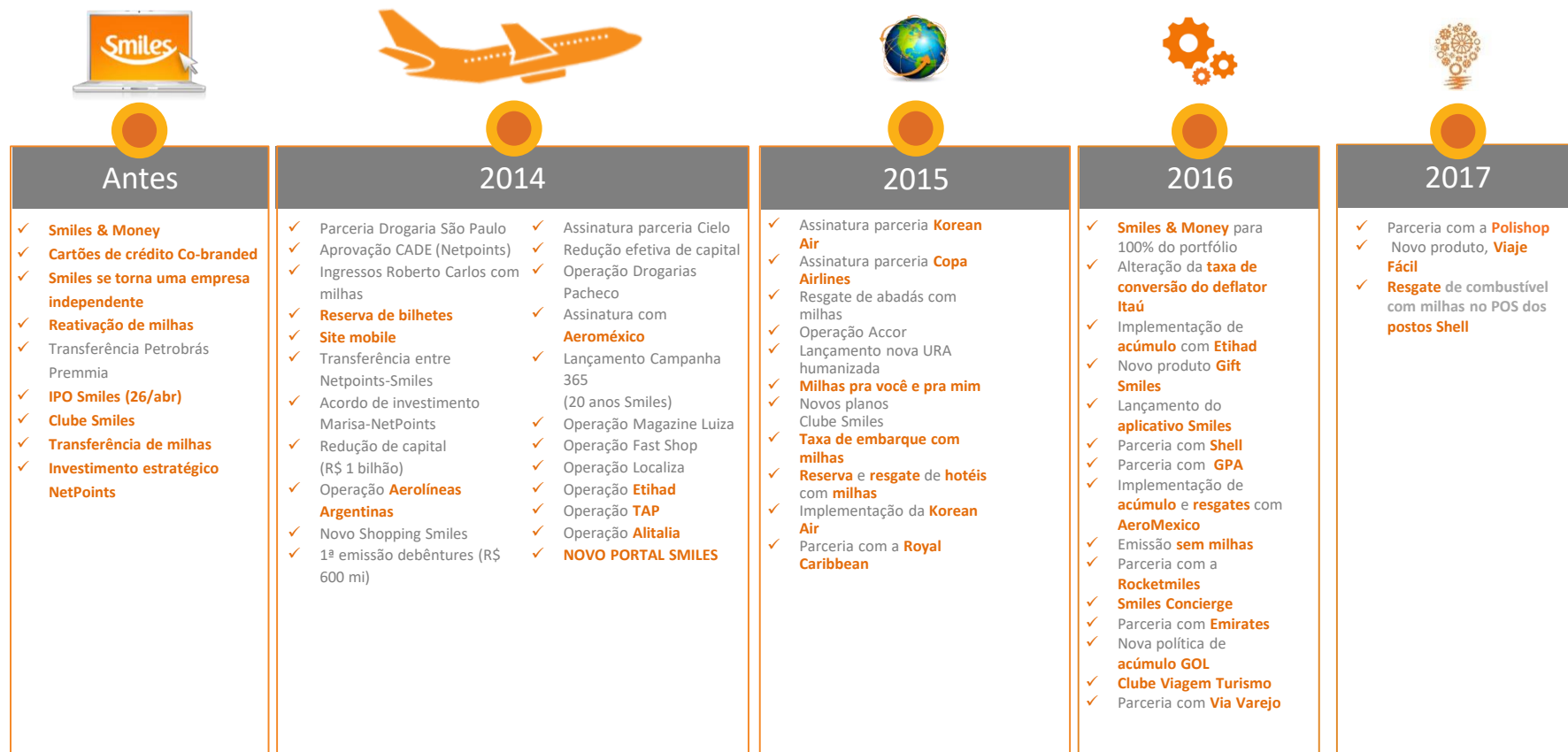


# APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

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



# História de Inovação da Smiles





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





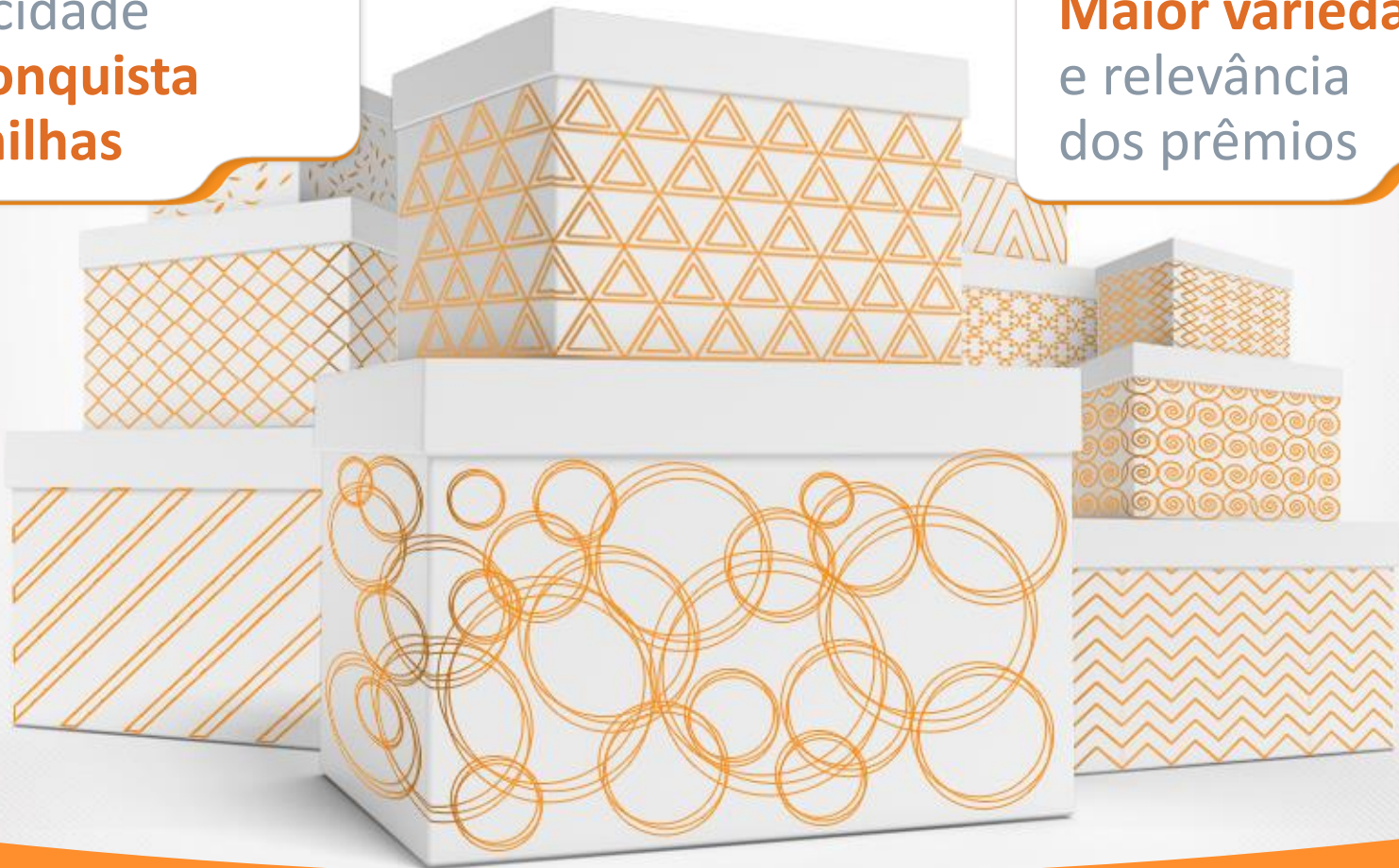
# PROGRAMA DE **COALIZÃO**



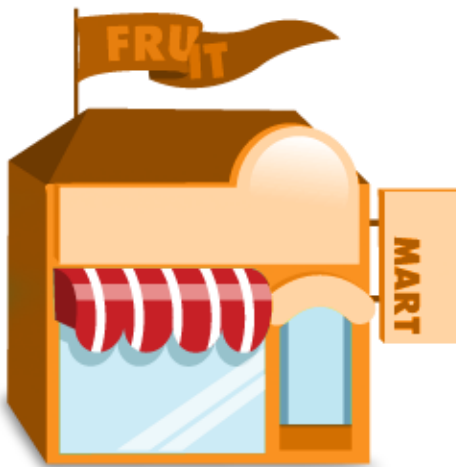
# Maior valor para os **CONSUMIDORES** obtido através de

Velocidade  
de **conquista**  
**de milhas**

**Maior variedade**  
e relevância  
dos prêmios



# VELOCIDADE NA CONQUISTA DE MILHAS



A



MESES

B



ANO

C

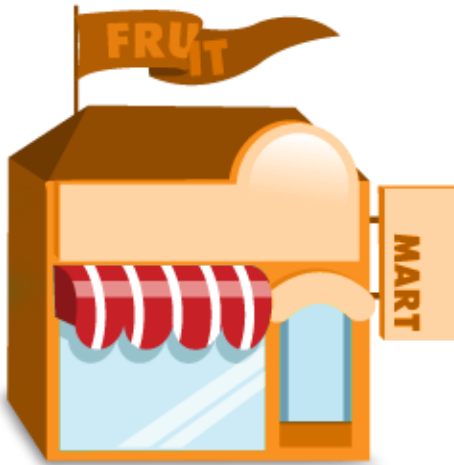


ANOS

# PROGRAMA DE COALIZÃO



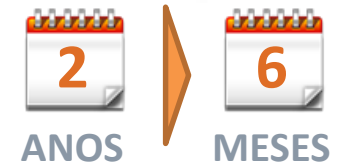
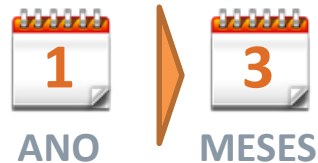
A



B



C



# O que é o negócio da Smiles?

## ACÚMULO DE MILHAS

Gastos no cartão de crédito viram pontos que podem ser transferidos para a Smiles



O participante pode voar em nossas companhias aéreas parceiras



O participante adquire produtos e utiliza serviços de nossos parceiros comerciais



Produtos e Serviços

# Smiles

## RESGATES DE MILHAS



Voos

Voos para mais de 160 países, a especialidade da Smiles



Hotel

Diárias de hotel em mais de 400 mil propriedades



Carro

Diárias de carro



Viajar sem milhas

Viajar sem as milhas necessárias com o Viaje Fácil



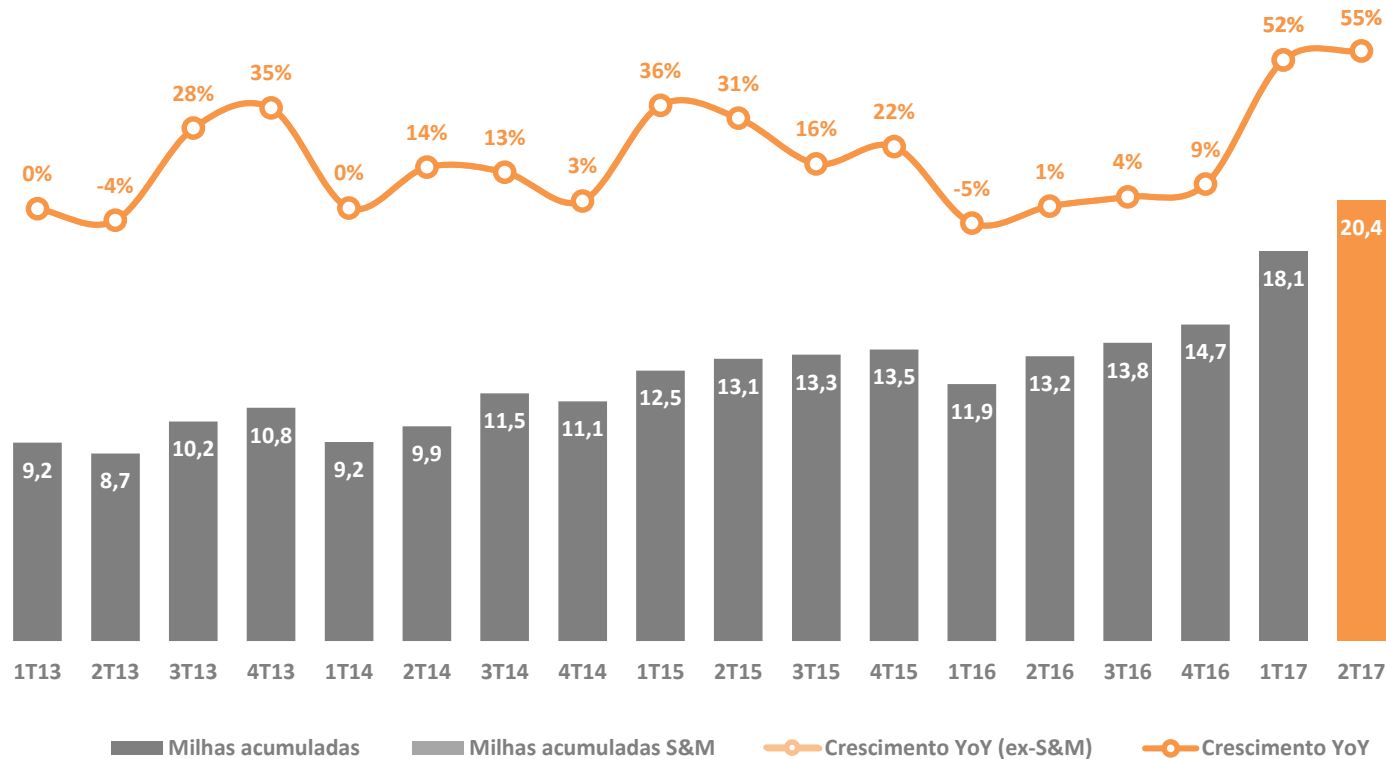
Produtos

Milhares de produtos ou serviços com os nossos parceiros



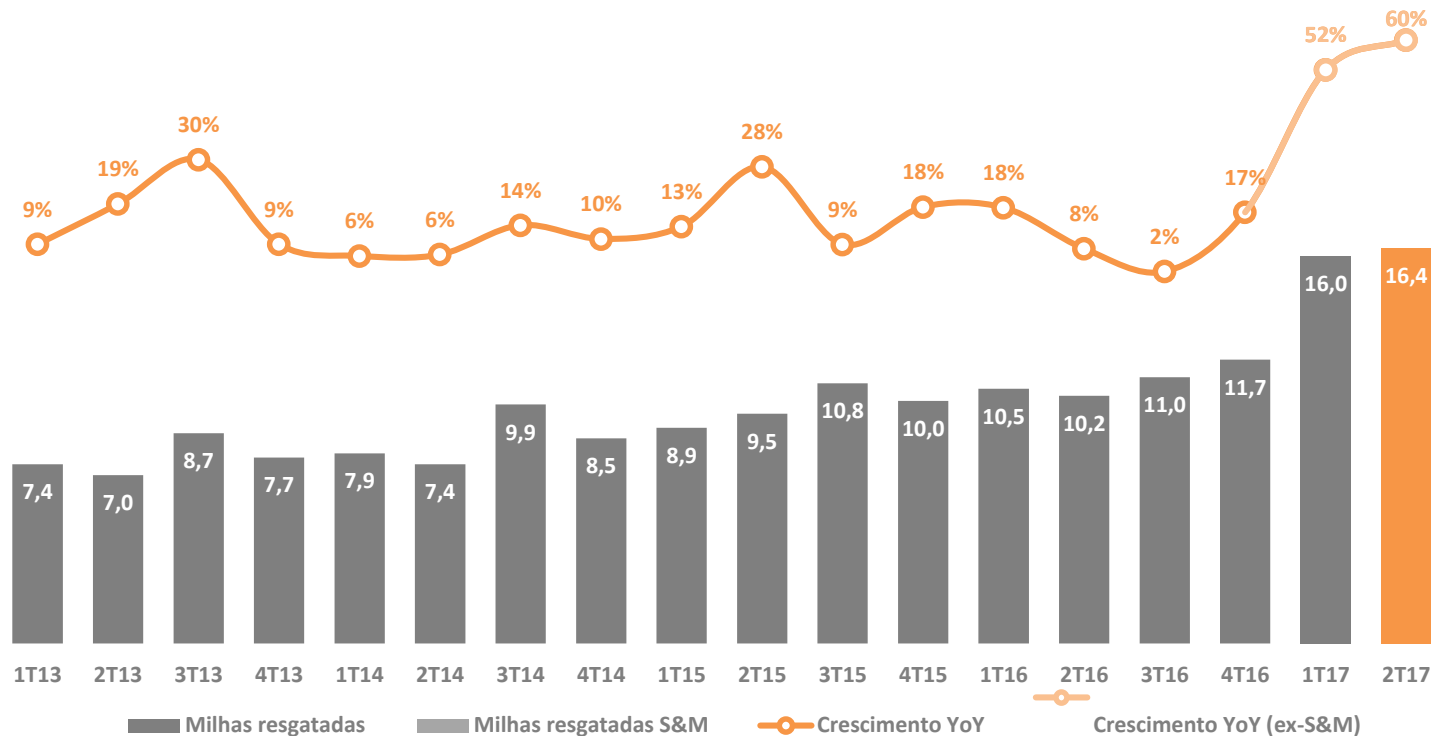
# Evolução do volume de milhas acumuladas

(bilhões de milhas)



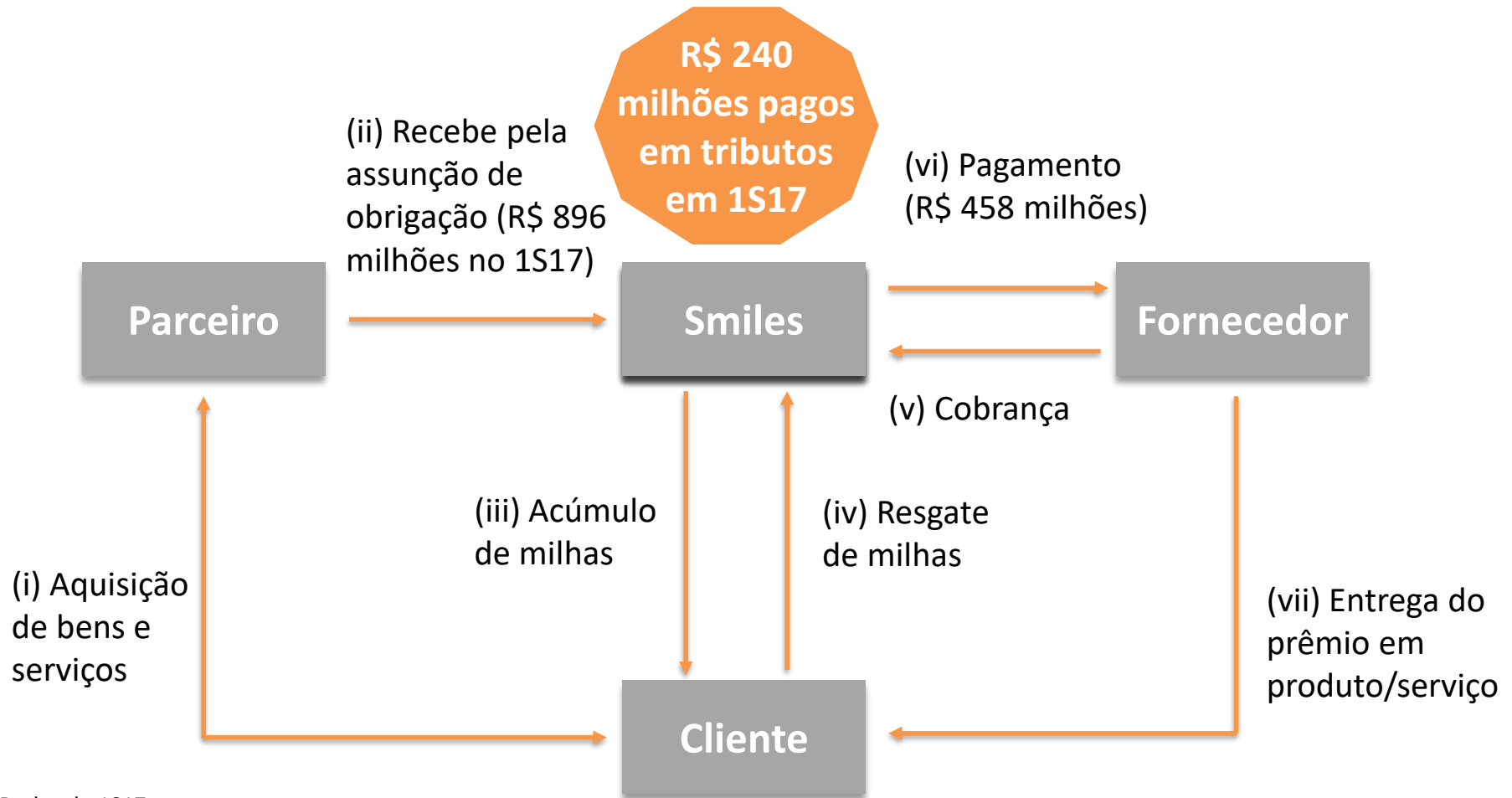
# Evolução do volume de milhas resgatadas

(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



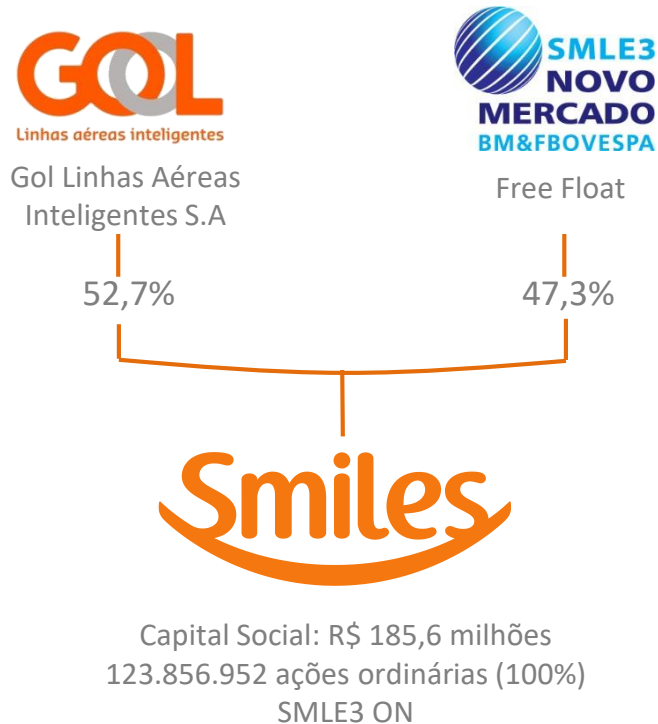


Representam **92%** das  
milhas resgatadas (1S17)



Atendem mais de **160 países**

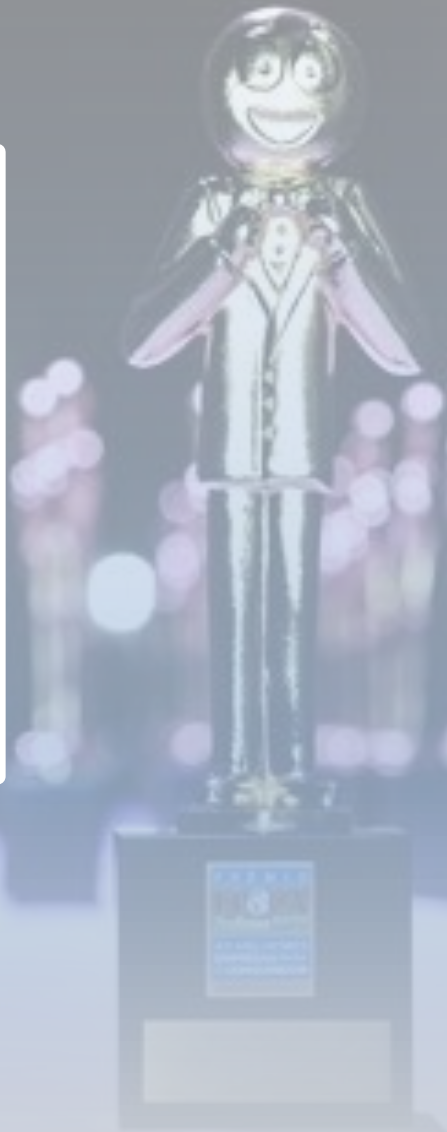
## Composição acionária



## 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!!

Smiles