tanto, en el nuevo cargo de Jeff, será responsable de nuestras actividades de desarrollo corporativo, dada su experiencia en fusiones y adquisiciones. Los esfuerzos de Jeff complementarán y amplificarán el retorno de la empresa al crecimiento rentable. En su función, Jeff también apoyará las funciones de relaciones con el gobierno y los inversores dentro de TELUS Digital. Esto permitirá a Jason y Tobias concentrarse por completo en la progresión orgánica de nuestra estrategia y la elevación material de nuestra excelencia operativa y desempeño financiero”.

Jeff Puritt, presidente y director ejecutivo de TELUS Digital, afirmó: “Los resultados del segundo trimestre de TELUS Digital reflejan un entorno macroeconómico y operativo que sigue siendo desafiante y que se siente en todos los pares de nuestra industria. A pesar de los vientos en contra persistentes, seguimos generando flujos de efectivo consistentemente sólidos, que reinvertimos en el negocio. Junto con un buen impulso con nuestros dos clientes más grandes, TELUS Corporation y Google, vimos una mayor estabilización en los ingresos con nuestro tercer cliente más grande, una red social líder, aunque a costa de una reevaluación significativa del margen de esa cuenta, lo que agregó presión a nuestra rentabilidad general en el trimestre y en el corto plazo. Con un retraso en la recuperación de la demanda más amplia, seguimos enfrentando una competencia de precios intensificada este año, a pesar de que giramos hacia un enfoque de crecimiento de los ingresos, al tiempo que recalibramos cuidadosamente nuestras expectativas de margen, para ayudarnos a respaldar el crecimiento de la línea superior en el corto plazo. En otro giro más fundamental, seguimos haciendo crecer nuestro negocio relacionado con la IA, que generó aproximadamente el 15 % de nuestros ingresos generales en el primer semestre de 2024, con un crecimiento interanual del 13 %. Actualmente, las oportunidades relacionadas con la IA representan aproximadamente el 10 % de nuestro embudo de ventas general”.

Jeff continuó: “A partir del éxito inicial dentro de nuestro embudo de IA, en el segundo trimestre de 2024, nuestro equipo de ventas de WillowTree obtuvo mandatos de GenAI Jumpstart con una de las organizaciones sin fines de lucro más grandes del mundo, así como con uno de los departamentos del gobierno provincial de Canadá y con el negocio de Agricultura y Bienes de Consumo en TELUS, mientras que también se están llevando a cabo compromisos de exploración de oportunidades con otros clientes. Entre otras nuevas victorias de logotipos notables en el trimestre, nuestro equipo de WillowTree se asoció con una conocida publicación diaria centrada en

los negocios de Nueva York y con Wiley, uno de los editores más grandes del mundo y líder mundial en investigación y aprendizaje, específicamente para modernizar su conjunto de tecnología de marketing. El equipo de WillowTree amplió aún más su



“La relación con Inspira Financial (una empresa estadounidense de servicios financieros) y la consecución de más negocios con CEATI, un proveedor basado en membresías de servicios de I+D, formación y redes de costes compartidos para profesionales de la industria energética, así como con un gran fabricante de embarcaciones y propulsión marina y una de las marcas hoteleras más grandes del mundo, entre otros. Al mismo tiempo, nuestro equipo de ventas global de TELUS Digital consiguió nuevos clientes en varios sectores diversos, incluidos la atención sanitaria, el transporte y los bienes de consumo envasados. Ampliamos los compromisos con nuestra base de clientes existente, sobre todo porque buscamos estabilizar los volúmenes con nuestro tercer cliente más importante, una red social líder. Nuestra relación con Google sigue siendo sólida, impulsada en particular por AI Data Solutions; y seguimos haciendo crecer nuestros flujos de trabajo significativos y diversificados con TELUS Corporation, a medida que posibilitamos el éxito de nuestra empresa matriz en la transformación digital en todas las áreas de su cartera de negocios única”.

Jeff agregó: “Nuestros esfuerzos por posicionar a TELUS Digital como el socio de elección en cuanto a experiencia del cliente impulsada por IA siguen atrayendo un reconocimiento notable en el mercado. Por cuarto año consecutivo, TELUS Digital ganó el premio a la Mejor Solución de Bot Informativo de AI Breakthrough, en un reconocimiento a las capacidades avanzadas de nuestra plataforma de bot inteligente. En mayo, nuestra empresa matriz TELUS hizo historia al convertirse en la primera del mundo en recibir la certificación internacional en Privacidad por Diseño por su herramienta de soporte al cliente GenAI, impulsada por Fuel iX. Y más recientemente, IDC, en colaboración con el CIO de Foundry, seleccionó a Copilot de Punto Único de Contacto (SPOC), que opera en la plataforma Fuel iX en TELUS, como destinatario del Premio CIO del Año 2024 para Canadá; Copilot revoluciona la experiencia de soporte de TI a través de la automatización impulsada por IA y capacidades de autoservicio que mejoran la experiencia de los empleados, impulsan el ahorro de costos e inculcan una mentalidad digital en toda la organización. “El éxito comprobado de estos casos de uso reales y el valor que estamos creando para TELUS sirven como testimonios directos para nuestros otros clientes en diversas industrias”.

Gopi Chande, director financiero, afirmó: “Desde el punto de vista del desempeño financiero, a principios de año vimos señales sólidas de recuperación de la demanda en el horizonte, incluido un récord en las reservas de nuevos clientes en el primer trimestre, pero el ritmo de las reservas de nuevos clientes se desaceleró en el segundo trimestre, a pesar de la fortaleza continua en el embudo de ventas. Al mismo tiempo, hay muchas iniciativas de transformación y eficiencia de costos en marcha en toda nuestra presencia global y en todos los niveles de la empresa para ayudarnos a transformar nuestros costos de entrega. Sin embargo, estas necesitarán más tiempo para producir resultados significativos que ayuden a compensar el impacto de las presiones más suaves sobre los ingresos y los márgenes en el corto plazo. Al igual que nuestros pares no ven una mejora en el entorno macroeconómico, ya no esperamos la magnitud de la recuperación que se esperaba anteriormente para la segunda mitad de este año. Como resultado, nuestra perspectiva financiera para todo el año 2024 se revisa para reflejar mejor el equilibrio actual de riesgos y oportunidades”.

Gopi concluyó: “Aunque los volúmenes de demanda general aún no han regresado a los niveles anticipados previamente, seguimos alentados por la composición de nuestro embudo de ventas y esperamos una estabilización durante los próximos dos trimestres, también respaldada por una mayor recuperación en la demanda de servicios de WillowTree. Nuestra perspectiva revisada implica estabilidad y mejora incremental en los ingresos semestrales secuenciales y estabilización en los márgenes alineados con el segundo trimestre, cuando se normalicen los impactos asociados con el earnout de WillowTree. Al mismo tiempo, seguimos impulsando inversiones específicas en ventas y marketing, reforzando aún más nuestros esfuerzos para rejuvenecer el crecimiento en ciertas cuentas más grandes y en nuestra base de clientes más amplia. Si bien agregan cierta presión incremental en nuestros márgenes, estas son las inversiones adecuadas para respaldar nuestros esfuerzos continuos para diversificar y hacer crecer nuestros ingresos de manera prospectiva. Es importante destacar que los flujos de efectivo generados por nuestro negocio continuarán respaldando el pago de nuestra deuda y la reinversión en la evolución centrada en la tecnología y el crecimiento a largo plazo de TELUS Digital”.

A continuación se presentan los aspectos financieros y operativos más destacados que incluyen ciertas medidas y ratios no GAAP. Consulte la sección No GAAP de este comunicado de prensa para obtener un análisis de dichas medidas y ratios.



Resumen del segundo trimestre de 2024 frente al segundo trimestre de 2023

- Ingresos de \$652 millones, una disminución de \$15 millones o 2% año tras año sobre una base reportada y sobre una base de moneda constante ¹, debido a menores ingresos de un cliente líder de redes sociales y otros clientes de tecnología, lo que refleja un entorno macroeconómico desafiante y condiciones competitivas en la industria. Si bien los volúmenes comenzaron a estabilizarse con dicho cliente líder de redes sociales, la cuenta no ha vuelto a crecer sobre una base de comparación año tras año. Los volúmenes de demanda más débiles en el trimestre se compensaron parcialmente con el crecimiento de los servicios proporcionados a TELUS Corporation y Google, entre otros clientes existentes, así como nuevos clientes agregados desde el mismo período del año anterior.
- Pérdida neta de \$3 millones y EPS diluido de \$(0,08), en comparación con la pérdida neta de \$7 millones y EPS diluido de \$(0,03), respectivamente, en el mismo trimestre del año anterior, lo que refleja otros ingresos que surgen de las provisiones relacionadas con la combinación de negocios, menores adquisiciones, integraciones y otros, parcialmente compensados por menores ingresos y mayores gastos de impuestos a las ganancias y compensación basada en acciones. El margen de pérdida neta, calculado dividiendo la pérdida neta por los ingresos para el período, fue del 0,5%, en comparación con el 1,0% para el mismo trimestre del año anterior. La pérdida neta y el EPS diluido incluyen el impacto de los cargos por adquisición e integración, la amortización de activos intangibles comprados y la acumulación de intereses sobre las opciones de venta emitidas, entre otros elementos. La utilidad neta ajustada ¹ que excluye el impacto de dichos elementos, fue de \$46 millones, un aumento del 5% en comparación con los \$44 millones del mismo trimestre del año anterior, debido principalmente a otros ingresos que surgieron de las disposiciones relacionadas con la combinación de negocios, parcialmente compensadas por una disminución en los ingresos que superó la disminución de los gastos operativos y un mayor gasto de impuesto a las ganancias y compensación basada en acciones.
- El EBITDA ajustado ¹ fue de \$130 millones, un aumento del 10% con respecto a los \$118 millones del mismo trimestre del año anterior, debido principalmente a otros ingresos que surgieron de las provisiones relacionadas con la combinación de negocios, que fueron parcialmente compensadas por una disminución en los ingresos que superó la disminución en los gastos operativos y un mayor gasto de compensación basada en acciones. El margen de EBITDA ajustado ¹ fue del 19,9%, una mejora de 220 puntos básicos con respecto al 17,7% del mismo trimestre del año anterior, debido a los factores antes mencionados, así como a los cambios en nuestra combinación de ingresos en las verticales de la industria y las regiones geográficas. Las ganancias por acción diluidas ajustadas ¹ se mantuvieron sin cambios en \$0,16.
- El efectivo provisto por las actividades operativas fue de \$124 millones y el Flujo de Efectivo Libre ¹ fue de \$95 millones, con un crecimiento interanual de 36% y 44%, respectivamente, debido principalmente a mayores entradas netas de capital de trabajo y menores impuestos a las ganancias pagados, parcialmente compensados por menores ganancias operativas y, en el caso del Flujo de Efectivo Libre, mayores gastos de capital.
- El índice de apalancamiento de deuda neta a EBITDA ajustado ¹ según el acuerdo de crédito fue de 2,8x al 30 de junio de 2024, en comparación con 2,9x al 31 de marzo de 2024 y 2,8x al 31 de diciembre de 2023, y se mantuvo dentro de nuestro rango objetivo de estado estable de 2-3x.
- El número de miembros del equipo fue de 74,617 al 30 de junio de 2024, una disminución del 3 % año tras año y, en general, consistente con el cambio año tras año en los ingresos.

Resumen del segundo trimestre de 2024 hasta la fecha frente al segundo trimestre de 2023 hasta la fecha

- Ingresos de \$1,309 millones, una disminución de \$44 millones o 3% año tras año sobre una base reportada y en una base de moneda constante, debido a los mismos factores que se describen anteriormente, así como una reducción en los ingresos en otras verticales de la industria, en particular en Comunicaciones y Medios excluyendo TELUS Corporation, Comercio electrónico y Banca, Servicios Financieros y Seguros, también reflejo de un entorno macroeconómico persistentemente desafiante y condiciones competitivas en la industria.
- Ingresos netos de \$25 millones y EPS diluidos de \$(0.05), en comparación con ingresos netos de \$7 millones y EPS diluidos de \$0.03, respectivamente, en el mismo período del año anterior, lo que refleja otros ingresos que surgen de las disposiciones relacionadas con la combinación de negocios y los impactos relacionados, y menores costos de adquisición, integración y otros, salarios y beneficios, y compensación basada en acciones, parcialmente compensados por menores ingresos y mayores gastos de impuestos a las ganancias. El margen de ingresos netos, calculado dividiendo los ingresos netos por los ingresos del período, fue del 1.9%, en comparación con el 0.5% del mismo período del año anterior. Los ingresos netos ajustados fueron de \$111 millones, un aumento del 4% en comparación con el mismo período del año anterior.

¹ El crecimiento de los ingresos en moneda constante, el margen EBITDA ajustado, las ganancias por acción diluidas ajustadas y el índice de apalancamiento entre deuda neta y EBITDA ajustado son índices no GAAP, mientras que el ingreso neto ajustado, el EBITDA ajustado y el flujo de efectivo libre son indicadores financieros no GAAP. Consulte la sección No GAAP de este comunicado de prensa.



con \$107 millones en el mismo trimestre del año anterior, debido principalmente a otros ingresos que surgieron de las disposiciones relacionadas con la combinación de negocios y un menor gasto de compensación basada en acciones, que fueron compensados por una disminución en los ingresos que superó la disminución en los gastos operativos y un mayor gasto de impuesto a las ganancias.

- El EBITDA ajustado fue de \$283 millones, un aumento del 9% con respecto a los \$259 millones del mismo período del año anterior, debido principalmente a otros ingresos derivados de las provisiones relacionadas con la combinación de negocios y un menor gasto de compensación basada en acciones, que fueron parcialmente compensados por una disminución en los ingresos que superó la disminución de los gastos operativos. El margen de EBITDA ajustado fue de 21.6%, una mejora de 250 puntos básicos con respecto al 19.1% en el mismo período del año anterior, debido a los factores antes mencionados, así como a los cambios en nuestra combinación de ingresos en las verticales de la industria y las regiones geográficas. Las EPS diluidas ajustadas fueron de \$0.38, en comparación con \$0.39 en el mismo período del año anterior.
- El efectivo provisto por las actividades operativas fue de \$250 millones y el flujo de efectivo libre fue de \$202 millones, con un crecimiento interanual del 46% y 54%, respectivamente, debido a los mismos factores descritos para el trimestre.

En nuestro Análisis y discusión de la gerencia para los períodos de tres y seis meses finalizados el 30 de junio de 2024, que se encuentra archivado en SEDAR+ y como Anexo 99.2 de nuestro Formulario 6-K archivado en EDGAR, se incluye un análisis de nuestros resultados operativos. Dichos materiales e información adicional también se encuentran disponibles en telusinternational.com/investors.

panorama

Para todo el año 2024, la gerencia espera ahora los siguientes rangos para los ingresos, el EBITDA ajustado y el margen de EBITDA ajustado, y las ganancias por acción diluidas ajustadas. Estos rangos de perspectiva reflejan tres supuestos clave: (1) ya no asumimos la magnitud de la recuperación de la demanda más amplia, específicamente en lo que se refiere al aumento esperado anteriormente en la segunda mitad del año; (2) esperamos que nuestros márgenes se estabilicen en la segunda mitad en línea con el segundo trimestre de 2024, al mismo tiempo, no esperamos registrar ningún monto material por otros ingresos que surjan de las disposiciones relacionadas con la combinación de negocios en los próximos dos trimestres y esperamos una compensación basada en acciones incrementalmente más alta como resultado de la renegociación de las ganancias diferidas de WillowTree; y (3) hemos reducido el beneficio financiero durante el año de nuestras iniciativas de transformación y eficiencia de costos en curso para reflejar nuestras expectativas revisadas sobre lo que se puede lograr en 2024.

- Ingresos en el rango de \$2,610 a \$2,665 millones
- EBITDA Ajustado en el rango de \$465 a \$485 millones y Margen EBITDA Ajustado en el rango de 17.8% a 18.1%
- EPS diluido ajustado en el rango de \$0,39 a \$0,44

Más detalles sobre los nombramientos de liderazgo ejecutivo

En consonancia con el compromiso de TELUS de contar con una sólida planificación de la sucesión, Jason Macdonnell, miembro del equipo de liderazgo de TELUS con 20 años de experiencia, sucederá a Jeff como director ejecutivo interino de TELUS Digital y asumirá el cargo de presidente de TELUS Digital Customer Experience. Recientemente, Jason se desempeñó como vicepresidente sénior de Customer Service Excellence y lideró la organización responsable de brindar soporte al cliente a millones de clientes residenciales y móviles de TELUS. Desde que se unió a TELUS en 2002, Jason ha ocupado diversos puestos clave de liderazgo sénior, demostrando su pasión por liderar de manera reflexiva la transformación empresarial, desarrollar a los miembros del equipo y hacer crecer y escalar las empresas a un ritmo excepcional. Además de liderar las operaciones de Consumer Solutions, también dirigió simultáneamente las operaciones de TELUS Health Solutions, responsable de brindar soporte a los clientes de atención médica, incluidos pacientes y proveedores. Antes de eso, Jason se desempeñó como presidente de TELUS Security and Automation, donde dirigió el equipo responsable de implementar la seguridad y la automatización en el conjunto de servicios de soluciones para el hogar y la empresa de TELUS. Jason tiene una licenciatura en Comercio de la Universidad de Columbia Británica y un MBA con honores de la Ivey Business School de la Western University. Actualmente es el patrocinador ejecutivo del programa MBA de TELUS en asociación con la Gustavson School of Business de la Universidad de Victoria y es director de la junta directiva de BC Tech Association, la organización tecnológica sin fines de lucro más grande dirigida por sus miembros en Columbia Británica.

Tobias Dengel, fundador y presidente de WillowTree, asumirá el cargo de presidente de TELUS Digital Solutions. Tobias se unió a TELUS Digital en enero de 2023, como parte de la adquisición de WillowTree, la empresa que



Tobias unifica las disciplinas a menudo dispares de estrategia, diseño e ingeniería para asociarse con los clientes para alcanzar sus objetivos de transformación digital más ambiciosos. Tobias comenzó su carrera en medios digitales en AOL, ocupando una variedad de roles de liderazgo, incluyendo Gerente General de AOL Local y Vicepresidente de AOL International, con sede en Londres. Después de AOL y antes de cofundar WillowTree en 2009, Tobias cofundó Leads.com, una agencia de búsqueda que fue adquirida por Web.com. Tobias tiene una Licenciatura en Finanzas (Wharton) y una Licenciatura en Ingeniería de Sistemas, ambas de la Universidad de Pensilvania. También se desempeña como Presidente de la Junta de la Fundación Thomas Jefferson, que administra Monticello en Charlottesville, así como en la Junta de WillowTree.

Tanto Jason como Tobias reportarán directamente a la Junta Directiva de TELUS Digital.

Llamada a inversores del segundo trimestre de 2024

TELUS Digital organizará una conferencia telefónica hoy, 2 de agosto de 2024, a las 10:30 a. m. (hora del Este)/7:30 a. m. (hora del Pacífico), en la que el presidente de la junta comentará los nombramientos del equipo de liderazgo ejecutivo, seguido de una revisión de los resultados del segundo trimestre por parte de la gerencia y una sesión de preguntas y respuestas con analistas. Se transmitirá en vivo una transmisión web de la conferencia telefónica en el sitio web de Relaciones con inversores de TELUS Digital en: <https://www.telusinternational.com/investors/news-events> y también habrá una repetición disponible en el sitio web después de la conferencia telefónica.

No GAAP

Este comunicado de prensa incluye información financiera no GAAP, con una conciliación con las medidas GAAP presentada al final de este comunicado de prensa. Informamos sobre ciertas medidas no GAAP utilizadas en el análisis de la gerencia de nuestro desempeño, pero estas no tienen significados estandarizados según las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IFRS-IASB). Estas medidas financieras no GAAP y ratios no GAAP pueden no ser comparables con las medidas o ratios GAAP y pueden no ser comparables con medidas financieras no GAAP o ratios no GAAP con títulos similares informados por otras compañías, incluidas las de nuestra industria y TELUS Corporation, nuestro accionista controlador.

El EBITDA ajustado, el ingreso neto ajustado, el flujo de efectivo libre, los ingresos en una base de moneda constante y la deuda neta son medidas financieras que no son GAAP, mientras que el margen de EBITDA ajustado, las ganancias por acción diluidas ajustadas, el crecimiento de los ingresos en una base de moneda constante y la relación de apalancamiento de deuda neta a EBITDA ajustado son relaciones que no son GAAP.

El EBITDA ajustado es un parámetro que utilizan habitualmente nuestros pares de la industria y que permite a los inversores comparar y evaluar nuestro desempeño operativo relativo. Lo utilizamos para evaluar nuestra capacidad de dar servicio a las líneas de crédito existentes y nuevas, y para financiar oportunidades de crecimiento acumulativo y objetivos de adquisición. Además, ciertas cláusulas de deuda financiera asociadas con nuestra línea de crédito, incluida la relación de apalancamiento de deuda neta a EBITDA ajustado, se basan en el EBITDA ajustado, lo que nos obliga a supervisar esta medida financiera no GAAP en relación con nuestras cláusulas financieras. El EBITDA ajustado no debe considerarse una alternativa al ingreso neto para medir nuestro desempeño financiero, y no debe utilizarse como una medida sustitutiva de los flujos de efectivo operativos actuales y futuros. Sin embargo, creemos que una medida financiera que presente el ingreso neto ajustado por estos elementos proporciona una medida más consistente para que la administración evalúe el desempeño período tras período y permitiría a un inversor evaluar mejor nuestras tendencias comerciales subyacentes, nuestro desempeño operativo y la estrategia comercial general.

Excluimos elementos del Ingreso Neto Ajustado y del EBITDA Ajustado, como adquisiciones, integraciones y otras, ganancias o pérdidas por tipo de cambio y, además, con respecto al Ingreso Neto Ajustado, la acumulación de intereses sobre opciones de venta emitidas, la amortización de activos intangibles adquiridos y el efecto impositivo relacionado de estos ajustes. Las conciliaciones completas del EBITDA Ajustado y el Ingreso Neto Ajustado con las medidas GAAP comparables se incluyen al final de este comunicado de prensa.

Calculamos el flujo de efectivo libre deduciendo los gastos de capital de nuestro efectivo provisto por las actividades operativas, ya que creemos que los gastos de capital son un costo continuo necesario para mantener nuestros activos de capital productivos existentes y

respaldar nuestras operaciones comerciales orgánicas. Usamos el flujo de efectivo libre para evaluar los flujos de efectivo generados por nuestras operaciones comerciales en curso que se pueden usar para cumplir con nuestras obligaciones financieras, pagar las líneas de crédito, reinvertir en nuestro negocio y financiar, en parte, posibles adquisiciones futuras.



El margen EBITDA ajustado se calcula dividiendo el EBITDA ajustado por los ingresos consolidados. Monitoreamos regularmente el margen EBITDA ajustado para evaluar nuestro desempeño operativo en comparación con los presupuestos establecidos, los objetivos operativos y el desempeño de nuestros pares en la industria.

La administración utiliza las Ganancias por Acción Diluidas Ajustadas para evaluar la rentabilidad de nuestras operaciones comerciales por acción. Monitoreamos regularmente las Ganancias por Acción Diluidas Ajustadas, ya que brindan una medida más consistente para que la administración y los inversores evalúen nuestro desempeño operativo período tras período, para comprender mejor nuestra capacidad de administrar los costos operativos y generar ganancias. Las Ganancias por Acción Diluidas Ajustadas se calculan dividiendo el Ingreso Neto Ajustado por el número promedio ponderado de acciones de capital diluidas en circulación durante el período.

La administración utiliza los ingresos en moneda constante para evaluar los ingresos, la medida GAAP más directamente comparable, excluyendo el efecto de las fluctuaciones de la moneda extranjera. Los ingresos en moneda constante se calculan como los ingresos del período actual convertidos utilizando los tipos de cambio promedio del período anterior comparable.

La administración utiliza el crecimiento de los ingresos en moneda constante para evaluar el crecimiento de los ingresos, la medida GAAP más directamente comparable, excluyendo el efecto de las fluctuaciones de la moneda extranjera. El crecimiento de los ingresos en moneda constante se calcula como el crecimiento de los ingresos del período actual traducido utilizando los tipos de cambio promedio del período anterior comparable.

El índice de apalancamiento de deuda neta a EBITDA ajustado según nuestro contrato de crédito se calcula en función de la deuda neta y el EBITDA ajustado, ambos según nuestro contrato de crédito. Buscamos mantener un índice de apalancamiento de deuda neta a EBITDA ajustado objetivo según nuestro contrato de crédito para buscar adquisiciones y otras oportunidades estratégicas que puedan requerir que tomemos prestado fondos adicionales y, además, nuestra capacidad para mantener este índice objetivo depende de nuestra capacidad para seguir haciendo crecer nuestro negocio, las condiciones económicas generales, las tendencias de la industria y otros factores.

No hemos proporcionado una conciliación cuantitativa de nuestra perspectiva para todo el año 2024 para el margen de EBITDA ajustado y las EPS diluidas ajustadas con nuestra perspectiva para todo el año 2024 para el margen de ingresos netos y las EPS diluidas porque no podemos, sin hacer esfuerzos irrazonables, calcular ciertos elementos de conciliación con confianza, lo que podría afectar materialmente el cálculo de estos índices y medidas financieras.

Nota de advertencia sobre las declaraciones prospectivas

Este comunicado de prensa contiene declaraciones prospectivas sobre nuestro negocio, operaciones y desempeño y condición financiera, así como nuestros planes, objetivos y expectativas para nuestras operaciones comerciales y desempeño y condición financiera. Cualquier declaración contenida en este documento que no sea una declaración de hechos históricos puede considerarse declaraciones prospectivas. En algunos casos, puede identificar las declaraciones prospectivas por terminología como "objetivo", "anticipar", "asumir", "creer", "contemplar", "continuar", "podría", "debido", "estimar", "esperar", "meta", "pretender", "puede", "objetivo", "plan", "predecir", "potencial", "posicionado", "buscar", "debería", "objetivo", "hará", "haría" y otras expresiones similares que son predicciones o indican eventos futuros y tendencias futuras, o la forma negativa de estos términos u otra terminología comparable. Estas declaraciones prospectivas se basan en nuestras expectativas, estimaciones, provisiones y proyecciones actuales sobre nuestro negocio y la industria en la que operamos, y en las creencias y suposiciones de la gerencia, y no son garantías de desempeño o desarrollo futuro e involucran riesgos conocidos y desconocidos, incertidumbres y otros factores que en algunos casos están fuera de nuestro control. No asumimos ninguna obligación de actualizar o revisar ninguna declaración prospectiva, ya sea como resultado de nueva información, eventos futuros, incertidumbres o de otro modo, excepto según lo exija la ley.

En concreto, realizamos varias suposiciones que sustentan nuestra perspectiva financiera para los resultados del año completo 2024, incluidas las suposiciones clave en relación con: nuestra capacidad para mitigar las presiones de precios, el impacto de una demanda más débil de los clientes y las presiones competitivas en nuestra industria, y ejecutar nuestra estrategia de crecimiento, incluso mediante la expansión de los servicios ofrecidos a los clientes existentes y la atracción de nuevos clientes; nuestra capacidad para hacer crecer nuestro negocio de IA; nuestra capacidad para mantener nuestra cultura corporativa y la competitividad de nuestras ofertas de servicios; nuestra capacidad para atraer y retener talento; nuestra capacidad para obtener los beneficios de nuestra adquisición de WillowTree; la tasa de crecimiento relativa y el tamaño de nuestras verticales industriales objetivo; nuestros requisitos proyectados de gastos operativos y de capital, y nuestra capacidad para gestionar los costos y ajustar la estructura de costos según sea necesario; y el impacto de las condiciones globales en nuestros negocios y en los de nuestros clientes, incluida una posible recesión económica, inflación, fluctuaciones en las tasas de interés, el conflicto entre Rusia y Ucrania y otras tensiones geopolíticas. Nuestra perspectiva

financiera proporciona el mejor juicio de la administración sobre cómo las tendencias afectarán al negocio y pueden no ser apropiadas para otros fines.



Los factores de riesgo que pueden causar que los resultados reales difieran materialmente de las expectativas actuales incluyen, entre otros:

- Nos enfrentamos a una intensa competencia de empresas que ofrecen servicios similares a los nuestros.
- Nuestros resultados comerciales y financieros se han visto y podrían verse afectados negativamente por una serie de condiciones globales y los efectos de estas mismas condiciones en los negocios de nuestros clientes y la demanda de nuestros servicios.
- Debido a que la mayoría de nuestros costos son fijos en el corto plazo, podemos experimentar un retraso en nuestra capacidad de ajustar inmediatamente nuestra estructura de costos en respuesta a una menor demanda prolongada de los clientes.
- Dos clientes representan una parte significativa de nuestros ingresos y la pérdida o reducción de negocios, o la consolidación de estos o cualquier otro cliente importante, podría tener un efecto adverso material en nuestro negocio, situación financiera, desempeño financiero y perspectivas.
- Nuestra capacidad para crecer y mantener nuestra rentabilidad podría verse materialmente afectada si los cambios en la tecnología, incluida, entre otras, la inteligencia artificial generativa (GenAI), y las expectativas de los clientes superan nuestras ofertas de servicios y el desarrollo de nuestras herramientas y procesos internos o si no podemos cumplir con las expectativas de nuestros clientes.
- Nuestras perspectivas de crecimiento dependen de atraer y retener suficientes miembros del equipo calificados para respaldar nuestras operaciones y la competencia por el talento es intensa.
- Si no podemos mantener nuestra cultura única a medida que crecemos, nuestros servicios, nuestro desempeño financiero y nuestro negocio podrían verse perjudicados.
- Nuestro negocio podría verse afectado negativamente si perdemos miembros de nuestra alta dirección.
- Podríamos no poder identificar, completar, integrar y aprovechar con éxito los beneficios de las adquisiciones, o gestionar los riesgos asociados.
- La divulgación no autorizada de datos confidenciales o sensibles de clientes, mediante ciberataques o de otro modo, podría exponernos a litigios prolongados y costosos, dañar la reputación y provocar la pérdida de clientes o ingresos.
- Nuestro negocio podría no desarrollarse de la manera que actualmente anticipamos debido a la reacción pública negativa a la subcontratación offshore, la moderación de contenido y la legislación propuesta, nuestro uso de IA o por otros motivos.
- Nuestras políticas, procedimientos y programas para salvaguardar la salud, seguridad y protección de los miembros de nuestro equipo, en particular de nuestro equipo de moderación de contenido, pueden no ser adecuados, lo que podría afectar negativamente nuestra capacidad para atraer y retener miembros del equipo y podría resultar en mayores costos, incluso debido a reclamos en nuestra contra.
- Nuestro negocio se vería afectado negativamente si las personas que brindan servicios de anotación de datos a través de nuestro negocio de soluciones de datos de IA fueran clasificadas como empleados (no como contratistas independientes).
- La estructura de doble clase contenida en nuestros artículos tiene el efecto de concentrar el control del voto y la capacidad de influir en los asuntos corporativos con TELUS.
- TELUS controlará, en el futuro previsible, el TELUS Digital Board.
- El precio de mercado de nuestras acciones subordinadas con derecho a voto puede verse afectado por un bajo volumen de negociación y el precio de mercado de nuestras acciones subordinadas con derecho a voto puede disminuir como resultado de ventas futuras, o la percepción de la probabilidad de ventas futuras, por parte nuestra o de nuestros accionistas en el mercado público.

Estos factores de riesgo, así como otros factores de riesgo que pueden afectar nuestro negocio, situación financiera y resultados de operación, también se describen en nuestra sección “Factores de riesgo” de nuestro Informe Anual disponible en SEDAR+ y en el “Punto 3D—Factores de riesgo” de nuestro Informe Anual en el Formulario 20-F presentado el 9 de febrero de 2024 y disponible en EDGAR, según lo actualizado por el análisis y discusión de nuestra gerencia para los períodos de tres y seis meses finalizados el 30 de junio de 2024, que se encuentra presentado en SEDAR y como Anexo 99.2 de nuestro Formulario 6-K presentado en EDGAR.



TELUS Internacional (Cda) Inc.
Estados de resultados consolidados intermedios condensados
(sin auditar)

Periodos finalizados el 30 de junio (millones excepto ganancias por acción)	Tres meses		Seis meses	
	2024	2023	2024	2023
GANANCIA	\$ 652	\$ 667	\$ 1.309	\$ 1.353
GASTOS OPERACIONALES				
Salarios y beneficios	426	427	842	855
Bienes y servicios adquiridos	117	120	233	223
Compensación basada en acciones	10	2	11	dieciséis
Adquisición, integración y otros	9	21	dieciséis	37
Depreciación	35	33	69	66
Amortización de activos intangibles	44	48	89	94
	<u>641</u>	<u>651</u>	<u>1.260</u>	<u>1.291</u>
INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	11	dieciséis	49	62
OTROS GASTOS (INGRESOS)				
Cambios en las disposiciones relacionadas con la combinación de negocios	(31)	—	(60)	—
Gastos por intereses	36	36	71	69
Pérdida (ganancia) por cambio de divisas	5	(3)	—	(2)
INGRESOS (PÉRDIDAS) ANTES DE IMPUESTOS SOBRE LA RENTA	<u>1</u>	<u>(17)</u>	<u>38</u>	<u>(5)</u>
Gasto por impuesto a las ganancias (recuperación)	4	(10)	13	(12)
INGRESO (PÉRDIDA) NETO	<u>(3)</u>	<u>(7)</u>	<u>25</u>	<u>7</u>
GANANCIAS (PÉRDIDAS) POR ACCIÓN				
Básico	\$ (0,01)	\$ (0,03)	\$ 0,09	\$ 0,03
Diluido	\$ (0,08)	\$ (0,03)	\$ (0,05)	\$ 0,03
TOTAL PROMEDIO PONDERADO DE ACCIONES EN CIRCULACIÓN (millones)				
Básico	275	273	274	273
Diluido	294	273	291	276



TELUS Internacional (Cda) Inc.
Estados de situación financiera consolidados intermedios condensados
(sin auditar)

Al igual que (millones)	30 de junio de 2024	31 de diciembre de 2023
ACTIVOS		
Activos corrientes		
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$ 152	\$ 127
Cuentas por cobrar	458	498
Adeudos de empresas afiliadas	74	62
Impuestos sobre la renta y otros impuestos por cobrar	3	5
Prepago y otros activos	50	35
Porción corriente de activos derivados	17	dieciséis
	<u>754</u>	<u>743</u>
Activos no corrientes		
Propiedad, planta y equipo, neto	487	517
Activos intangibles, neto	1.466	1,546
Buena voluntad	1.947	1.963
Activos derivados	9	—
Impuestos sobre la renta diferido	30	29
Otros activos a largo plazo	26	25
	<u>3.965</u>	<u>4.080</u>
Los activos totales	\$ 4.719	\$ 4.823
PASIVOS Y PATRIMONIO NETO		
Pasivo circulante		
Las cuentas por pagar y pasivos acumulados	\$ 305	\$ 290
Debido a empresas afiliadas	198	178
Impuestos sobre la renta y otros impuestos a pagar	61	57
Porción corriente de provisiones	5	2
Vencimientos corrientes de la deuda a largo plazo	118	122
Porción corriente de pasivos derivados	4	—
	<u>691</u>	<u>649</u>
Pasivos no corrientes		
Provisiones	136	191
Deuda a largo plazo	1.536	1.628
Pasivos derivados	—	12
Impuestos sobre la renta diferido	281	290
Otros pasivos a largo plazo	21	dieciséis
	<u>1.974</u>	<u>2.137</u>
Responsabilidad total	2.665	2.786
Capital del propietario	2.054	2.037
Pasivos totales y patrimonio de los propietarios	\$ 4.719	\$ 4.823



TELUS Internacional (Cda) Inc.
Estados de flujos de efectivo consolidados intermedios condensados
(sin auditar)

Periodos finalizados el 30 de junio (millones)	Tres meses		Seis meses	
	2024	2023	2024	2023
ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN				
Ingresos netos (pérdidas)	\$ (3)	\$ (7)	\$ 25	\$ 7
Ajustes:				
Depreciación y amortización	79	81	158	160
Gastos por intereses	36	36	71	69
Gasto por impuesto a las ganancias (recuperación)	4	(10)	13	(12)
Compensación basada en acciones	10	2	11	dieciséis
Cambios en las disposiciones relacionadas con la combinación de negocios	(31)	—	(60)	—
Cambio en el valor de mercado de derivados y otros	2	(3)	(4)	(2)
Variación neta del capital de trabajo operativo no monetario	43	21	54	(29)
Impuestos sobre la renta pagados, neto	(dieciséis)	(29)	(18)	(38)
Efectivo provisto por actividades operativas	124	91	250	171
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN				
Pagos en efectivo por activos de capital	(29)	(24)	(51)	(38)
Ingresos de efectivo de otros activos	1	—	1	—
Pagos en efectivo por adquisiciones, neto	—	(1)	(3)	(851)
Efectivo utilizado en actividades de inversión	(28)	(25)	(53)	(889)
ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN				
Acciones emitidas	1	1	2	2
Retenciones de impuestos pagadas relacionadas con la liquidación neta de acciones de adjudicaciones de acciones	(1)	(1)	(3)	(2)
Deuda a largo plazo emitida	45	73	90	1.036
Reembolso de deuda a largo plazo	(118)	(111)	(212)	(248)
Intereses pagados por facilidades crediticias	(24)	(27)	(48)	(53)
Efectivo (utilizado en) proporcionado por actividades de financiación	(97)	(sesenta y cinco)	(171)	735
Efecto de las variaciones del tipo de cambio sobre el efectivo y los equivalentes de efectivo	(1)	—	(1)	1
POSICIÓN DE EFECTIVO				
(Disminución) aumento de efectivo y equivalentes de efectivo	(2)	1	25	18
Efectivo y equivalentes de efectivo, inicio del período	154	142	127	125
Efectivo y equivalentes de efectivo, final del período	\$ 154	143	\$ 152	\$ 143



**Conciliaciones no GAAP
(sin auditar)**

(millones, excepto porcentajes)	Tres meses finalizados el 30 de junio		Seis meses finalizados el 30 de junio	
	2024	2023	2024	2023
Ingresos, según lo informado	\$ 652	667	\$ 1.309	1.353
Impacto del tipo de cambio en los ingresos del período actual utilizando las tasas del período comparativo anterior	3	(1)	—	8
Ingresos en moneda constante	\$ 655	\$ 666	\$ 1.309	\$ 1.361
Crecimiento de ingresos	(2)%	7 %	(3)%	11 %
Crecimiento de los ingresos en moneda constante	(2)%	7 %	(3)%	11 %

(millones, excepto importes por acción)	Tres meses finalizados el 30 de junio		Seis meses finalizados el 30 de junio	
	2024	2023	2024	2023
Ingresos netos (pérdidas)	\$ (3)	\$ (7)	\$ 25	\$ 7
Agregar nuevamente (deducir):				
Adquisición, integración y otros	9	21	dieciséis	37
Amortización de activos intangibles adquiridos	43	45	85	89
Acumulación de intereses sobre opciones de venta emitidas	3	3	6	6
Pérdida (ganancia) por cambio de divisas	5	(3)	—	(2)
Efecto fiscal de los ajustes anteriores	(11)	(15)	(21)	(30)
Ingresos netos ajustados	\$ 46	\$ 44	111	\$ 107
Ganancias básicas ajustadas por acción	\$ 0,17	\$ 0,16	\$ 0,41	\$ 0,39
Ganancias por acción diluidas ajustadas	\$ 0,16	\$ 0,16	\$ 0,38	\$ 0,39

(millones, excepto porcentajes)	Tres meses finalizados el 30 de junio		Seis meses finalizados el 30 de junio	
	2024	2023	2024	2023
Ingresos netos (pérdidas)	\$ (3)	\$ (7)	\$ 25	\$ 7
Agregar nuevamente (deducir):				
Adquisición, integración y otros	9	21	dieciséis	37
Depreciación y amortización	79	81	158	160
Gastos por intereses	36	36	71	69
Pérdida (ganancia) por cambio de divisas	5	(3)	—	(2)
Gasto por impuesto a las ganancias (recuperación)	4	(10)	13	(12)
EBITDA ajustado	\$ 130	\$ 118	\$ 283	\$ 259
Margen de ingresos netos (pérdidas)	(0,5)%	(1.0)%	1.9 %	0,5 %
Margen EBITDA ajustado	19.9 %	17.7 %	21.6 %	19.1 %



(millones)	Tres meses finalizados el 30 de junio		Seis meses finalizados el 30 de junio	
	2024	2023	2024	2023
Efectivo provisto por actividades operativas	\$ 124	\$ 91	\$ 250	\$ 171
Menos: gastos de capital	(29)	(25)	(48)	(40)
Flujo de caja libre	\$ 95	\$ 66	\$ 202	\$ 131

Al igual que en (millones, excepto la proporción)	30 de junio de 2024	31 de diciembre de 2023
Facilidad de crédito excepcional	\$ 1.386	\$ 1.463
Utilización de instalaciones contingentes	7	7
Pasivo relacionado con provisiones para opciones de venta emitidas ¹	—	68
Pasivos derivados netos	4	—
Saldo de caja ²	(150)	(127)
Deuda neta según contrato de crédito	\$ 1.247	\$ 1.411
EBITDA ajustado (últimos 12 meses)	\$ 606	\$ 582
Ajustes necesarios según contrato de crédito	\$ (154)	\$ (84)
Ratio de apalancamiento de deuda neta a EBITDA ajustado según contrato de crédito	2.8	2.8

¹ Refleja el importe no descontado a pagar en efectivo sobre las provisiones estimadas para las opciones de venta emitidas que surgen de nuestra adquisición de WillowTree. Durante el segundo trimestre de 2024, modificamos las provisiones para las opciones de venta emitidas y eliminamos el requisito de liquidar una parte en efectivo. Consulte *la Nota 12: Provisiones* en nuestros estados financieros consolidados intermedios condensados para los tres y seis meses finalizados el 30 de junio de 2024 para obtener detalles adicionales sobre las modificaciones.

² El saldo máximo de efectivo permitido como reducción de la deuda neta, según el contrato de crédito, es de \$150 millones.



Acerca de TELUS Digital

En el tercer trimestre de 2024, esperamos anunciar formalmente el cambio de nombre de TELUS International a TELUS Digital Experience (TELUS Digital). El nombre legal de la empresa seguirá siendo TELUS International (Cda) Inc. En este comunicado de prensa y la información relacionada, nos referimos a TELUS International como TELUS Digital.

TELUS Digital (NYSE y TSX: TIXT) diseña, construye y ofrece soluciones digitales de última generación para mejorar la experiencia del cliente (CX) de marcas globales y disruptivas. Los servicios de la empresa respaldan el ciclo de vida completo de los procesos de transformación digital de sus clientes, lo que les permite adoptar más rápidamente las tecnologías digitales de última generación para ofrecer mejores resultados comerciales. Las soluciones integradas de TELUS Digital abarcan la estrategia digital, la innovación, la consultoría y el diseño, el ciclo de vida de TI, incluidas las soluciones administradas, la automatización inteligente y las soluciones de datos de IA de extremo a extremo, incluidas las capacidades de visión artificial, así como la CX omnicanal y las soluciones de confianza y seguridad, incluida la moderación de contenido. TELUS Digital, que impulsa todas las etapas del crecimiento de la empresa, se asocia con marcas de verticales estratégicas de la industria, que incluyen tecnología y juegos, comunicaciones y medios, comercio electrónico y tecnología financiera, banca, servicios financieros y seguros, atención médica y otros.

La cultura solidaria única de TELUS Digital promueve la diversidad y la inclusión a través de sus políticas, grupos de recursos y talleres para miembros del equipo y prácticas de contratación con igualdad de oportunidades laborales en las regiones donde opera. Desde 2007, la empresa ha tenido un impacto positivo en las vidas de más de 1,2 millones de ciudadanos en todo el mundo, creando comunidades más fuertes y ayudando a los necesitados a través de eventos de voluntariado a gran escala y donaciones benéficas. Cinco juntas comunitarias de TELUS Digital han proporcionado \$5,6 millones en fondos a organizaciones benéficas de base desde 2011. Obtenga más información en: telusinternational.com.

Relaciones con inversores de TELUS Digital

Olena Lobach
(604) 695-3455
ir@telusinternational.com

Relaciones con los medios digitales de TELUS

Ali Wilson
(604) 328-7093
media.relations@telusinternational.com