



Câmara dos Deputados

Departamento de Comissões

Comissão de Defesa do Consumidor

Projeto de Lei nº 4.015 de 2012

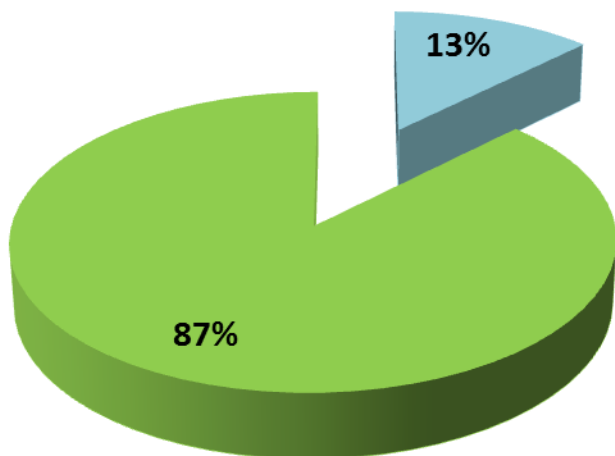
Programa de Recompensas

09 de Dezembro de 2014

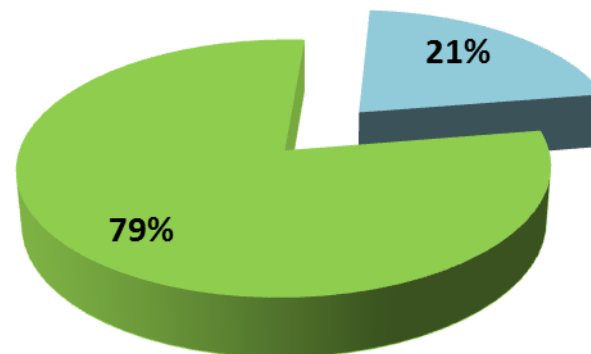
Share cartões Premium, Intermediário e Básico





Share 2007



Share - 2013



-  Cartões Premium e Intermediários
-  Cartões Básicos

Importante aumento no share de 13% para 21% no período.

Programas de recompensa



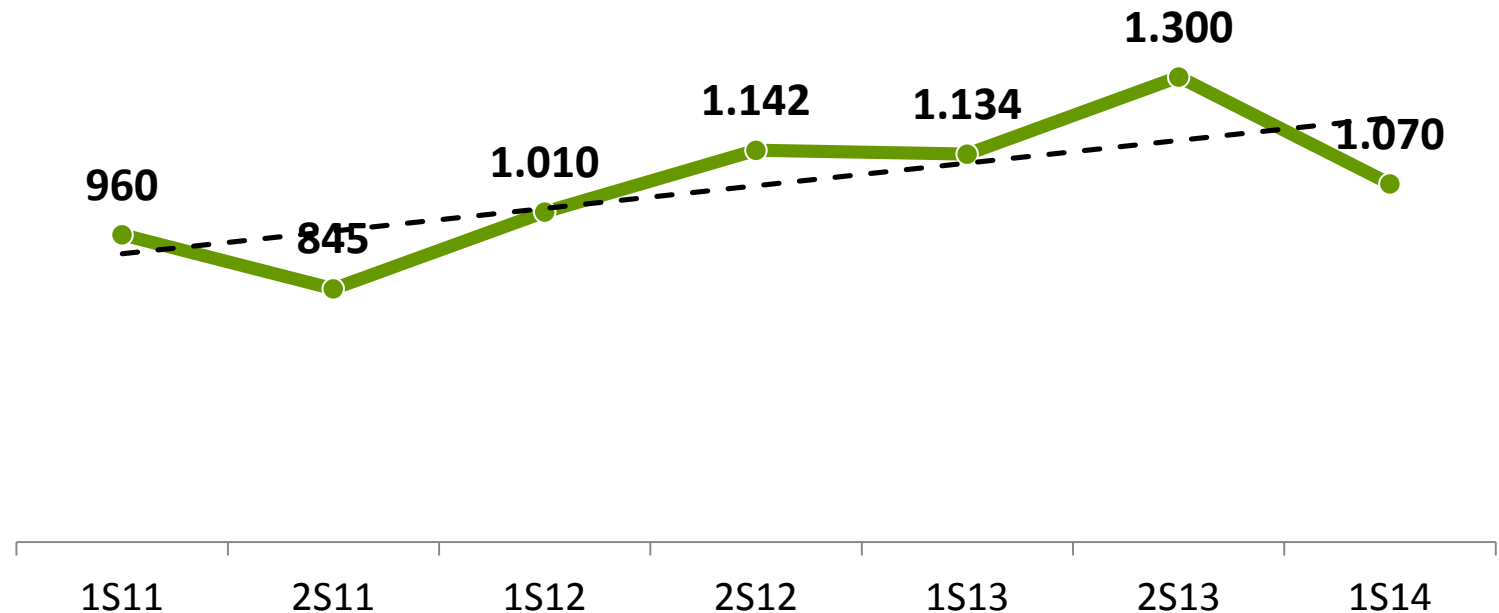
A posse de programa de recompensas ou milhagens no cartão de é menor nas classes CDE e entre os jovens, de 18 a 25 anos.

	TOTAL	Sexo		Idade (em anos)				Classe econômica (critério Brasil)			
		Mas- culino	Femi- nino	18 a 25	26 a 39	40 a 55	56 ou mais	A	B	C	D/E
Possui programas de milhas/ recompensas	44	45	43	41	47	46	40	87	54	30	19
Não possui	40	37	42	43	40	39	37	4	34	51	47
Não sabe	16	18	15	16	14	15	22	9	12	20	33
Base	1.239	580	659	258	411	367	203	80	501	579	79

Programas de recompensa

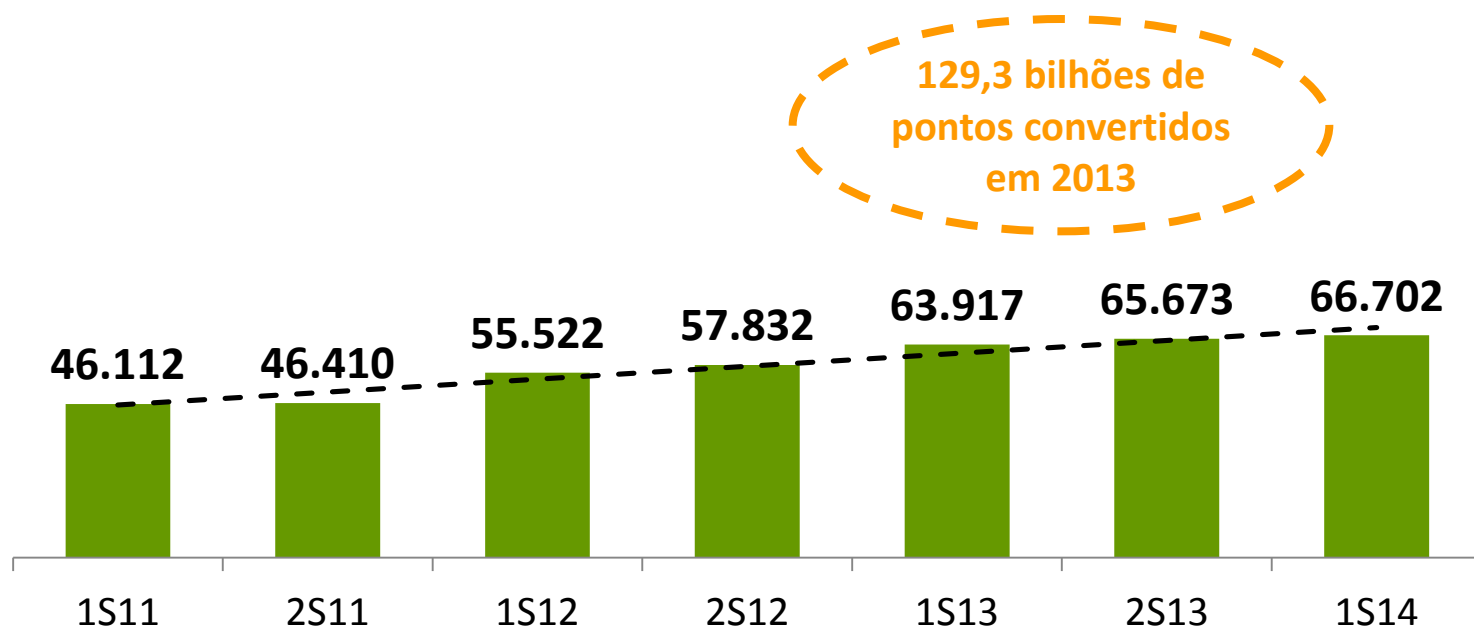


Gastos com programas de recompensa (R\$ milhões)



Quantidade de pontos convertidos (milhões)

→ 66,7 milhões de pontos convertidos pelos portadores de cartão no 1º semestre

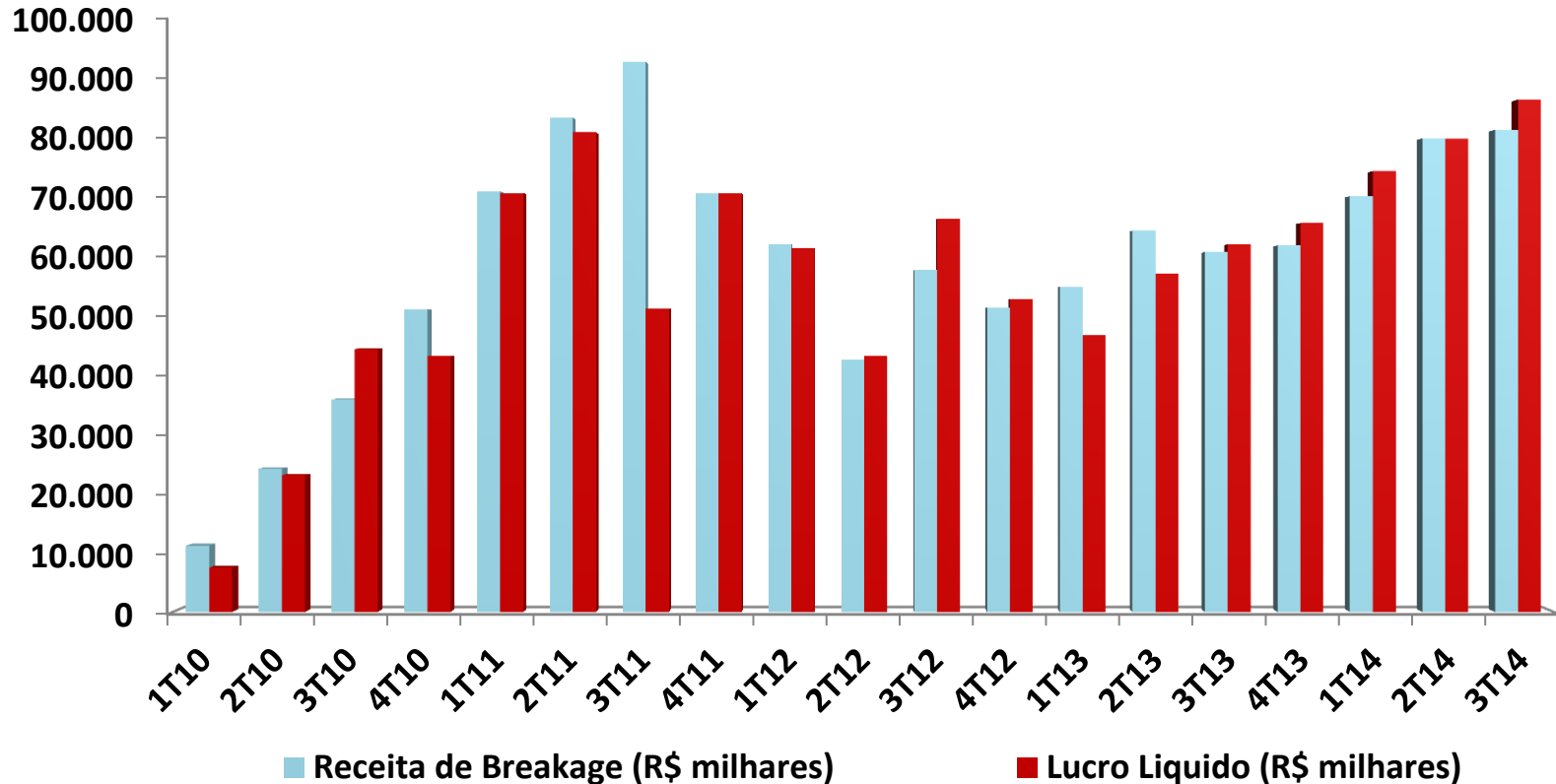


Como exemplo, considerando hipoteticamente que é necessário converter em média 10 mil pontos para resgatar um trecho de viagem área no País, houve em 2013 a distribuição de **12,9 milhões** de passagens aos consumidores por meio dos programas de recompensa.

Programas de recompensa



Receita de pontos não resgatados (Breakage) vs lucro líquido da empresa.



Usamos o número de player do mercado como exemplo, a regra de não prescrição significaria que a empresa não teria mais resultados financeiros positivos.

Programas de recompensa



A satisfação com o programa de recompensa é alta. Os canais de reclamações evidenciam esse sentimento do consumidor com relação ao produto.

Empresas	ReclameAqui		Sindec	
	2013	2014	11/06/13 a 15/10/2013	11/06/14 a 15/10/2014
Multiplos Fidelidade	1387	1593	34	50
Smiles	5259	4275	79	111
Dotz	2483	3852	18	38
TOTAL	9129	9720	131	199

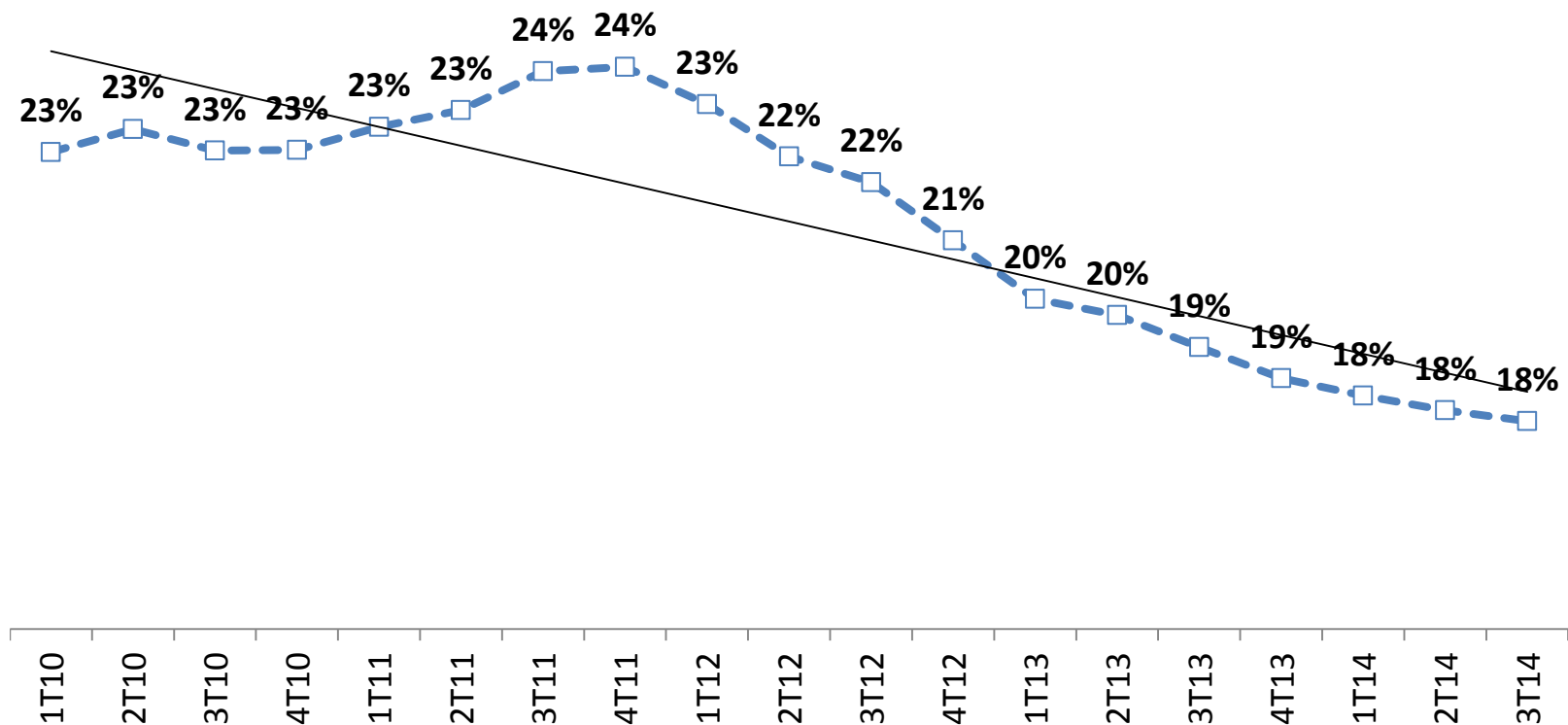
	2013	2014*
Participantes - Multiplos (milhões)	12,200	13,286
Participação ReclameAqui	0,01%	0,01%

* Até o 3º trimestre/2014.

Programas de recompensa



Taxa de breakage



Taxa de Breakage média dos últimos 12 meses. Breakage refere-se a pontos expirados e não resgatados como porcentagem dos pontos emitidos há 2 anos (Ex: pontos expirados e não resgatados em jan/2010 como porcentagem dos pontos emitidos em jan/2008).

Obrigado

Ricardo de Barros Vieira
Diretor Executivo ABECS