

A photograph of two Black women with voluminous curly hair, smiling joyfully on a beach. The woman on the left is wearing a grey knit sweater, and the woman on the right is wearing a black lace-up top. The background shows a sandy beach and a body of water under a cloudy sky. The image is overlaid with a semi-transparent dark grey filter.

Apresentação

Resultados 4T20

Smiles

Aviso Importante

O material divulgado pela Companhia reflete as expectativas dos administradores e poderá conter estimativas sobre eventos futuros. Quaisquer informações, dados em geral, previsões ou planos futuros refletem estimativas e não podem ser tomados como dados concretos ou promessa perante o mercado. A Smiles não será responsável por quaisquer decisões de investimentos, operações ou alterações nas posições dos investidores tomadas com base nas informações e dados aqui divulgados. Da mesma forma, fica claro que o material ora divulgado poderá sofrer alterações sem prévio aviso.

O presente material foi elaborado pela Smiles Fidelidade S.A. ("Smiles" ou a "Companhia") de acordo com as mais rígidas normas nacionais e internacionais aplicáveis ao setor e inclui determinadas declarações prospectivas que se baseiam, principalmente, nas atuais expectativas e nas previsões da Smiles quanto a acontecimentos futuros e tendências financeiras que atualmente afetam ou poderiam vir a afetar o negócio da Smiles, não representando, no entanto, garantias de desempenho no futuro. Elas estão fundamentadas nas expectativas da administração, envolvendo uma série de riscos e incertezas em função dos quais a situação financeira real e os resultados operacionais podem vir a diferir de maneira relevante dos resultados expressos nas declarações prospectivas. A Smiles não assume nenhuma obrigação no sentido de atualizar ou revisar publicamente qualquer declaração prospectiva.

Esta apresentação é divulgada exclusivamente para efeito de informação e não deve ser interpretada como solicitação ou oferta de compra ou venda de ações ou instrumentos financeiros correlatos. De igual modo, esta apresentação não oferece recomendação referente a investimento e tampouco deve ser considerada como se a oferecesse. Ela não diz respeito a objetivos específicos de investimento, situação financeira ou necessidades particulares de nenhuma pessoa. Tampouco oferece declaração ou garantia, quer expressa, quer implícita, em relação à exatidão, abrangência ou confiabilidade das informações nela contidas. Esta apresentação não deve ser considerada pelos destinatários como elemento que substitua a opção de exercer seu próprio julgamento. Quaisquer opiniões expressas nesta apresentação estão sujeitas a alteração sem aviso e a Smiles não têm a obrigação de atualizar e manter em dia as informações nela contidas.

Destaques do 4T20

- **R\$ 332.2 MM**
Geração de Caixa Total
- **+ 24% de Faturamento Bruto**
vs. 3T20 atingindo R\$ 559 MM
- **+ 58% de Receita Líquida**
vs. 3T20 atingindo R\$ 211 MM
- **+ 79% Lucro Líquido**
vs. 3T20 atingindo R\$ 89.8 MM

- **R\$ 1,576 MM**
Receita diferida
- **25.1 Bi de milhas**
acumuladas
- **19.9 Bi de milhas**
resgatadas
- **+ de 18.2 MM**
de Clientes Smiles



**Iniciativas, produtos e
compromisso com o cliente**

Triple Smiles Friday

A melhor Smiles Friday de nossa história.

- ✈ 3X MAIS OFERTAS PARA NOSSOS CLIENTES reforçando A PLATAFORMA MAIS COMPLETA DE VIAGENS;
- ✈ + 160% sessões para site comparado com o mesmo período em 2019;
- ✈ RECORDE TRANSAÇÕES AÉREAS no ano. RECORD do ano nas emissões com Viaje Fácil;
- ✈ SHOPPING + 252% transações Shopping comparado com o mesmo período em 2019.



Dia de Doar Smiles

Recorde de doações de Milhas em 1 dia com o Dia de Doar

- ✈ Recorde de doações ao celebrar o Dia de Doar, promovido logo após a Black Friday.
- ✈ **5 milhões de milhas doadas apenas em um dia.** A campanha tinha como mote a Triple Smiles Day, e neste dia especial, a Smiles triplicou a quantidade doada.



Novas Companhias

Aéreas Parceiras

Expandimos nossa malha aérea para atendermos às demandas futuras, com quatro novos parceiros, a British Airways, Iberia, Amazonas e All Nippon.

-  + de 300 novos destinos internacionais ao nosso portfólio.
-  Nossa plataforma agora possui 59 companhias aéreas parceiras que juntas voam e conectam para mais de 1.500 destinos.



Lançamento Oceania



Reforçando nossa pluralidade, em dezembro de 2020, firmamos parceria com a Oceania Cruises, empresa especializada em cruzeiros de luxo;



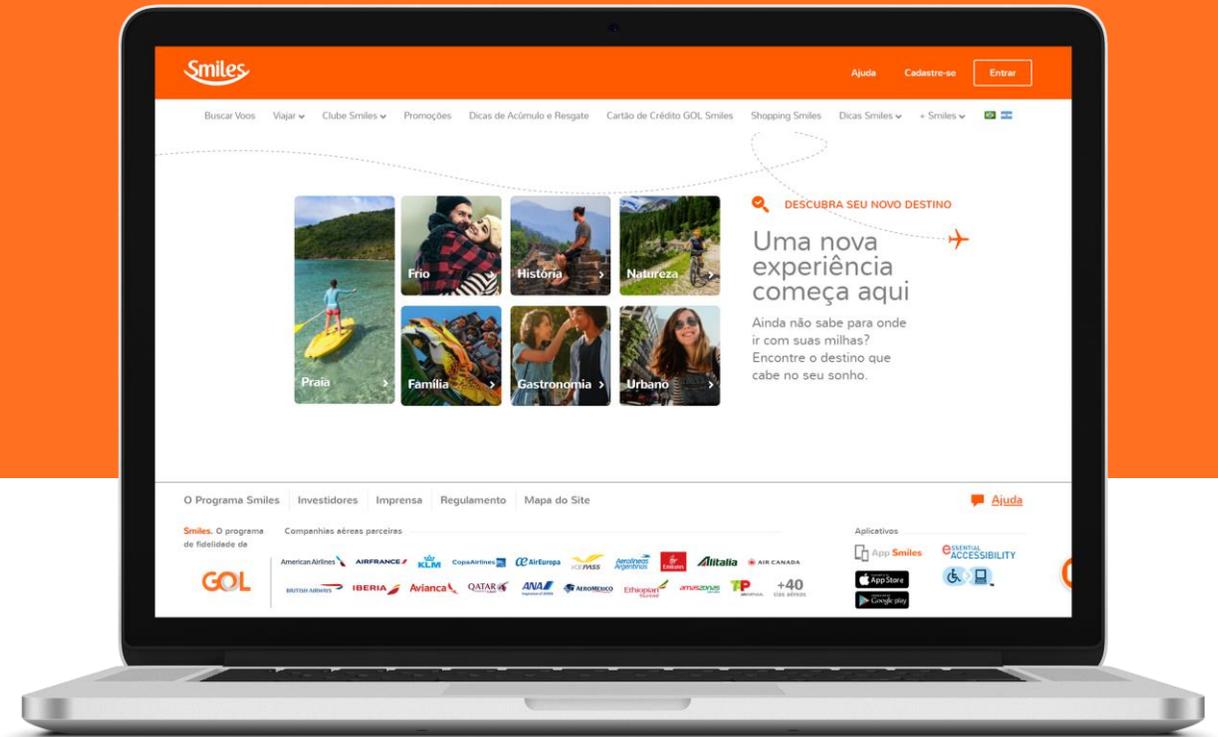
Atendimento personalizado, roteiros exclusivos, novas experiências de viagens.

 OCEANIA
CRUISES



Nova Funcionalidade:

“Descubra seu Novo Destino”



Mecanismo de busca de voos que usa de inteligência para selecionar opções de viagens que se adequam com a quantia de milhas disponíveis na conta do cliente;



Uma jornada diferenciada de busca para nossos clientes, destinos que se adequam ao perfil;



Experiência do destino atrelada e com conteúdo educativo para auxílio do planejamento de viagem.

Novo Produto: Resgate Instantâneo

- ✈️ Resgate de produtos GOL em ambiente físico por através de QR Code;
- ✈️ Nova forma de transação e possibilidade para adquirir bagagem e assentos especiais, de um jeito rápido e descomplicado, seguindo as tendências de mercado.



Decolando primeiro: canais digitais



Primeira empresa do setor aéreo e de programa de fidelidade aéreo a aparecer entre os apps com maior presença no *homescreen* dos brasileiros.

Smiles

Amostra total

1,5%

Segmentação da amostra

3,51%
Classes A e B

0,99%
Classes C, D & E

0,2%

NOV 19

0,5%

MAI 20

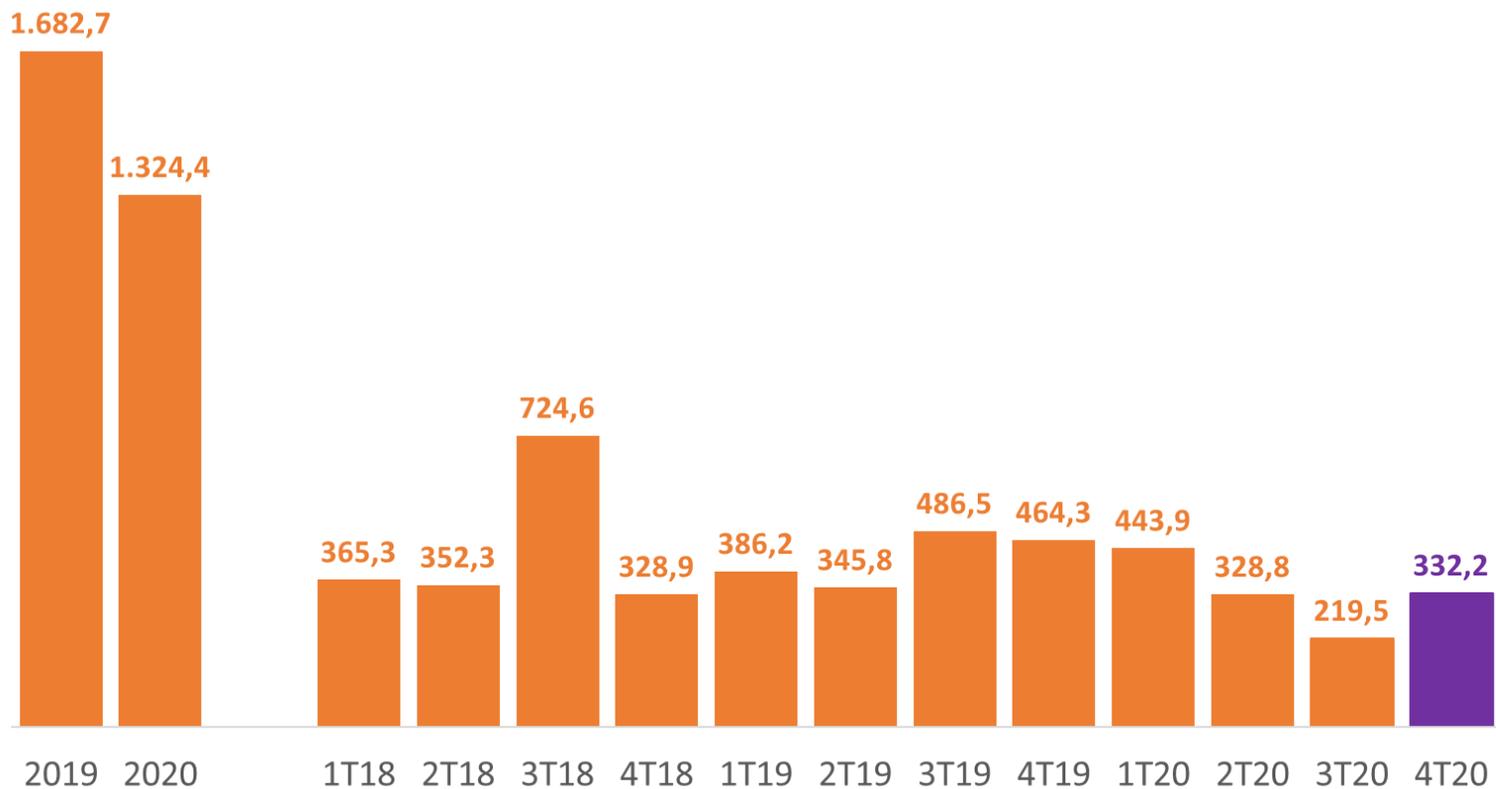
NOV 20

presença no *homescreen* dos brasileiros

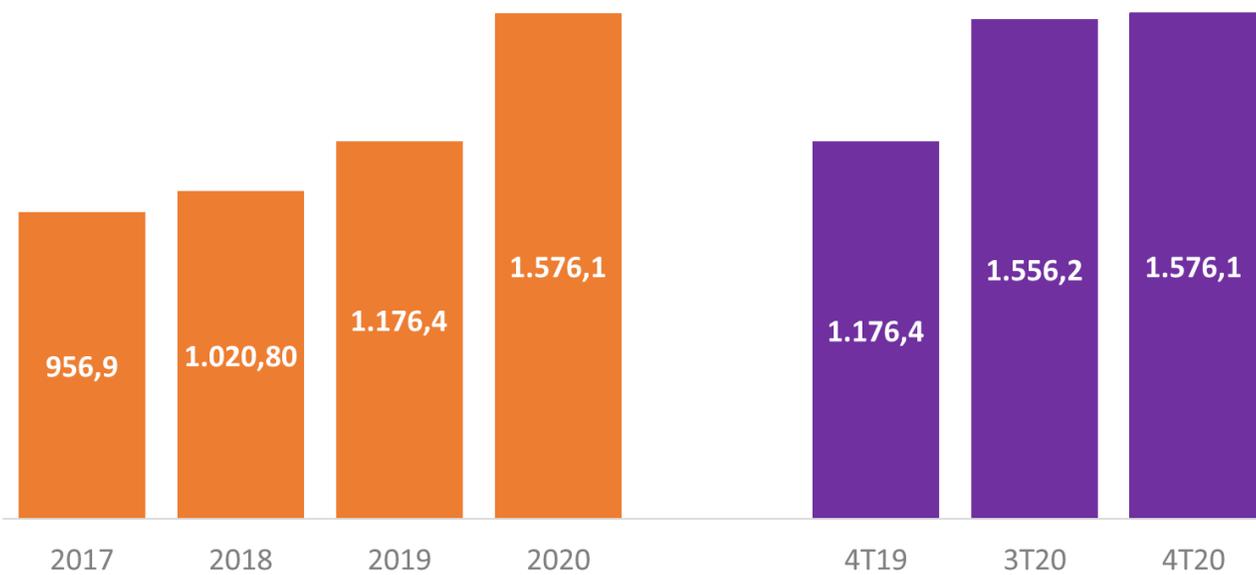


Resultados 4T20

Geração de Caixa



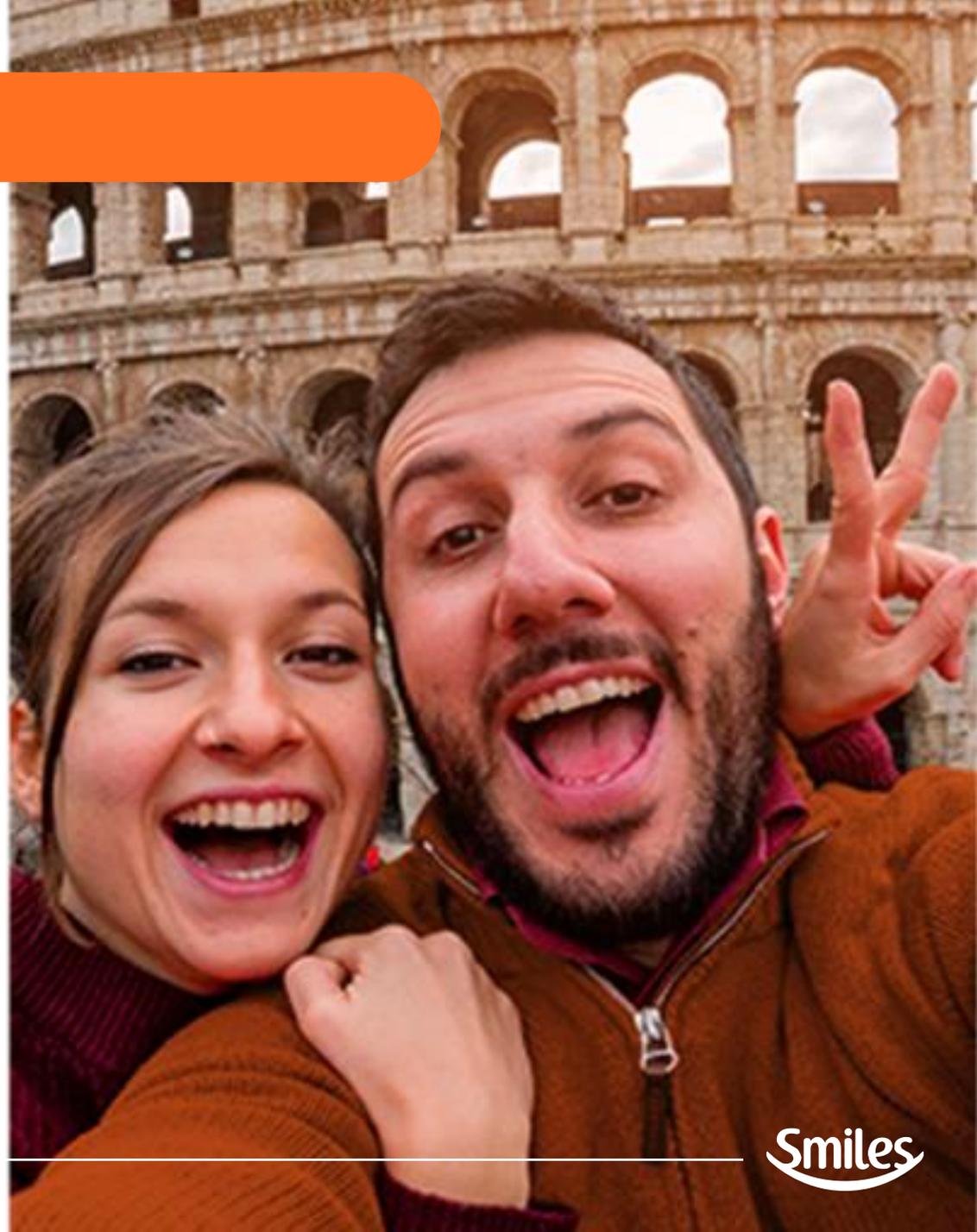
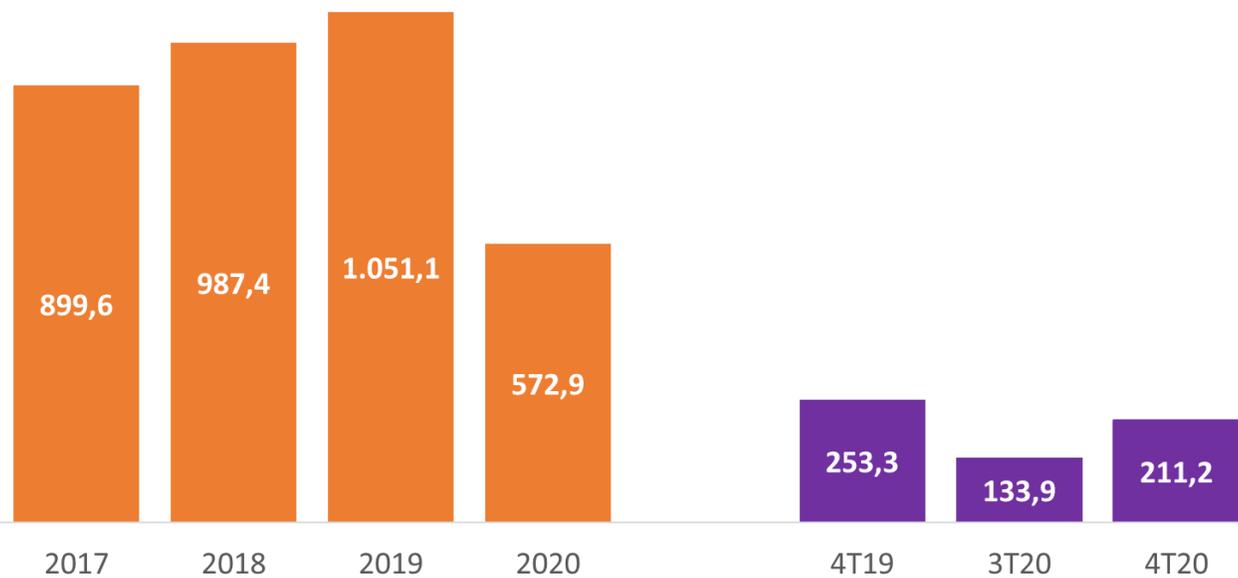
Receita Diferida



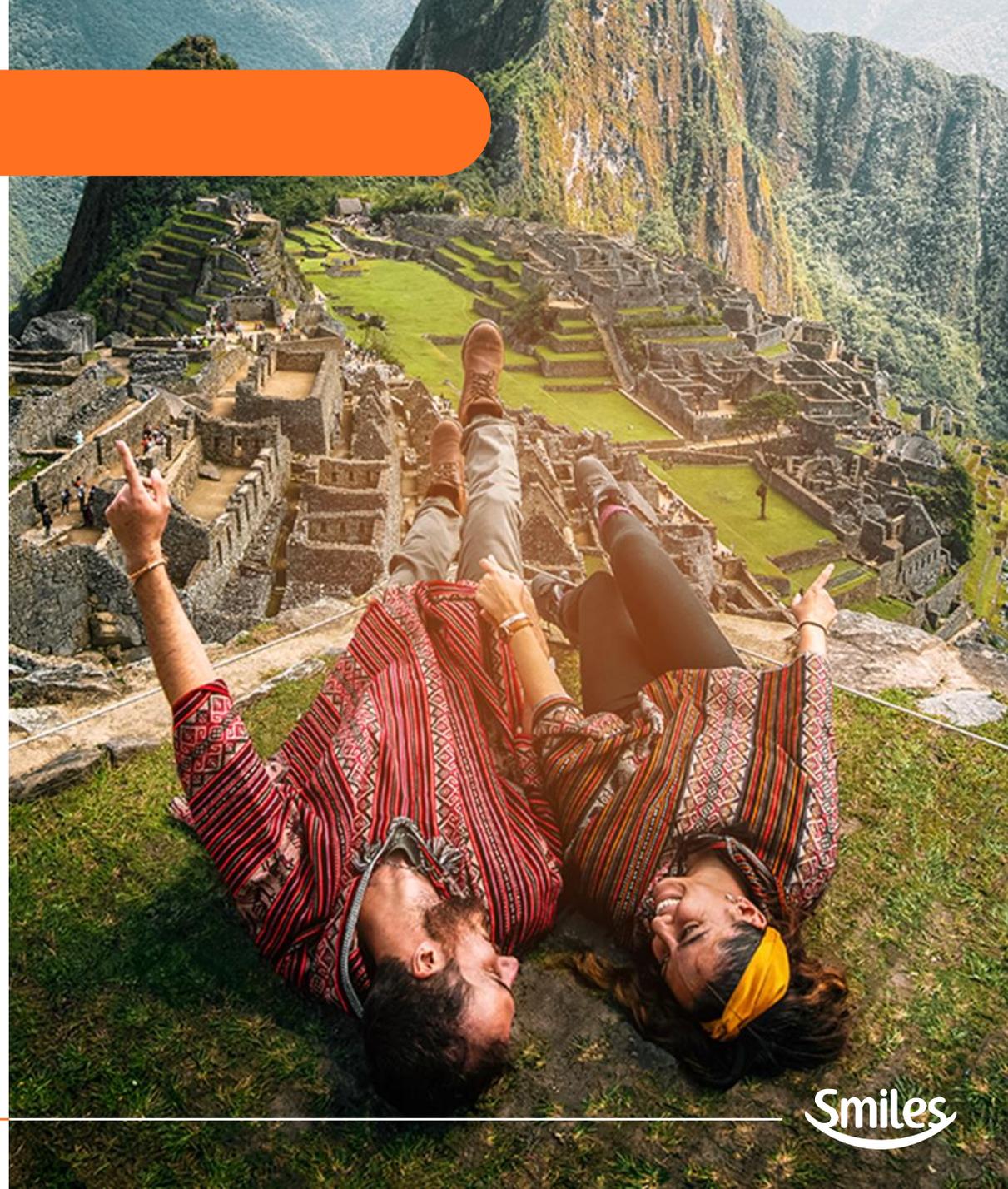
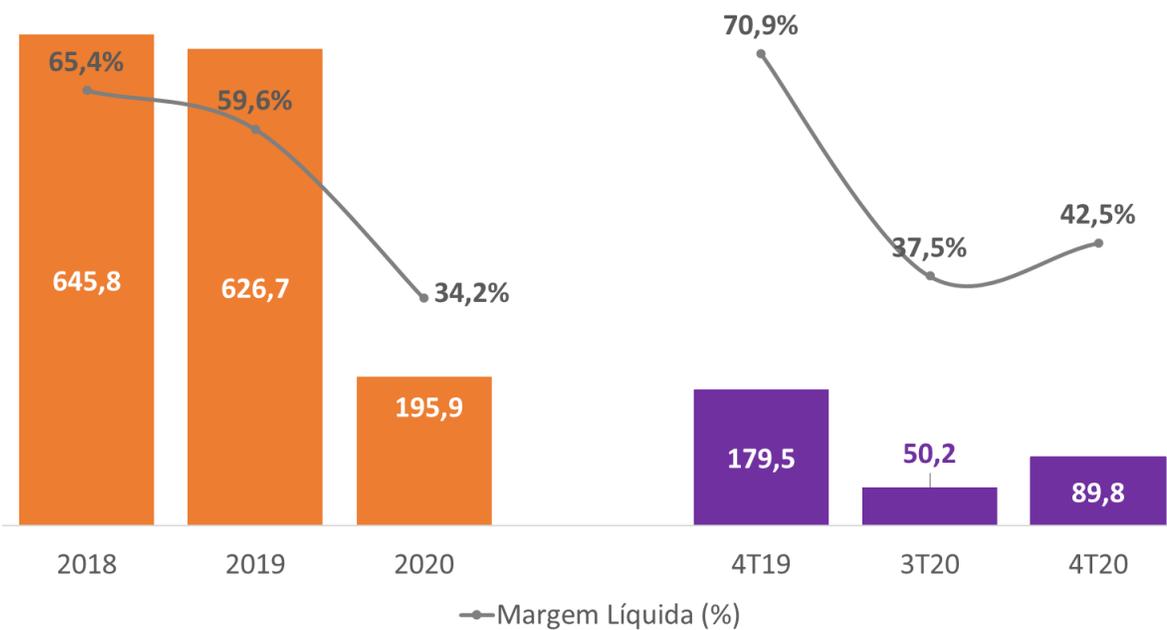
* Líquidas de *breakage*



Receita Líquida



Lucro Líquido



A woman with long brown hair, wearing sunglasses and a colorful patterned shirt, is smiling slightly. She is standing in front of a wall covered in many colorful streamers (red, blue, yellow, green, purple). The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

Obrigado!

André Fehlauer
CEO

Hugo Assumpção
Diretor Financeiro e de Relações com
Investidores