

APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

Audiência Pública
Comissão de Defesa do Consumidor
18 de novembro de 2015



A HISTÓRIA DO SMILES





Mais de **11 milhões** de clientes

50 mil novos membros/mês

12 aéreas internacionais
além da **GOL**

mais de **40 bi**
de milhas acumuladas/ano

mais de **3,8 milhões**
de bilhetes resgatados/ano





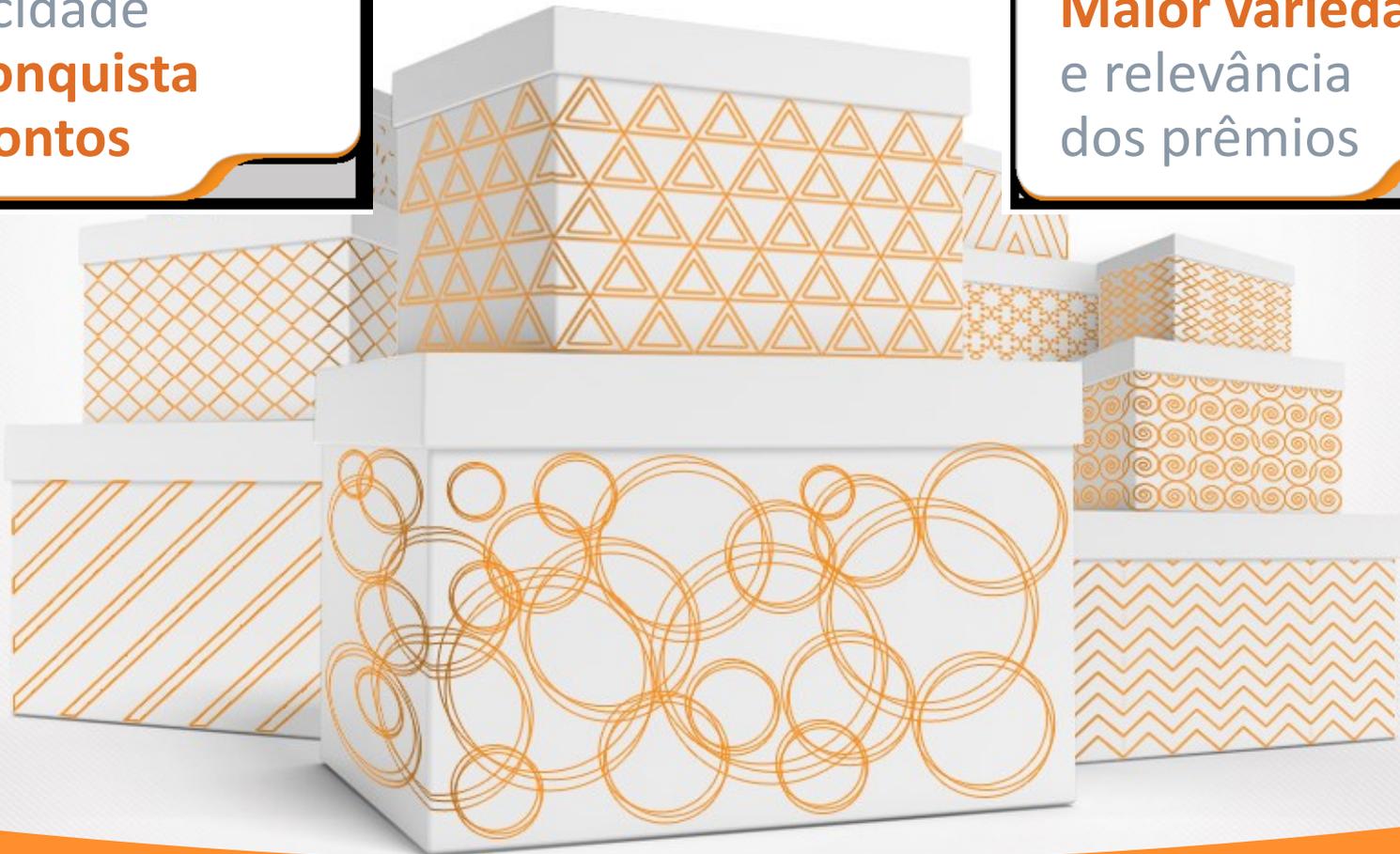
PROGRAMA DE COALIZÃO

Maior valor para os

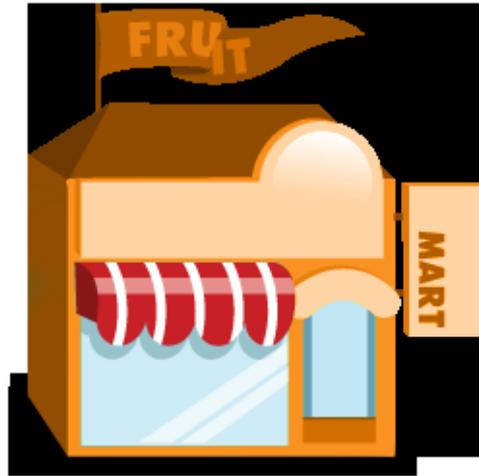
obtido através de

Velocidade
de **conquista
de pontos**

Maior variedade
e relevância
dos prêmios



VELOCIDADE NA CONQUISTA DE PONTOS



A



MESES

D



ANO

C

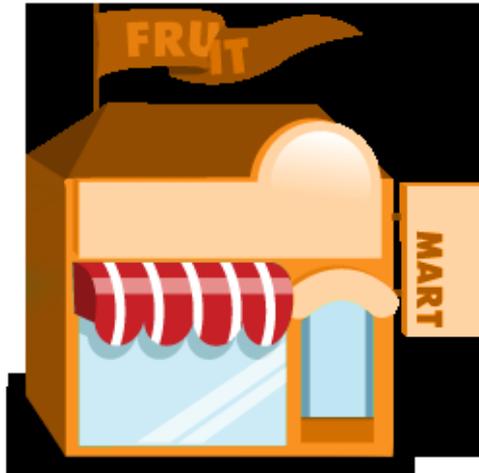


ANOS

PROGRAMA DE COALIZÃO



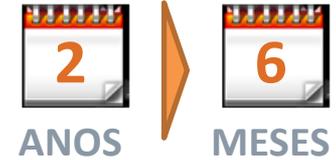
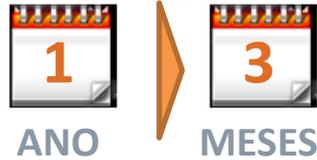
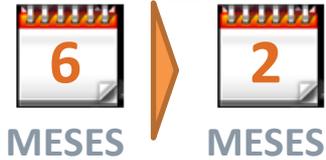
A



B



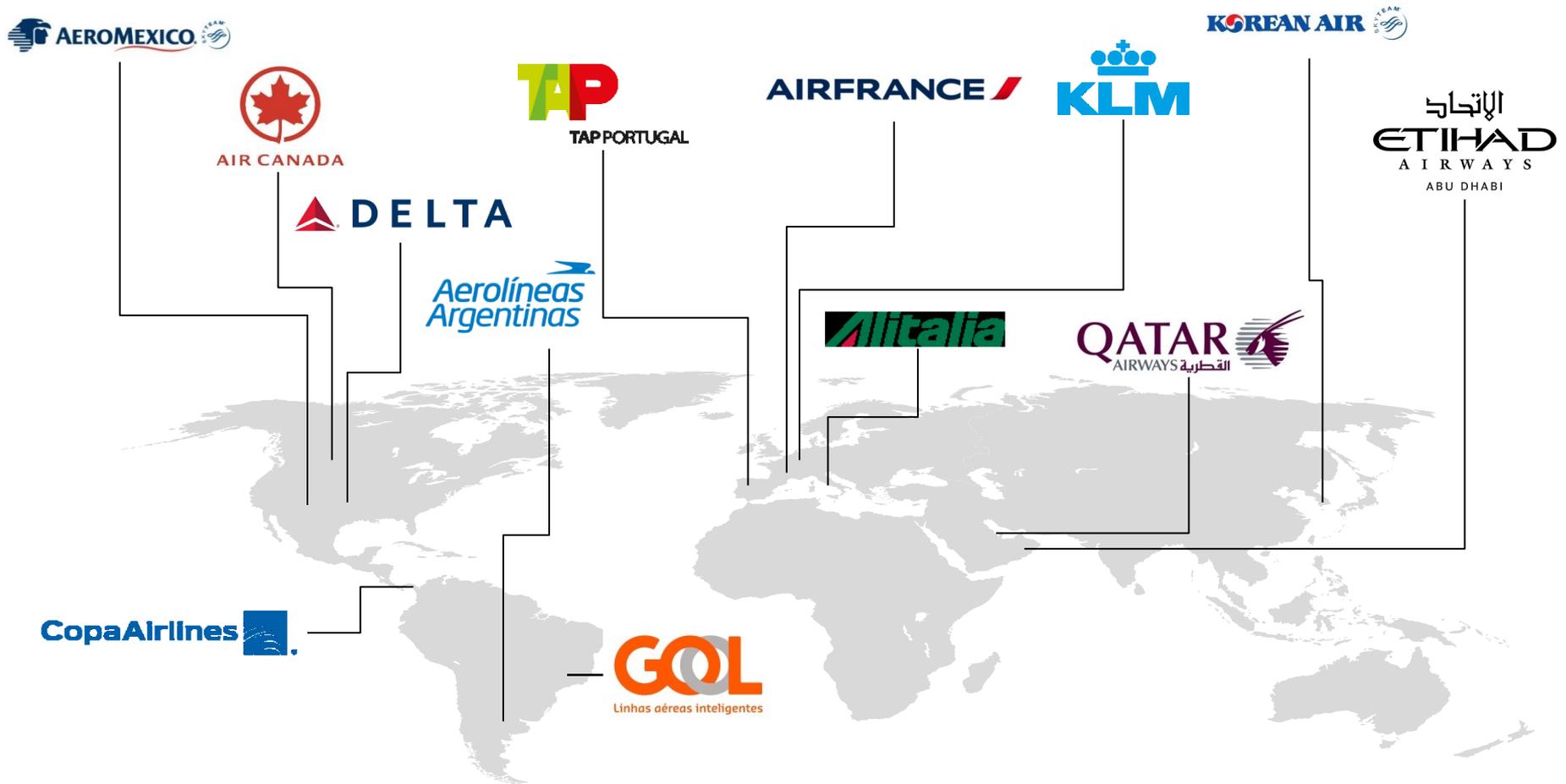
C



Acúmulo de Milhas

Troca por resgates

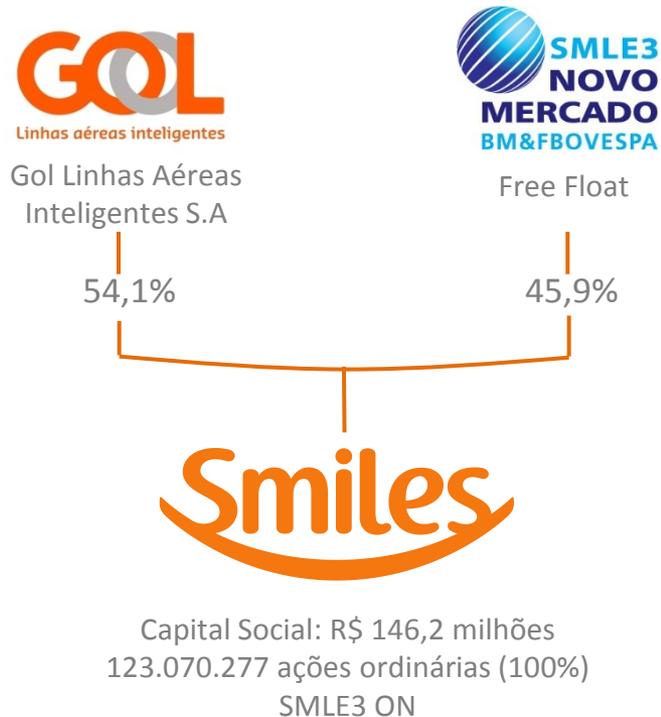




✓ Representam **93%** dos resgates (9M15)

✓ Atendem mais de **160 países**

Composição acionária



Diferenciais de Governança

- ✓ A Smiles faz parte do **NOVO MERCADO**, mais alto nível de governança da BM&FBovespa
- ✓ **Comitê de Auditoria e Finanças Estatutário:** 60% dos membros do comitê são **independentes**
- ✓ **Comitê Independente para avaliar transações entre partes relacionadas:** Disposição estatutária para transações entre partes relacionadas relevantes
- ✓ **100% de ações ordinárias:** Política “uma ação é igual a um voto”

ReclameAQUI

P R Ê M I O

ÉPOCA

ReclameAQUI

AS MELHORES
EMPRESAS PARA
O CONSUMIDOR

2 0 1 5

Programas de Fidelidade



Eleita empresa de **melhor atendimento** do setor

OBRIGADO!!

Smiles