

# APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

Audiência Pública  
Comissão de Defesa do Consumidor  
10 de outubro de 2017



# História de Inovação da Smiles

				
Antes	2014	2015	2016	2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Smiles &amp; Money</b></li> <li>✓ <b>Cartões de crédito Co-branded</b></li> <li>✓ <b>Smiles se torna uma empresa independente</b></li> <li>✓ <b>Reativação de milhas</b></li> <li>✓ Transferência Petrobrás Premmia</li> <li>✓ <b>IPO Smiles (26/abr)</b></li> <li>✓ <b>Clube Smiles</b></li> <li>✓ <b>Transferência de milhas</b></li> <li>✓ <b>Investimento estratégico NetPoints</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Parceria Drogaria São Paulo</li> <li>✓ Aprovação CADE (Netpoints)</li> <li>✓ Ingressos Roberto Carlos com milhas</li> <li>✓ <b>Reserva de bilhetes</b></li> <li>✓ <b>Site mobile</b></li> <li>✓ Transferência entre Netpoints-Smiles</li> <li>✓ Acordo de investimento Marisa-NetPoints</li> <li>✓ Redução de capital (R\$ 1 bilhão)</li> <li>✓ Operação <b>Aerolíneas Argentinas</b></li> <li>✓ Novo Shopping Smiles</li> <li>✓ 1ª emissão debêntures (R\$ 600 mi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assinatura parceria Cielo</li> <li>✓ Redução efetiva de capital</li> <li>✓ Operação Drogarias Pacheco</li> <li>✓ Assinatura com <b>Aeroméxico</b></li> <li>✓ Lançamento Campanha 365 (20 anos Smiles)</li> <li>✓ Operação Magazine Luiza</li> <li>✓ Operação Fast Shop</li> <li>✓ Operação Localiza</li> <li>✓ Operação <b>Etihad</b></li> <li>✓ Operação <b>TAP</b></li> <li>✓ Operação <b>Alitalia</b></li> <li>✓ <b>NOVO PORTAL SMILES</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assinatura parceria <b>Korean Air</b></li> <li>✓ Assinatura parceria <b>Copa Airlines</b></li> <li>✓ Resgate de abadás com milhas</li> <li>✓ Operação Accor</li> <li>✓ Lançamento nova URA humanizada</li> <li>✓ <b>Milhas pra você e pra mim</b></li> <li>✓ Novos planos Clube Smiles</li> <li>✓ <b>Taxa de embarque com milhas</b></li> <li>✓ <b>Reserva e resgate de hotéis com milhas</b></li> <li>✓ Implementação da <b>Korean Air</b></li> <li>✓ Parceria com a <b>Royal Caribbean</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Smiles &amp; Money</b> para 100% do portfólio</li> <li>✓ Alteração da <b>taxa de conversão do deflator Itaú</b></li> <li>✓ Implementação de <b>acúmulo</b> com <b>Etihad</b></li> <li>✓ Novo produto <b>Gift Smiles</b></li> <li>✓ Lançamento do <b>aplicativo Smiles</b></li> <li>✓ Parceria com <b>Shell</b></li> <li>✓ Parceria com <b>GPA</b></li> <li>✓ Implementação de <b>acúmulo e resgates</b> com <b>AeroMexico</b></li> <li>✓ Emissão <b>sem milhas</b></li> <li>✓ Parceria com a <b>Rocketmiles</b></li> <li>✓ <b>Smiles Concierge</b></li> <li>✓ Parceria com <b>Emirates</b></li> <li>✓ Nova política de <b>acúmulo GOL</b></li> <li>✓ <b>Clube Viagem Turismo</b></li> <li>✓ Parceria com <b>Via Varejo</b></li> </ul>



Mais de **12 milhões** de clientes

**50 mil** novos membros/mês

**13 aéreas internacionais**  
além da **GOL**

mais de **38 bi**  
de milhas acumuladas no 1S17

mais de **2,1 milhões**  
de bilhetes resgatados no 1S17

Mínimo de **3 anos** de validade  
das milhas



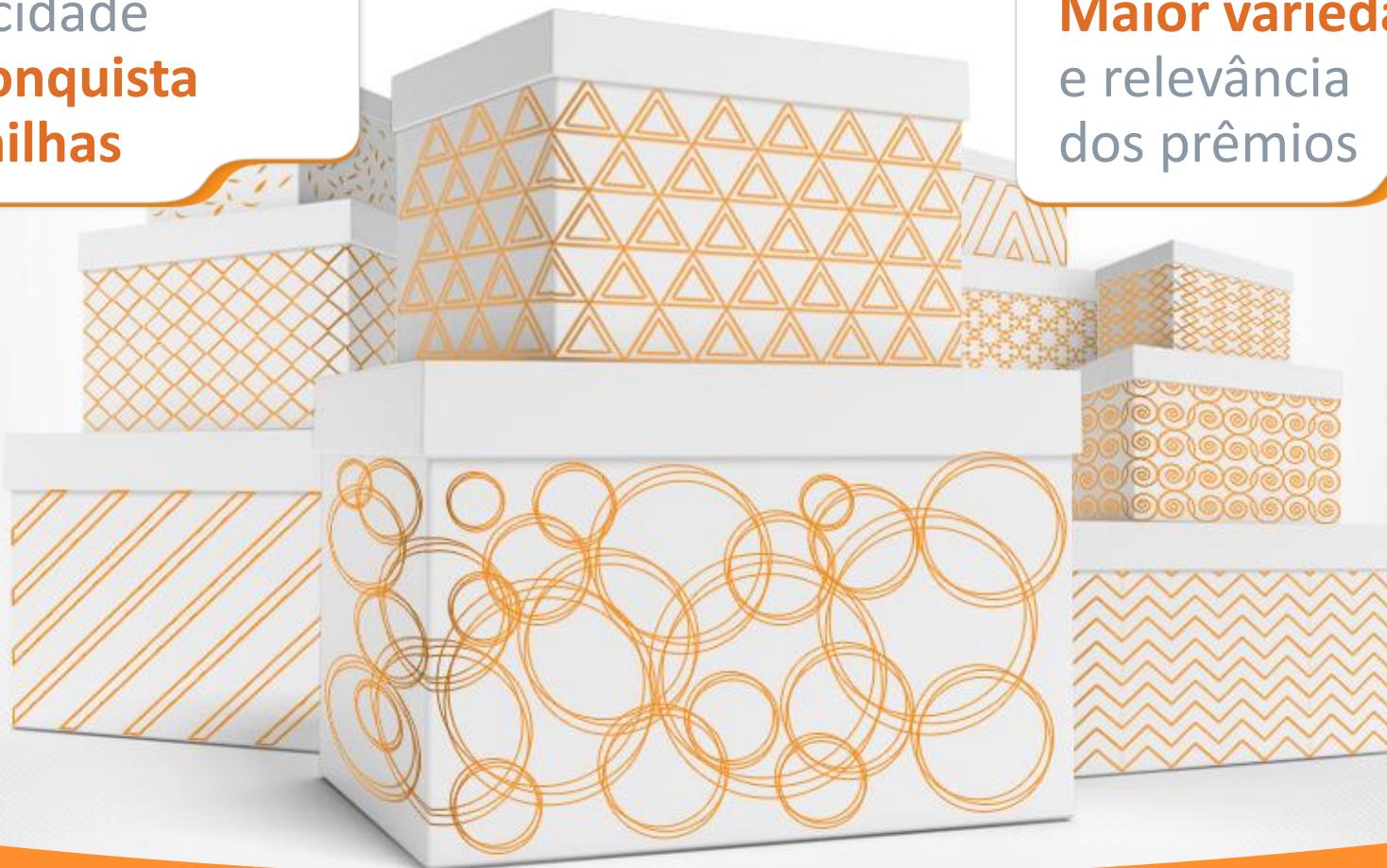


# PROGRAMA DE **COALIZÃO**

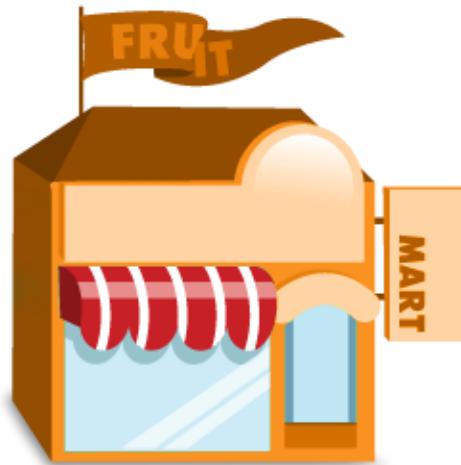
# Maior valor para os **CONSUMIDORES** obtido através de

Velocidade  
de **conquista**  
de milhas

**Maior variedade**  
e relevância  
dos prêmios



# VELOCIDADE NA CONQUISTA DE MILHAS



A



MESES

B



ANO

C

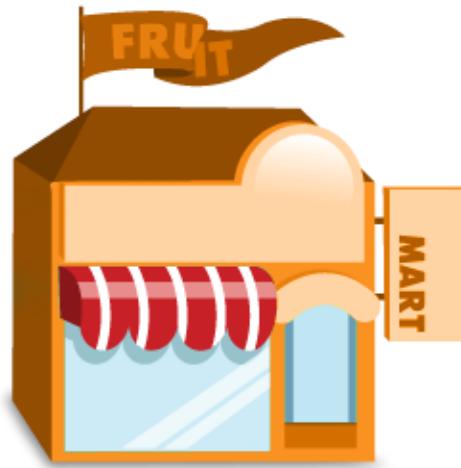


ANOS

# PROGRAMA DE COALIZÃO



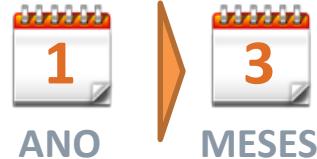
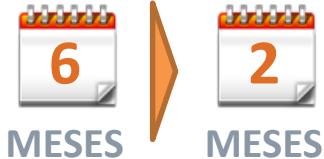
A



B



C

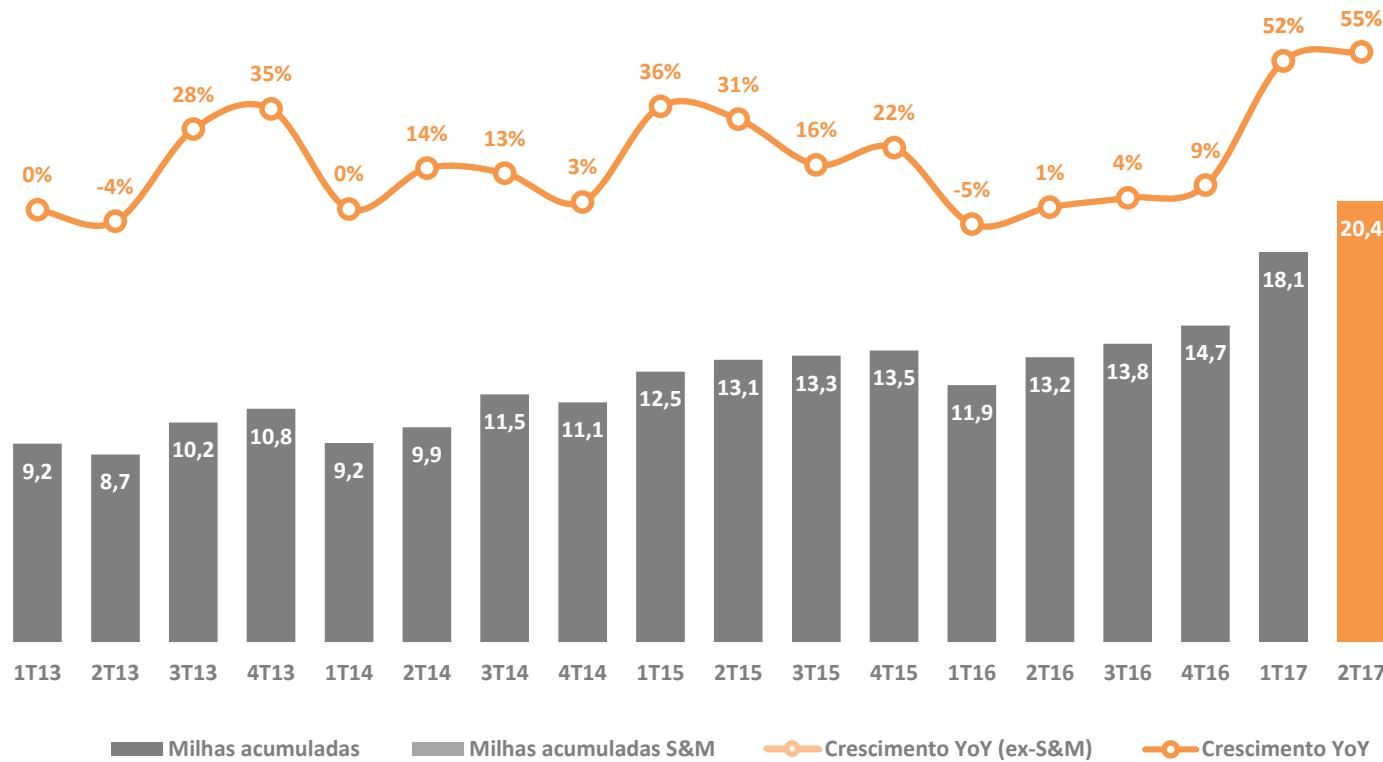


# O que é o negócio da Smiles?



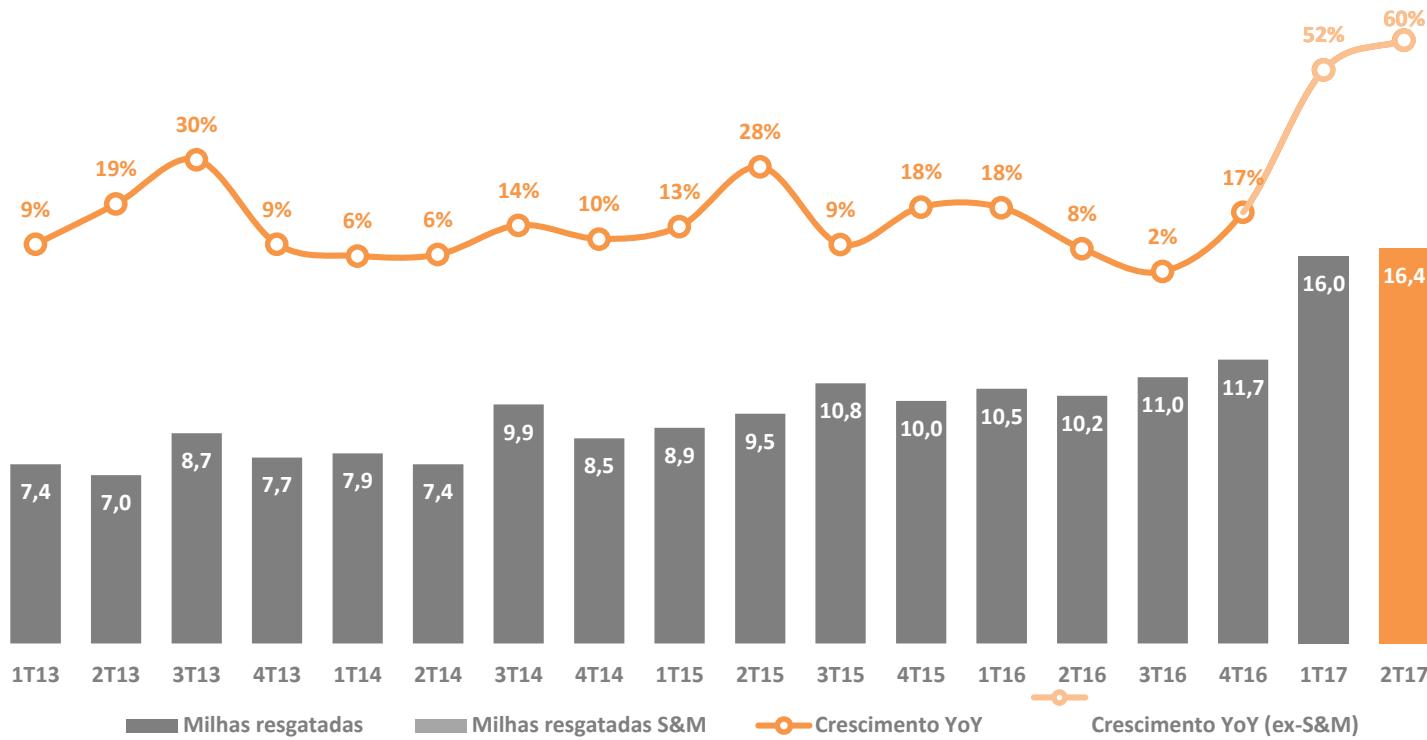
# Evolução do volume de milhas acumuladas

(bilhões de milhas)



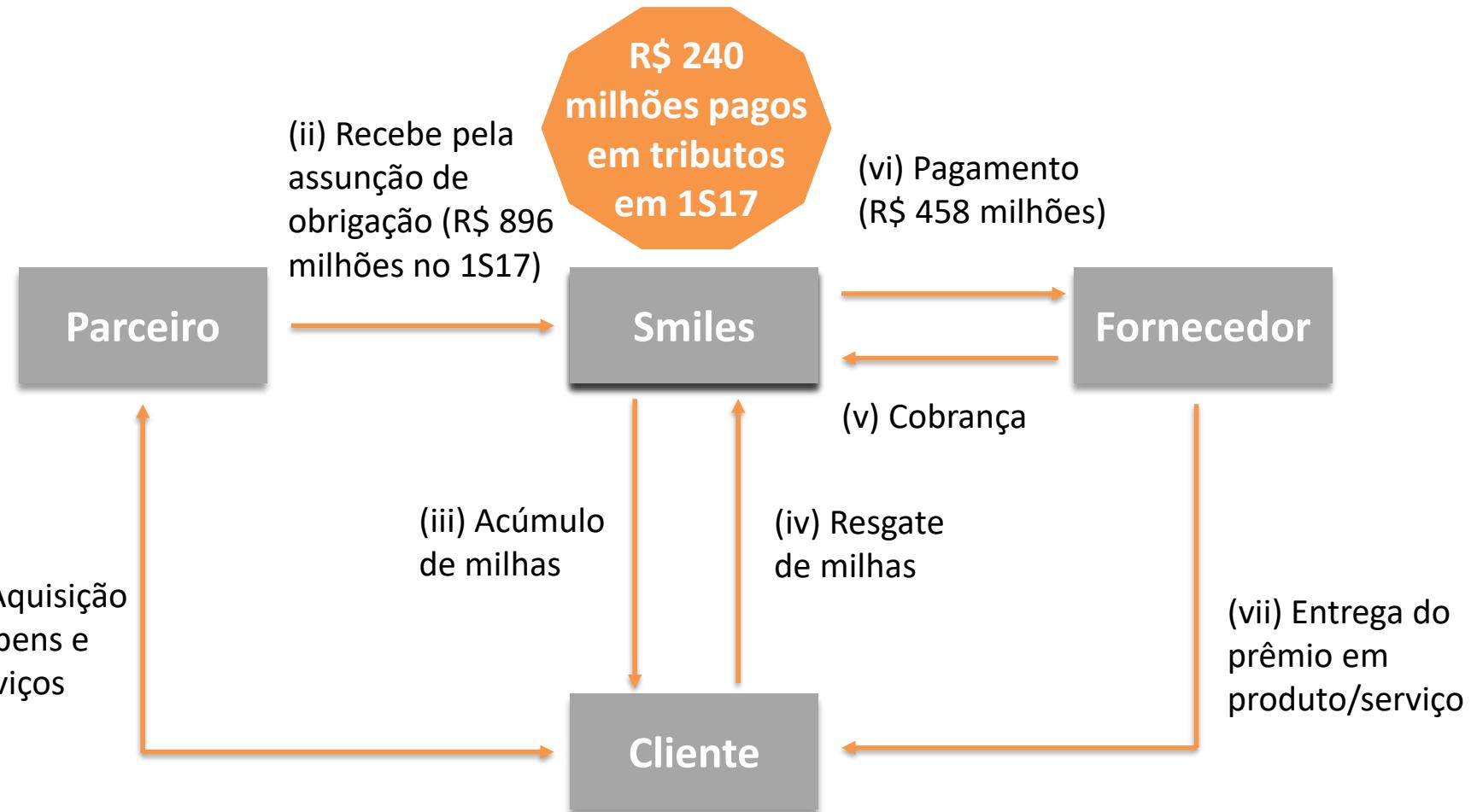
# Evolução do volume de milhas resgatadas

(bilhões de milhas)<sup>1</sup>



1. Os valores de resgate de milhas representam os resgates referentes às milhas novas e do legado.

# Fluxo financeiro de acúmulo e resgate do prêmio



Dados do 1S17

# PARCEIROS AÉREOS



TAP PORTUGAL

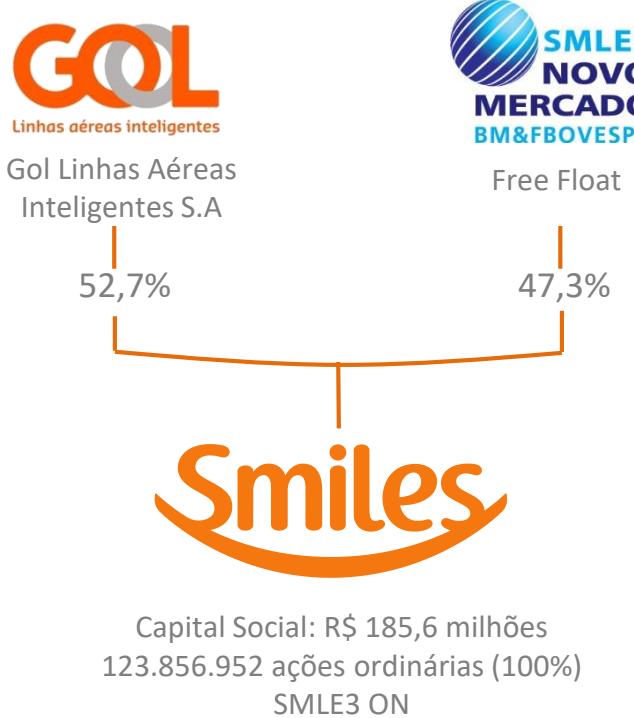


Representam **92%** das milhas resgatadas (1S17)



Atendem mais de **160** países

## Composição acionária



## Diferenciais de Governança

- A Smiles faz parte do **NOVO MERCADO**, mais alto nível de governança da B3
- 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”



2013	Vencedor
2014	Vencedor
2015	Vencedor
2016	2º lugar
2017	Finalista

# Aviso de expiração de milhas em 4 canais



APP Smiles – Online



Site Smiles – Online



URA de atendimento Smiles



E-mail – Newsletter Mensal

OBRIGADO!!

