



# **Apresentação sobre Programas de Fidelidade**

Novembro de 2015



**ABEMF**  
Associação Brasileira  
das Empresas do Mercado  
de Fidelização

# O que é a ABEMF?

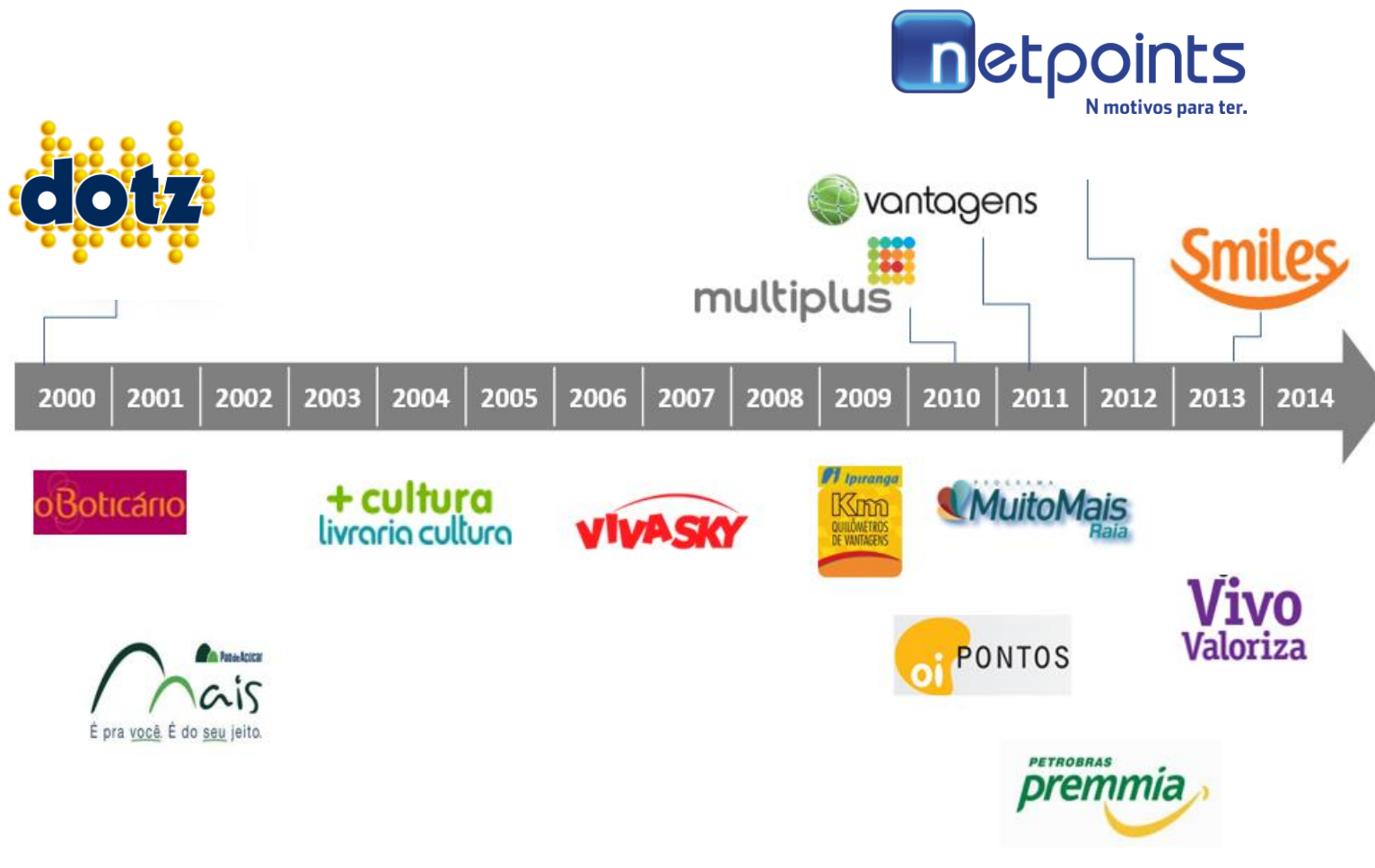
Entidade que representa as empresas do mercado de fidelização. Foi criada em 2014, com os seguintes objetivos:

- Debater questões institucionais e regulatórias
- Fortalecer o mercado de fidelização
- Divulgar números do setor, por meio de pesquisas e estudos
- Buscar incentivos que beneficiem o mercado, seus associados e consumidores

## Quem faz parte da ABEMF?



# Percepção de benefícios pelos consumidores vem motivando surgimento de novos programas...



# Hoje o Brasil conta com empresas grandes e bem estruturadas



Empresa de **capital aberto** (IPO em 2010), listada no **Novo Mercado**, mais alto nível de governança na Bovespa

Controlada pela **TAM Linhas Aéreas** (73%)

**Conselho de Administração** com 30% de membros independentes

**Comitê especial** de Finanças, Auditoria, Governança e Partes Relacionadas

**242 empregados**



Empresa de **capital aberto** (IPO em 2013), listada no **Novo Mercado**, mais alto nível de governança na Bovespa

Controlada pela **Gol Linhas Aéreas** (54,1%)

**Conselho de Administração** com 42% de membros independentes

**Comitê independente** como parte do processo de aprovação de transações com partes relacionadas

**91 empregados**



Empresa de **capital fechado**

**Estrutura societária:** Fundadores, Fundo Cia Bozano, **Smiles**, Marisa, outros

**100 empregados**



Empresa de **capital fechado**

A canadense **Loyalty One**, gestora do programa de fidelidade Air Miles, possui **37% de participação**

**320 empregados**



Empresa de **capital fechado**

**Estrutura societária:** Fundadores empreendedores independentes nacionais

**360 empregados**



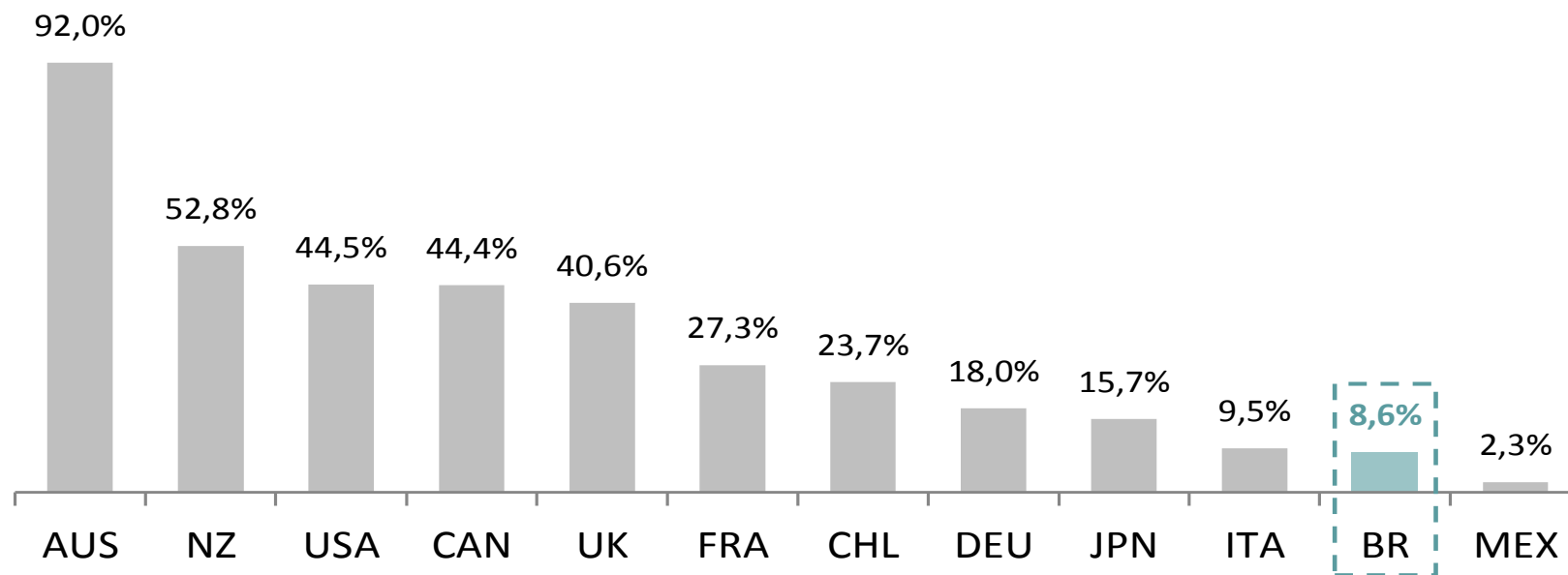
# O que é o mercado de fidelização?

- Mercado de incentivo e fidelização envolve diversos tipos de programas, que variam desde iniciativas individuais de empresas, como os famosos “a cada dez almoços, um grátis”, até programas de coalizão, com milhões de usuários e dezenas de empresas parceiras;



# Um mercado novo e repleto de potencial...

Índice de penetração dos programas de fidelização por país  
(membros cadastrados/população)



Source: JP Morgan, Smiles, Morgan Stanley

# ... que já proporcionou muitos benefícios aos usuários

Nos 9 primeiros meses de 2015:

---

- ✓ Mais de **103 bilhões** de pontos/milhas acumulados  
(*Multiplus e Smiles*)
- ✓ Mais de **86 bilhões** de pontos/milhas resgatadas  
(*Multiplus e Smiles*)
- ✓ Mais de **8,1 milhões** de produtos/passagens resgatados  
(*Multiplus e Smiles*)

## ... e oferece também importantes vantagens para os parceiros comerciais

- ✓ Estreitam o relacionamento entre empresa e consumidor
- ✓ Transformam cliente esporádico em cliente fiel
- ✓ Agregam valor a produtos e serviços
- ✓ Incentivam a compra
- ✓ Consequentemente, aumentam as vendas
- ✓ Geram empregos e fomentam o crescimento do comércio



**OBRIGADO!**