



## Teleconferência Smiles – 1T21 27 de abril de 2021

### **Operadora:**

Bom dia, senhoras e senhores, e obrigada por aguardarem. Sejam bem-vindos à teleconferência da Smiles para discussão dos resultados referentes ao 1T21.

Logo após a apresentação da Empresa, iniciaremos a sessão de perguntas e respostas. Para entrar na lista de espera para fazer uma pergunta, por favor, digite \*1. Caso algum dos senhores necessite de uma alguma assistência durante a conferência, queira, por favor, solicitar ajuda de um operador, digitando \*0.

Informamos que algumas informações contidas nesta teleconferência podem conter projeções ou afirmações sobre expectativas futuras. Tais informações estão sujeitas a riscos conhecidos e desconhecidos, e incertezas que podem fazer com que tais expectativas não se concretizem, ou sejam substancialmente diferentes do que era esperado.

Estão presentes hoje conosco, o Sr. André Fehlauer, CEO, e O Sr. Hugo Reis de Assunção, CFO.

Por favor, Sr. André, queira prosseguir.

### **André Fehlauer:**

Bom dia a todos. Sou CEO da Smiles, e gostaria de dar as boas-vindas a todos os senhores ao *call* de resultados do 1T21 da Smiles. Está aqui comigo Hugo Assunção, CFO da Smiles.

Encerramos o 1T21 com uma importante definição: a aprovação pelos acionistas minoritários da incorporação da Smiles pela GOL. Dessa forma, iniciaremos um novo capítulo em nossa história, dessa vez junto à GOL, confiantes de que essa união proporcionará muitos benefícios para ambas as companhias e, especialmente, para clientes e passivos.

Importante dizer que o período se mostrou novamente desafiador. Uma segunda onda da covid-19 fez nossos planos de viajar serem adiados mais uma vez. Como não poderia ser diferente, repensamos a rota para priorizar o bem-estar e a segurança de nossos clientes, colaboradores e parceiros.

Nesse sentido, ampliamos as oportunidades para que os clientes usem suas milhas da forma mais conveniente e adaptada ao momento. Ou seja, seguimos aprimorando sistemas, soluções, produtos, parcerias e benefícios para que nossos membros continuem resgatando e acumulando milhas na plataforma.

Seguindo para a nossa apresentação, e começando pelo slide número dois, esses são os destaques do trimestre. Do lado financeiro, tivemos um lucro líquido de R\$47,7 milhões. Nosso faturamento bruto chegou a R\$442 milhões. A receita líquida segue se recuperando, e atingiu R\$151 milhões, o que representa 88% do mesmo período de 2020.

O programa atingiu 18,5 milhões de participantes, representando um crescimento de 5,9% quando comparado ao mesmo período do ano passado. Fechamos o 1T com 19,7 bilhões de milhas acumuladas e 13,9 bilhões de milhas resgatadas.

Continuamos a fortalecer nosso ecossistema de parcerias aéreas. Neste 1T21, tivemos o início da operação com a Ibéria para resgate de passageiros. Também passamos a oferecer, além do resgate, também acúmulo de milhas em voos da Ethiopian Airlines, que atende mais 140 destinos



em todo o mundo. Lançamos ainda a funcionalidade Meu Bônus VIP para assinantes do Clube Smiles, que permite a transferência de pontos do cartão de crédito com até 50% bonificação sem a dependência de participação em promoções e com vantagens exclusivas de acordo com o plano escolhido.

Além disso, no período, também lançamos, junto com a Localiza, a tarifa mensal, em que o cliente pode alugar o carro por um período maior do que 30 dias com um preço extremamente vantajoso em milhas. O preço da diária pode ter desconto de até 55%.

Lançamos um novo canal de comunicação via WhatsApp. Essa interação com o cliente é muito mais simples, muito mais ágil. Ainda é um projeto piloto, mas que já tem demonstrado resultados impressionantes de facilidade para o cliente. Para alteração de voo, principalmente, o cliente não necessariamente precisa ligar para a Smiles, toda a interação acontece via WhatsApp. Esse é um canal que vai crescer muito nos próximos meses, e temos bastante expectativa de que ajudará bastante os nossos clientes a terem uma interação com a Smiles cada vez melhor.

Lançamos na Smiles Argentina o nosso Shopping Smiles, uma notícia muito boa para os clientes da Argentina. Os resultados têm demonstrado que acertamos, tem superado consistentemente as expectativas de resgate. Hoje, essa plataforma já conta com mais de 30 lojas associadas, e vem crescendo de forma bastante consistente. Então, temos a expectativa de que essa plataforma deve trazer mais um diferencial para a Smiles Argentina ao longo do ano de 2021.

No slide oito, trazemos dois eventos voltados à inovação que fizemos com um olhar de fora para dentro. Em nossa Innovation Week, nossa Semana de Inovação, tivemos cerca de 300 participantes entre colaboradores e convidados. Já o Hackathon Smiles, nossa primeira competição o tipo, envolveu 97 times de praticamente todo o Brasil, que trouxeram projetos inspiradores, focados em educação financeira e diversidade.

No slide nove, mostramos o caminho de transformação da nossa marca. A partir do novo propósito de marca, trabalho que foi finalizado e entregue no trimestre anterior, estreamos neste trimestre, em 2021, uma websérie chamada Outras Viagens, contando histórias de pessoas que embarcaram em viagens transformadoras, e firmamos parceria com a Hysteria, canal de entretenimento focado em narrativas femininas, para a campanha especial de conteúdo em comemoração ao Mês das Mulheres.

Ainda temos um longo caminho pela frente, porém seguimos confiantes na força da marca e, principalmente, na resiliência do nosso time nesse momento de tantas incertezas.

Agora, passo a palavra para o Hugo Assunção, nosso CFO, que comentará o desempenho financeiro da Smiles. Muito obrigado, e estaremos aqui para a sessão de perguntas e respostas.

### **Hugo Assunção:**

Obrigado, André. Bom dia a todos. Como mencionado pelo André, os efeitos da segunda onda impactaram fortemente a indústria do turismo, principalmente ao final do 1T21. Mostraremos os resultados financeiros obtidos nessas situações adversas, em um cenário para lá de desafiador.

O slide de demonstrações de resultados compara os números do 1T21 com o trimestre anterior, e também com o mesmo período do ano passado. Destaco o resultado em si, de R\$47,7 milhões, que representam uma pequena retração de R\$8,5 milhões no lucro líquido comparado ao 1T20, período pré-pandemia, no qual os meses de janeiro e fevereiro foram muito positivos, e também a margem direita de resgates, que avançou em 2021 e registrou crescimento de 23% em relação ao último ano.



Sabemos que ainda teremos um longo caminho a percorrer até que a catastrófica pandemia da covid-19 seja controlada no mundo, mas renovamos o nosso compromisso de seguir gerando valor aos nossos clientes, parceiros e colaboradores, agora de uma maneira ainda muito mais integrada ao universo GOL. A todos aqueles que durante os últimos anos acreditaram na proposta da Smiles e em sua capacidade de fazer acontecer, nosso muito obrigado.

Iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas.

**Victor Mizusaki, Bradesco BBI:**

Bom dia. Eu tenho duas perguntas. A primeira, se puderem confirmar as principais datas do processo de crescimento de capital, até quando vai o direito de recesso, e depois, até quando seria o prazo para os acionistas escolherem a proposta base ou a proposta opcional?

E a segunda pergunta, com relação ao crescimento de *gross billings*, no press release vocês mencionam sobre o produto Meu Bônus VIP. Como vocês estão vendo essa questão de crescimento de *gross billings* e ganho de market share? Obrigado.

**André Fehlauer:**

Victor, obrigado pela pergunta. Vou responder de trás para frente, falando um pouco de *gross billings*. Esse produto, na verdade, o lançamos para os clientes do Clube Smiles porque somos uma Empresa que costuma fazer bastantes promoções, e as promoções duram tempos limitados, dois dias, três dias. Então, o cliente tem que estar bastante atento para se inscrever na promoção e fazer todo o processo de transferência de milhas.

O que quisemos fazer com esse produto foi dar para o cliente do Clube Smiles, que é o nosso cliente mais importante junto com o diamante, para ele poder ter a oportunidade de usar essa promoção do Meu Bônus VIP quando ele quiser. Então, ele tem a prerrogativa de escolher a data que mais convém a ele e então fazer essa transferência já tendo essa bonificação.

O feedback dos clientes tem sido bastante positivo porque eles entendem que essa é mais uma vantagem para o cliente Clube Smiles, a capacidade que ele tem de definir quando ele quer trazer esse produto.

E temos visto também, ainda em relação a *gross billings*, obviamente temos alguns fatores que afetam os *gross billings*. O primeiro deles, nossa visão de que o câmbio afeta, porque boa parte dos programas de banco, principalmente, tem a conversão, são milhas por USD gasto, e, uma vez que o câmbio está mais alto, isso também afeta a capacidade dos clientes de fazerem esse acúmulo.

Além disso, o próprio mercado de consumo, quando o consumo cai, caem também os cartões, e isso nos afeta nesse sentido. Mas quando olhamos dentro do nosso portfólio, principalmente no que se refere ao cartão *cobranded* e ao Clube Smiles, temos percebido que, de fato, são produtos muito resilientes e clientes muito fiéis. Não temos sentido a mesma queda de *gross billings* nesses produtos como sentimos em produtos de transferência de banco, principalmente.

Então, quando falamos em market share, se acompanharmos os números da ABEMF que saíram recentemente, do fechamento do ano de 2020, a Smiles ganhou market share. Vemos que, em 2018, saímos de 33% e chegamos ao fechamento de 2020 com 37% de market share.

Acho que nossa estratégia de oferecer uma boa proposta de valor para o cliente, uma boa experiência, tem dado resultado, e temos ganhado a preferência nos clientes, representada pelo market share e faturamento.



Quanto às datas, Victor, assim que as tivermos definidas, vamos dividir com vocês. É um cronograma que também depende da GOL, então comunicaremos ao mercado na medida em que forem fechadas as datas firmes. Faremos essa comunicação direta ao mercado assim que tivermos as datas fechadas.

O recesso termina amanhã, mas a outra data, de escolhe, se serão mais ações ou mais dinheiro, todas as propostas que a GOL fez, nisso dependemos deles, e a ideia é divulgarmos ao mercado diretamente via comunicado.

**Victor Mizusaki:**

Obrigado.

**Operadora:**

A sessão de perguntas e respostas está encerrada. As perguntas enviadas pelo webcast serão respondidas pelo time de RI por e-mail. Gostaríamos de passar a palavra ao Sr. André Fehlauer para que faça as considerações finais da Companhia.

**André Fehlauer:**

Senhores, muito obrigado pela participação em nosso *call* de resultados do 1T21. Continuamos, infelizmente, vivendo um momento muito delicado do ponto de vista da pandemia. Felizmente, agora estamos começando a ver algum tipo de redução. A grande esperança que temos é de que a vacinação avance de forma mais consistente e mais rápida, para ele possa minimamente retomar uma vida normal.

O que acompanhamos com nossos clientes nas pesquisas que fazemos e nas conversas que temos com eles é, de fato, que o desejo de viajar nunca foi tão grande. As milhas estão aqui, vemos pelas buscas. Os clientes começando a buscar destinos internacionais, começando a olhar viagens para o 2S, para o começo do ano que vem. Então, acompanhamos que, de fato, esse desejo está muito latente. Além disso, temos visto que os clientes têm buscado alternativas para fazer isso através do nosso Shopping Smiles, que tem crescido bastante.

Mas o que nos comprometemos de fato aqui é que a Empresa nunca esteve tão pronta e tão ajustada do ponto de vista de tecnologia, de CRM, de time e capacidade de fazer acontecer. Temos certeza de que nessa retomada, que vai acontecer, invariavelmente, do turismo, estaremos muito prontos para receber essa demanda e aproveitar o máximo que ela pode nos oferecer. Então, acho que nossa mensagem é de expectativa e de esperança de que conseguiremos sair dessa situação de pandemia o quanto antes e voltar a uma vida normal, as pessoas voltarem a poder circular etc. E contem com a Smiles para acumular suas milhas enquanto esse momento não chega porque, na hora em que ele chegar, tenho certeza de que todos vocês vão viajar bastante.

Muito muito obrigado, mais uma vez, pela participação no *call*, e até a próxima. Um abraço.

**Operadora:**

A teleconferência da Smiles está encerrada. Agradecemos a participação de todos, e tenham um bom dia.

“Este documento é uma transcrição produzida pela MZ. A MZ faz o possível para garantir a qualidade (atual, precisa e completa) da transcrição. Entretanto, a MZ não se responsabiliza por eventuais falhas, já que o texto depende da qualidade do áudio e da clareza discursiva dos palestrantes. Portanto, a MZ não se responsabiliza por eventuais danos ou prejuízos que possam surgir com o uso, acesso, segurança, manutenção, distribuição e/ou transmissão desta transcrição. Este documento é uma transcrição simples e não reflete nenhuma opinião de investimento da MZ. Todo o conteúdo deste documento é de responsabilidade total e exclusiva da empresa que realizou o evento transcrito pela MZ. Por favor, consulte o website de relações com investidor (e/ou institucional) da respectiva companhia para mais condições e termos importantes e específicos relacionados ao uso desta transcrição”