



# 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:

## Regulamentação

Ser **porta-voz** das empresas e liderar o processo de Auto-Regulamentação do setor.



## Promover o setor

Visando o **aumento** da **penetração** dos programas de fidelidade.



## Referência

**Fonte de informação** do mercado de fidelização.



## Educação

Consumidor e parceiros, mostrando os **benefícios oferecidos** pelos programas.



# Quem faz parte da ABEMF?



2014

2015

2016

2017



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



# Hoje o Brasil conta com empresas grandes e estruturadas



**BM&F BOVESPA**

*A Nova Bolsa*

**NYSE**



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

**266 empregados**



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

**119 empregados**



Controlada pela Azul S.A.

**58 empregados**



**240 empregados**



**140 empregados**

Capital  
Aberto

Capital  
Fechado



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

**280 empregados**



**Estrutura societária:**  
Fundadores  
empreendedores  
independentes nacionais

**400 empregados**

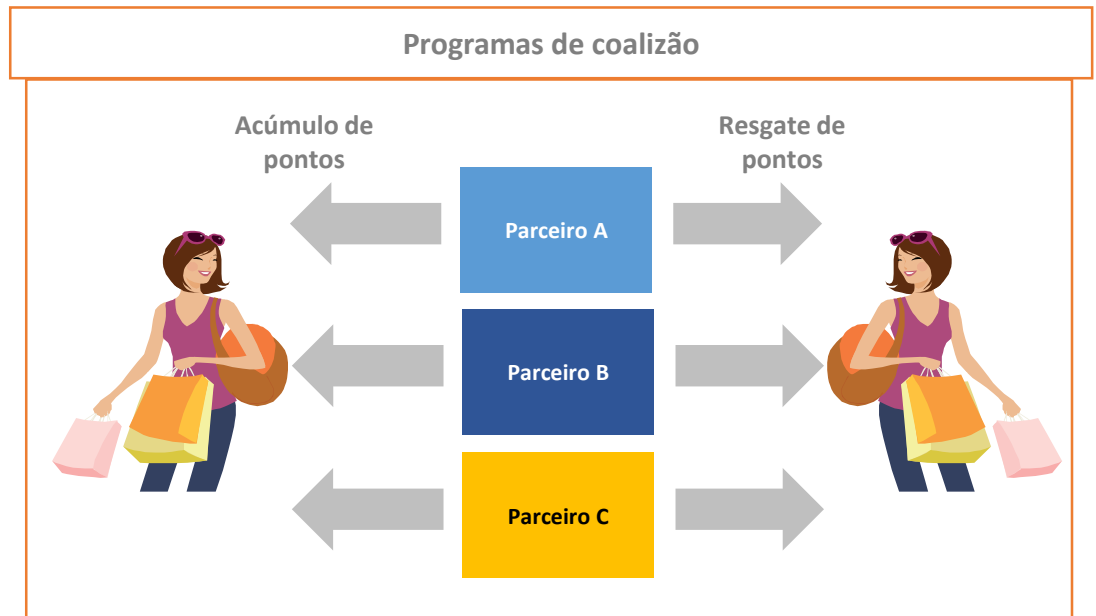
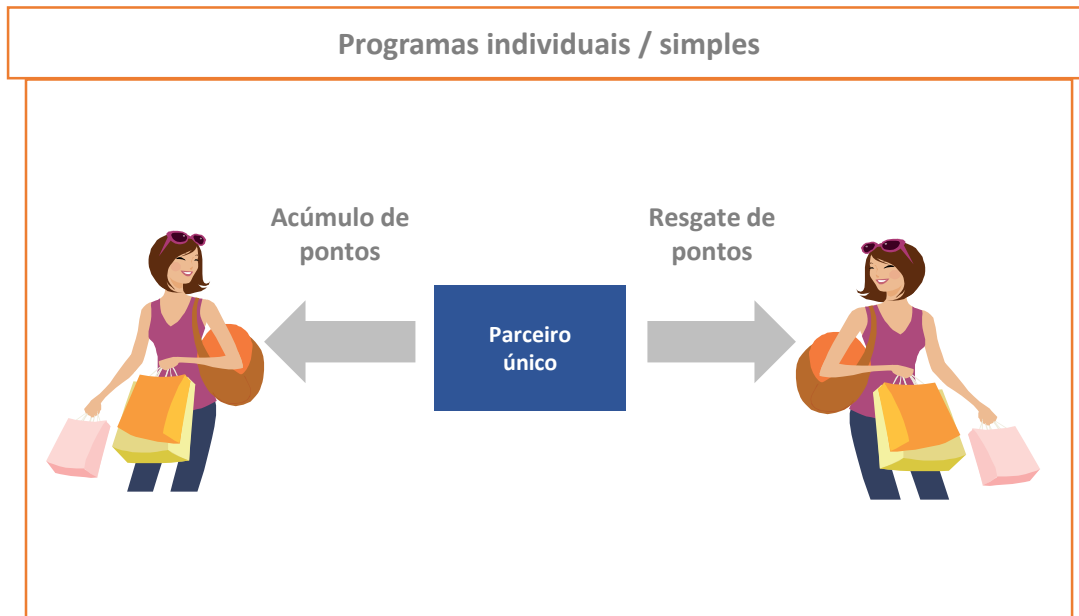


**Estrutura societária:**  
Fundadores, Fundo Cia  
Bozano, **Smiles**, Marisa,  
outros.

**50 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;





# ... Programas de Fidelização – Por quê participar?



Sempre há uma boa recompensa em acumular



Ninguém precisa aumentar o consumo para acumular



A adesão aos programas é grátis



Os pontos/milhas estão presentes em todos os momentos da rotina do consumidor



Oferta direcionada com base no conhecimento do consumidor

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



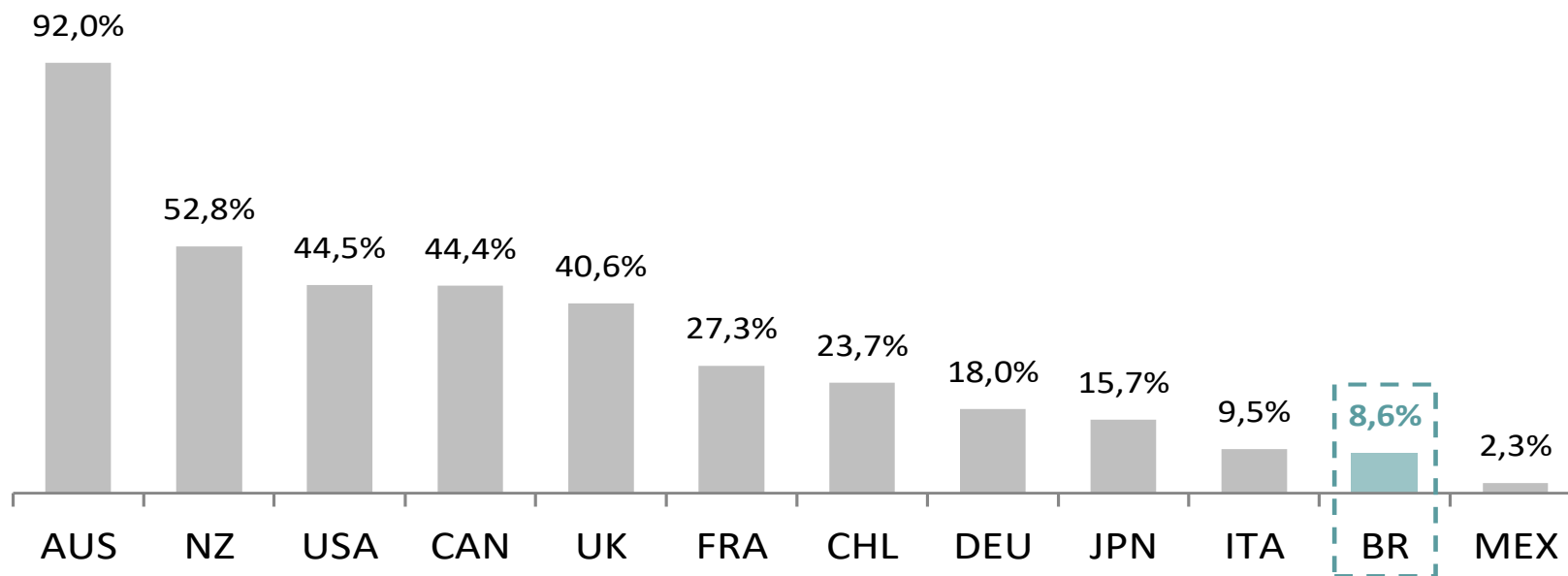
- ☑ Estreitam o relacionamento entre empresa e consumidor
- ☑ Transformam cliente esporádico em cliente fiel
- ☑ Agregam valor a produtos e serviços
- ☑ Incentivam a compra
- ☑ Consequentemente, aumentam as vendas
- ☑ Geram empregos e fomentam o crescimento do comércio



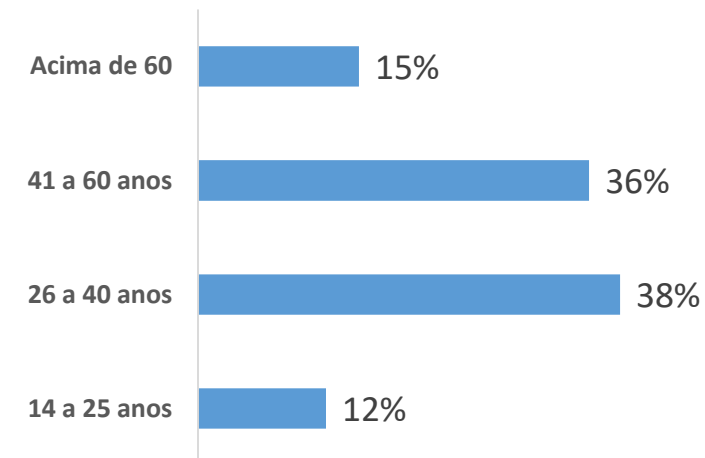
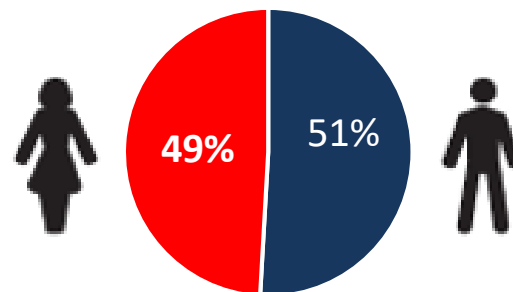
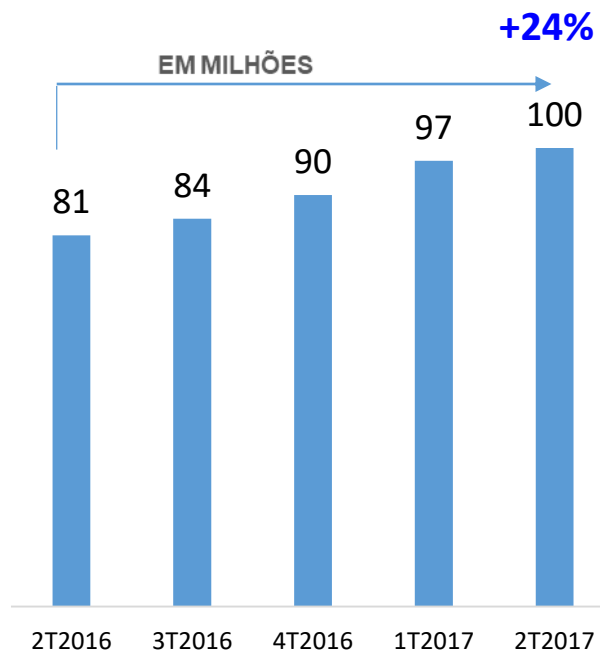
# Um mercado novo e repleto de potencial...



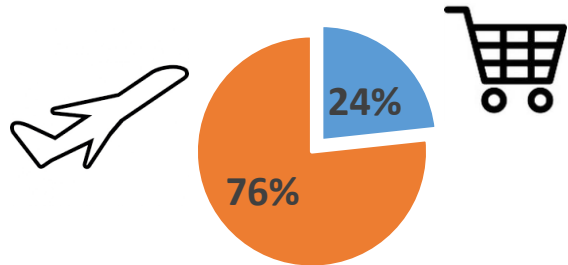
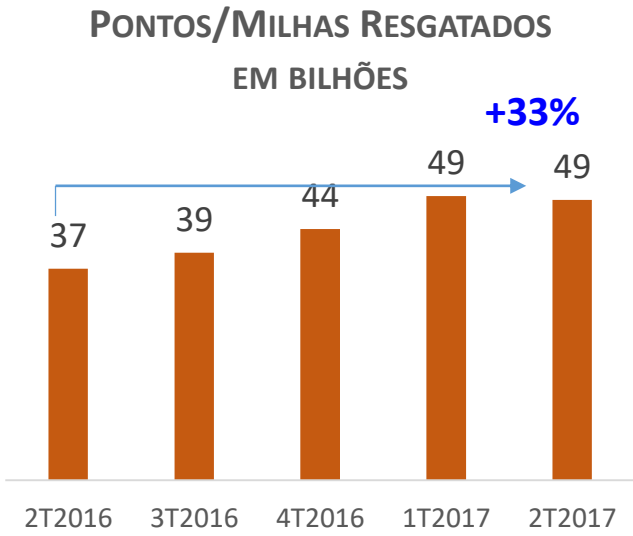
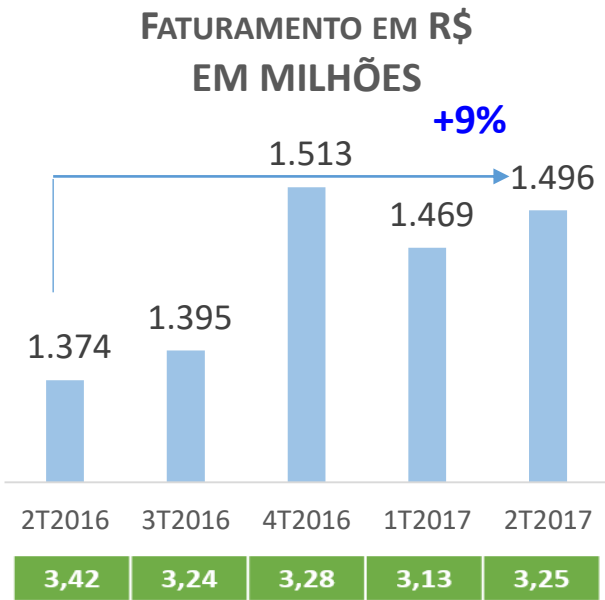
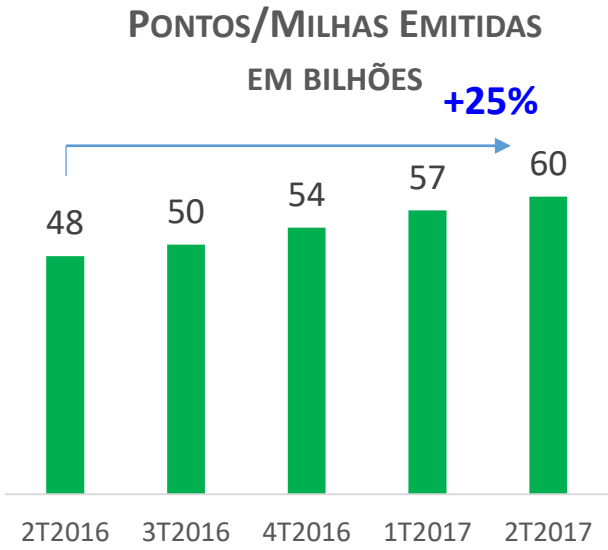
Índice de penetração dos programas de fidelização por país  
(membros cadastrados/população)



# ... que já conta com 100 milhões de participantes cadastrados



... e tem números relevantes, são mais de 40 bilhões de pontos e milhas, trocados por produtos e serviços em benefício dos participantes por Trimestre.



Fonte: Indicadores ABEMF

# Relacionamento com Participantes



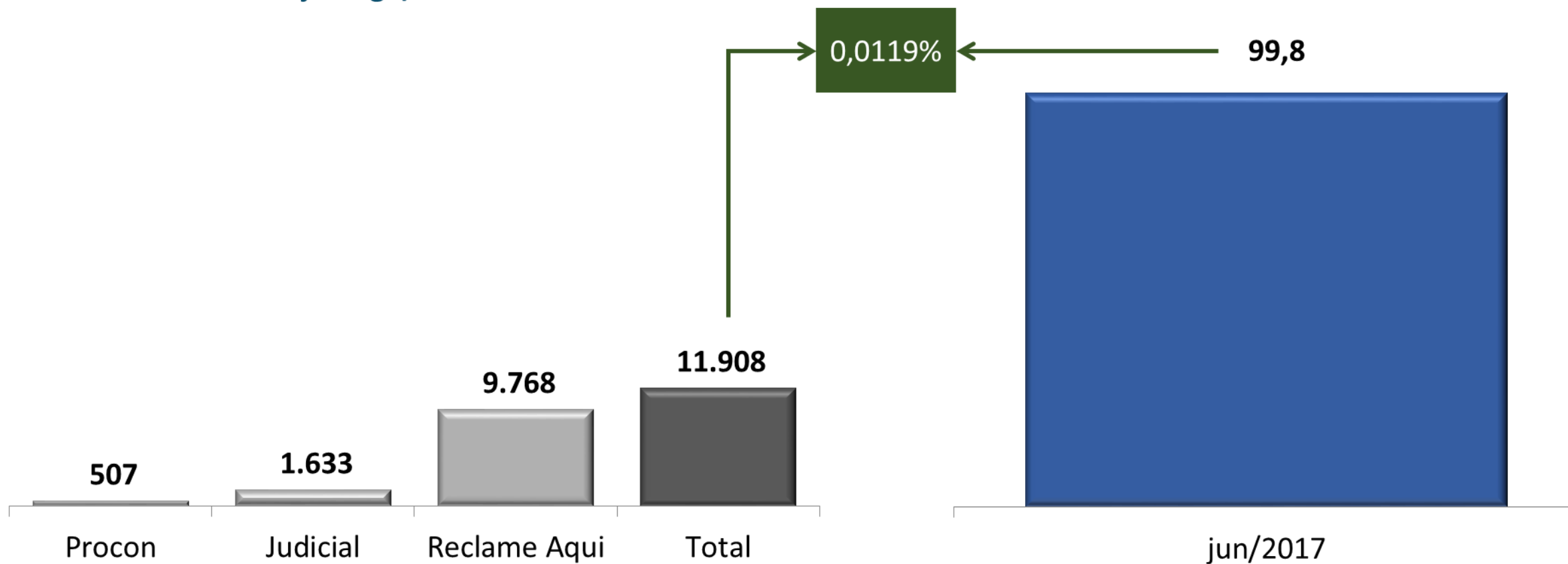
- ☑ Código de Defesa do Consumidor.
- ☑ Adesão de todas as Associadas ao Código de Autorregulação, que tem finalidade orientar os participantes sobre as regras gerais aplicáveis aos programas, bem como de servir como um guia de boas práticas para o mercado.

# Índice de Reclamações direcionadas às associadas



Número de reclamações do setor  
jan-ago/17

Número de inscritos em programas de  
fidelidade - milhões





# ABEMF

Associação Brasileira das Empresas  
do Mercado de Fidelização