



Resultados do 4º trimestre de 2016

23 de fevereiro de 2017



- **20,1 bilhões de pontos emitidos no quarto trimestre**
- **17,9 bilhões de pontos resgatados, com 17,4% dos pontos resgatados com produtos no varejo**
- **Taxa de *burn/earn* de 89% no trimestre**
- **16,5 milhões de participantes, um crescimento anual de 16,1%**
- **Receita de venda de pontos de R\$523,6 milhões no 4T16**

Último preço 31/12/2016 R\$ 33,80

Volume médio negociado (R\$ milhões) R\$ 15,9

EPS (R\$) R\$ 0,72

Valor de mercado 31/12/2016 (R\$ bilhões) R\$ 5,5

Quantidade de ações 162.246.573

Ações em tesouraria 224.300

CONFERÊNCIA EM PORTUGUÊS

[Clique aqui para acessar](#)

24 de fevereiro de 2017
08:30 a.m. (horário de Brasília)
06:30 a.m. (US-EST)

Telefones:

+1 786 924-6977
+1 888 700-0802
+55 11 3193-1001
+55 11 2820-4001

Senha: Multiplus

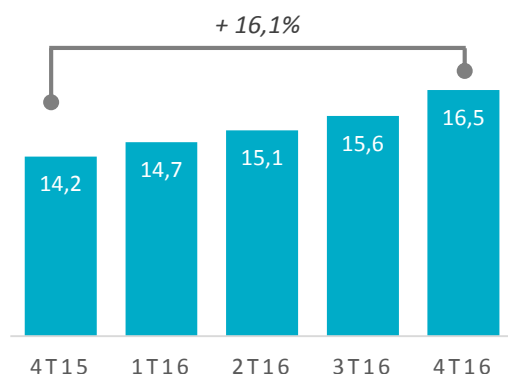
Replay: +55 (11) 3193 1012 ou
+55 (11) 2820 4012

Senha replay: 6669862#
Disponível de 24/02 a 02/03

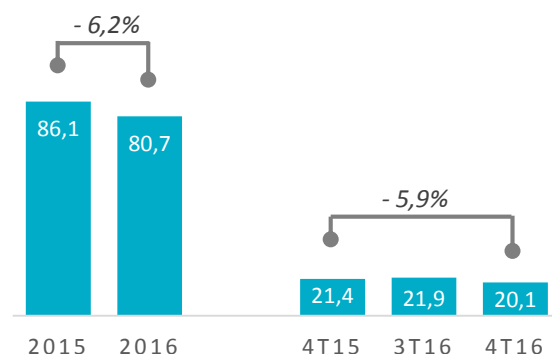
| Destaques (R\$ milhões) | 4T16 | 4T15 | Var % | 2016 | 2015 | Var % |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|--------------|
| Pontos emitidos (bilhões) | 20,1 | 21,4 | -5,9% | 80,7 | 86,1 | -6,2% |
| Pontos resgatados (bilhões) | 17,9 | 18,5 | -3,2% | 69,1 | 76,0 | -9,1% |
| Taxa burn/earn (%) | 89,0% | 86,5% | 2,5p.p. | 85,6% | 88,2% | -2,7p.p. |
| Taxa de breakage (média UDM, %) | 17,0% | 18,1% | -1,1p.p. | 17,0% | 18,1% | -1,1p.p. |
| Faturamento da venda de pontos | 540,8 | 645,0 | -16,2% | 2.353,3 | 2.565,0 | -8,3% |
| Receita líquida | 547,4 | 580,6 | -5,7% | 2.199,3 | 2.261,8 | -2,8% |
| Lucro bruto | 176,4 | 200,6 | -12,1% | 752,0 | 704,3 | 6,8% |
| Margem bruta % | 32,2% | 34,6% | -2,3p.p. | 34,2% | 31,1% | 3,1p.p. |
| Lucro líquido | 116,2 | 125,7 | -7,6% | 513,8 | 479,7 | 7,1% |
| Margem líquida % | 21,2% | 21,7% | -0,4p.p. | 23,4% | 21,2% | 2,2p.p. |
| Lucro por ação | 0,72 | 0,77 | -7,6% | 3,17 | 2,96 | 7,1% |

DESTAQUES

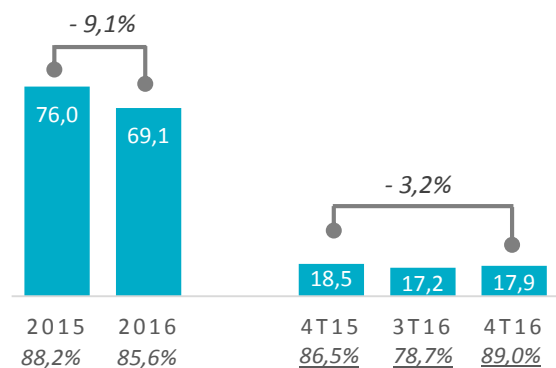
PARTICIPANTES (milhões)



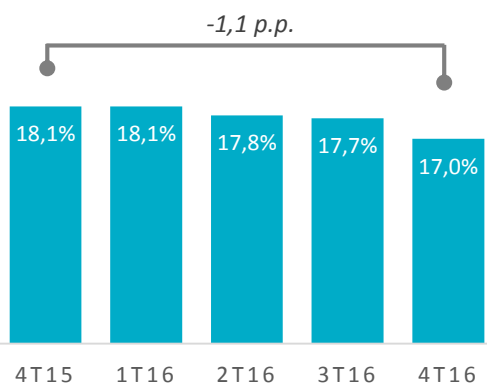
PONTOS EMITIDOS (bilhões)



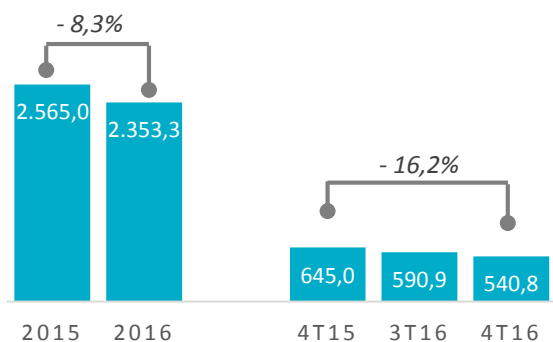
PONTOS RESGATADOS (bilhões) & **BURN/EARN**



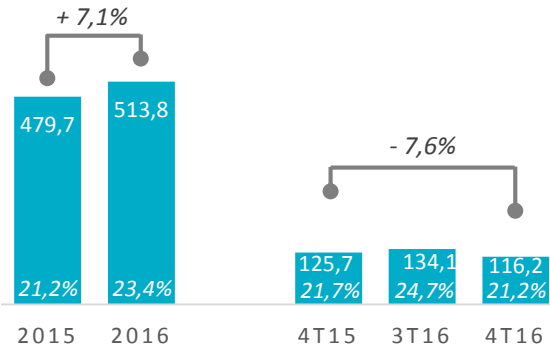
BREAKAGE (%) – MÉDIA DE 12 MESES



FATURAMENTO DE VENDA DE PONTOS
(BRL milhões)



LUCRO LÍQUIDO (BRL milhões)
& **MARGEM LÍQUIDA (%)**



MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O quarto trimestre de 2016 foi um período forte em resgates principalmente de prêmios no varejo, representando cerca de 17,4% do total de número de pontos resgatados. Reportamos expressivo crescimento de número de participantes da Multiplus, que atingiu 16,5 milhões no final do ano de 2016, um crescimento anual de 16,1%.

O último trimestre do ano foi marcado principalmente pelas ações de Black Week conduzidas no nosso *marketplace* e no aplicativo mobile. A campanha realizada no nosso *marketplace* resultou em um incremento de pontos resgatados de 127% em comparação aos volumes das semanas que antecederam a ação, e o ticket médio de pontos resgatados aumentou 19% comparado com a Black Week realizada em 2015. A mesma campanha realizada no aplicativo mobile da Multiplus registrou um crescimento de 136% em número de pontos resgatados em relação ao resultado da campanha realizada em 2015. No total preparamos para os nossos participantes 20 catálogos diferentes, segmentados por tipo de produto, interesse, etc. O catálogo mais resgatado foi com smartphones, com ticket médio de cerca de 43 mil pontos, o maior dentre os outros catálogos. Já os produtos mais resgatados durante a campanha de Black Week foram: cafeteiras, TVs e smartphones. Também durante o mês de novembro conduzimos uma ação de Black Week com a companhia aérea LATAM com o objetivo de estimular o resgate de passagens com as tarifas promocionais para rotas domésticas e internacionais. A campanha resultou em um incremento de 8,4% de número de pontos resgatados com as passagens no mês de novembro, comparado com o mesmo mês do ano anterior.

Fechamos o ano de 2016 com um total de 2,3 milhões de downloads no nosso aplicativo mobile, um crescimento de 55% quando comparado com final do ano de 2015. Registramos um incremento significativo de número de pontos resgatados pelo aplicativo no quarto trimestre de 2016, de 67%, e de 125% no ano consolidado.

Já no final de dezembro ampliamos nosso portfólio de facilidades e lançamos “Pontos + Dinheiro” para o resgate de produtos e serviços não aéreos. Essa funcionalidade permite que os participantes que não possuem saldo suficiente de pontos para o resgate nos parceiros da rede possam complementar com o pagamento em dinheiro. Essa função está disponível para consulta no *marketplace* da companhia, na seção ‘Troque seus pontos’. O objetivo é garantir ofertas atrativas que atendam a todos os perfis de participantes da Multiplus, com incentivos constantes para que eles aproveitem cada vez mais a experiência com a rede.

Ficamos felizes em anunciar o novo cartão Multiplus Itaucard, que chegou ao mercado em janeiro de 2017 com o melhor acúmulo de pontos por dólar gasto, bônus promocional diferenciado na aquisição do produto e resgate de pontos que poderão ser convertidos em viagens, compras e lazer. Com a bandeira MasterCard, e em breve Visa, o cartão está disponível nas versões Internacional, Gold, Platinum, e Black e para clientes correntistas ou não do banco.

Também no começo do ano de 2017, lançamos a parceria com o Vivo Valoriza. A parceria possui como objetivo unir dois grandes líderes de seus segmentos em busca de oferecer os melhores benefícios aos participantes. Toda a jornada de construção da mecânica, (que hoje inclui pontuação pela utilização dos serviços de telefone fixo, banda



larga e TV, exceto celular pré-pago), comunicação com o participante da Multiplus e cliente do Vivo Valoriza e operação da transferência visa garantir a melhor experiência.

DESEMPENHO OPERACIONAL

| Informações Operacionais | 4T16 | 3T16 | Var % | 4T15 | Var % | 2016 | 2015 | Var % |
|--------------------------------------|-------|-------|----------|-------|----------|-------|-------|----------|
| Participantes (milhões) | 16,5 | 15,6 | 5,5% | 14,2 | 16,1% | 16,5 | 14,2 | 16,1% |
| Pontos emitidos (bilhões) | 20,1 | 21,9 | -7,8% | 21,4 | -5,9% | 80,7 | 86,1 | -6,2% |
| LATAM Brasil | 4,5 | 4,2 | 5,7% | 3,7 | 19,5% | 15,1 | 15,1 | -0,3% |
| Bancos, Varejo, Indústria e Serviços | 15,7 | 17,6 | -11,1% | 17,7 | -11,3% | 65,7 | 71,0 | -7,5% |
| Pontos resgatados (bilhões) | 17,9 | 17,2 | 4,3% | 18,5 | -3,2% | 69,1 | 76,0 | -9,1% |
| Passagens aéreas | 14,8 | 14,7 | 0,7% | 15,0 | -1,3% | 58,6 | 65,1 | -10,0% |
| Outros produtos e serviços | 3,1 | 2,5 | 25,9% | 3,5 | -11,4% | 10,4 | 10,8 | -3,6% |
| Taxa de breakage (média UDM, %) | 17,0% | 17,7% | -0,7p.p. | 18,1% | -1,1p.p. | 17,0% | 18,1% | -1,1p.p. |
| Taxa burn/earn (%) | 89,0% | 78,7% | 10,3p.p. | 86,5% | 2,5p.p. | 85,6% | 88,2% | -2,7p.p. |

PONTOS EMITIDOS totalizaram 20,1 bilhões no 4T2016, uma redução de 5,9% quando comparado com quatro trimestre de 2015.

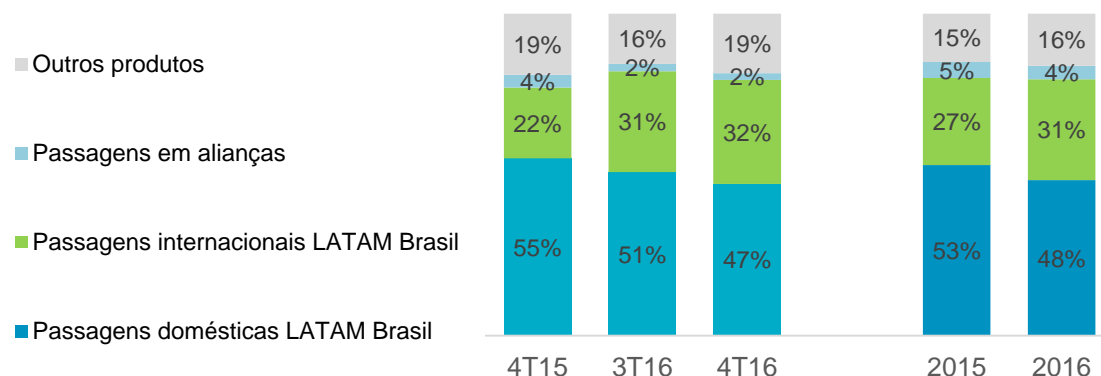
Banco, Varejo, indústria e serviços: O número de pontos emitidos acumulou 15,7 bilhões no quatro trimestre. Este desempenho foi um resultado de uma redução de 11,3% em número de pontos emitidos para os bancos, vs. 4T2015, principalmente impactado pelos menores gastos em geral no cartão de crédito. No entanto, é importante notar que o número de pontos acumulados com nossos parceiros no varejo mostrou um crescimento de 30,6% no ano consolidado em comparação com o ano de 2015, equivalente de 14,9% do total de pontos acumulados em 2016. O objetivo é garantir diversificação de acúmulo de pontos de várias fontes para todos os perfis de participantes da Multiplus, com incentivos constantes para que eles aproveitem cada vez mais a experiência com a rede.

LATAM Brasil e Oneworld: os pontos acumulados pela Latam Brasil e companhias parceiras da Oneworld mostraram um crescimento de 19,5% versus o mesmo período do ano passado, principalmente em função do aumento do ticket médio nas rotas domésticas, seguindo o novo modelo de acúmulo de pontos por Real implementado em abril de 2016.

PONTOS RESGATADOS atingiram 17,9 bilhões no quatro trimestre de 2016, uma redução de 3,2% quando comparado com o mesmo período do ano passado como consequência de um cenário macroeconômico mais desafiador porém com crescimento de 4,3% quando comparado ao trimestre anterior.



Gráfico 1: **Pontos resgatados** (% do total)



DESEMPENHO FINANCEIRO

FATURAMENTO BRUTO DE VENDA DE PONTOS totalizou R\$ 540,8 milhões no quarto trimestre de 2016, uma redução de 16,2% quando comparado ao mesmo período do ano anterior e uma redução de 8,5% quando comparado ao 3T 2016.

| Faturamento (R\$ milhões) | 4T16 | 3T16 | Var % | 4T15 | Var % | 2016 | 2015 | Var % |
|--------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|---------|---------|-------|
| Faturamento da venda de pontos | 540,8 | 590,9 | -8,5% | 645,0 | -16,2% | 2.353,3 | 2.565,0 | -8,3% |
| LATAM Brasil | 69,5 | 64,1 | 8,4% | 57,2 | 21,5% | 235,3 | 228,0 | 3,2% |
| Bancos, Varejo, Indústria e Serviços | 471,4 | 526,8 | -10,5% | 587,9 | -19,8% | 2.118,0 | 2.337,0 | -9,4% |

4T16 vs 4T15: Variação de (-)16,2%

4T16 vs 3T16: Variação de (-) 8,5%

Bancos, varejo, indústria e serviços: uma redução de 19,8%, devido ao menor volume de pontos emitidos de 11,3% e menor preço unitário médio em razão de valorização do Real versus Dólar de 17,8%.

LATAM Brasil: um aumento de 21,5% em consequência de aumento de 19,5% no número de pontos emitidos e positivamente impactado pelo maior preço unitário médio, em razão da mudança de mix de resgates.

Bancos, varejo, indústria e serviços: uma redução de 10,5% principalmente devido ao menor volume de pontos emitidos de 11,1%, e preço unitário médio estável.

LATAM Brasil: um aumento de 8,4% em consequência de aumento de 5,7% no número de pontos emitidos, em razão de maior preço unitário médio e mudança de mix de resgates entre as passagens internacionais e domésticas.



DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO

| Demonstração de resultado (R\$ mil) | 4T16 | 3T16 | Var % | 4T15 | Var % | 2016 | 2015 | Var % |
|---|------------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|--------------------|--------------------|----------------|
| Receita bruta | 603.263 | 597.554 | 1,0% | 638.539 | -5,5% | 2.423.724 | 2.494.482 | -2,8% |
| Venda de pontos | 523.568 | 508.959 | 2,9% | 526.500 | -0,6% | 2.049.251 | 2.078.581 | -1,4% |
| LATAM Brasil | 38.806 | 36.970 | 5,0% | 39.647 | -2,1% | 148.414 | 158.712 | -6,5% |
| Bancos, varejo, indústria e serviços | 484.762 | 471.989 | 2,7% | 486.853 | -0,4% | 1.900.837 | 1.919.869 | -1,0% |
| Receita de breakage | 79.695 | 88.595 | -10,0% | 112.039 | -28,9% | 374.473 | 416.886 | -10,2% |
| Hedge | - | - | - | - | - | - | (985) | -100,0% |
| Impostos sobre vendas e serviços | (55.837) | (55.309) | 1,0% | (57.897) | -3,6% | (224.440) | (232.728) | -3,6% |
| Receita Líquida | 547.426 | 542.245 | 1,0% | 580.642 | -5,7% | 2.199.284 | 2.261.754 | -2,8% |
| Custo dos resgates de pontos | (371.009) | (346.569) | 7,1% | (380.025) | -2,4% | (1.447.264) | (1.557.419) | -7,1% |
| Passagens aéreas | (308.666) | (301.152) | 2,5% | (323.323) | -4,5% | (1.246.468) | (1.381.755) | -9,8% |
| Outros produtos / serviços | (62.343) | (45.417) | 37,3% | (56.702) | 9,9% | (200.796) | (175.664) | 14,3% |
| Lucro Bruto | 176.417 | 195.676 | -9,8% | 200.617 | -12,1% | 752.020 | 704.335 | 6,8% |
| Margem Bruta % | 32,2% | 36,1% | -3,9p.p. | 34,6% | -2,3p.p. | 34,2% | 31,1% | 3,1p.p. |
| Serviços compartilhados | (175) | (175) | 0,0% | (175) | 0,0% | (700) | (1.686) | -58,5% |
| Despesas com pessoal | (19.767) | (19.069) | 3,7% | (18.116) | 9,1% | (72.933) | (69.813) | 4,5% |
| Marketing | (2.145) | (6.624) | -67,6% | (3.371) | -36,4% | (14.790) | (20.893) | -29,2% |
| Depreciação | (6.430) | (6.474) | -0,7% | (7.970) | -19,3% | (25.153) | (35.756) | -29,7% |
| Outros | (23.103) | (18.127) | 27,5% | (27.134) | -14,9% | (76.398) | (79.262) | -3,6% |
| Resultado de equivalência patrimonial | (2.301) | - | - | - | - | (2.301) | - | - |
| Total das Despesas Operacionais | (53.921) | (50.469) | 6,8% | (56.766) | -5,0% | (192.276) | (207.410) | -7,3% |
| Total dos Custos e Despesas Operacionais | (424.930) | (397.038) | 7,0% | (436.791) | -2,7% | (1.639.540) | (1.764.829) | -7,1% |
| Lucro Operacional | 122.496 | 145.207 | -15,6% | 143.851 | -14,8% | 559.744 | 496.925 | 12,6% |
| Margem Operacional % | 22,4% | 26,8% | -4,4p.p. | 24,8% | -2,4p.p. | 25,5% | 22,0% | 3,5p.p. |
| Despesa/Receita Financeira | 46.963 | 54.247 | -13,4% | 43.055 | 9,1% | 196.865 | 220.502 | -10,7% |
| Lucro antes do IR e CS | 169.459 | 199.454 | -15,0% | 186.906 | -9,3% | 756.609 | 717.427 | 5,5% |
| Imposto de Renda e Contribuição Social | (53.237) | (65.373) | -18,6% | (61.185) | -13,0% | (242.806) | (237.685) | 2,2% |
| Lucro Líquido | 116.222 | 134.081 | -13,3% | 125.721 | -7,6% | 513.802 | 479.742 | 7,1% |
| Margem Líquida % | 21,2% | 24,7% | -3,5p.p. | 21,7% | -0,4p.p. | 23,4% | 21,2% | 2,2p.p. |

RECEITA LÍQUIDA

Receita líquida totalizou R\$ 547,4 milhões no quarto trimestre de 2016, uma queda de 5,7% quando comparado ao mesmo período do ano anterior e um aumento de 1,0% quando comparado ao 3T 2016.

4T16 vs 4T15: Variação de (-) 5,7%

Receita bruta de pontos vendidos: uma redução de 0,6%, devido à queda de 3,2% no volume de pontos resgatados, parcialmente compensada pela maior receita unitária média.

Receita de breakage*: uma redução de 28,9% devido à menor taxa dos últimos doze meses e menor faturamento.

4T16 vs 3T16: Variação de (+) 1,0%

Receita bruta de pontos vendidos: aumento de 2,9% em consequência de aumento de 4,3% em pontos resgatados, parcialmente impactada pela menor receita unitária média.

Receita de breakage*: redução de 10,0% devido à menor taxa dos últimos doze meses e menor faturamento.

**Receita de Breakage: METODOLOGIA ANTIGA: Provisão (calculada com base em histórico, não refletindo de forma imediata as decisões de negócio) + Breakage Efetivo – Reversão; METODOLOGIA NOVA: Provisão (calculada com base na taxa projetada, com base em modelos estatísticos) + Breakage Efetivo – Reversão*

CUSTO DE RESGATE DE PONTOS totalizou R\$ 371,0 milhões no quarto trimestre.

4T16 vs 4T15: Variação de (-) 2,4%

Passagens aéreas: queda de 4,5% devido a (i) redução de 1,3% no volume de pontos resgatados em passagens aéreas; (ii) impacto positivo da apreciação do Real vs. Dólar de 17,1% no custo com resgates de passagens internacionais; (ii) principalmente comprovado pela mudança de mix de resgates de passagens domésticas vs. internacionais (vide gráfico 1: 33% dos pontos resgatados com as passagens internacionais do total de pontos resgatados no 4T16 vs. 26% no 4T15).

Outros produtos e serviços: um aumento de 9,9%, principalmente devido maior custo unitário médio devido à maior incentivos de resgates de produtos no varejo, em linha com nossa estratégia neste trimestre.

4T16 vs 3T16: Variação de (+) 7,1%

Passagens aéreas: aumento de 2,5% mesmo com aumento de 0,7% no volume de pontos resgatados em passagens aéreas, devido ao impacto positivo de apreciação de 1,1% do Real vs. Dólar no custo com resgate de passagens internacionais.

Outros produtos e serviços: um aumento de 37,6%, principalmente em razão do aumento de 25,9% em número de pontos resgatados com parceiros varejistas e maior custo unitário médio devido à maior incentivos de resgates de produtos no varejo, em linha com nossa estratégia neste trimestre.



SERVIÇOS COMPARTILHADOS referem-se à remuneração paga à LATAM Brasil por serviços compartilhados de sistema ERP.

RESULTADO DE EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL resultado da corretora de seguros “Pontus Corretora”, uma sociedade empresária limitada da Multiplus.

DESPESAS COM PESSOAL Ao fim do período, a Multiplus contava com 264 funcionários, 24 colaboradores a mais quando comparado com quatro trimestre de 2015. Com consequência, as despesas com pessoal no quatro trimestre totalizaram R\$ 19,8 milhões último trimestre do ano, gerando um aumento de 11,7% quando comparado ao mesmo período do ano passado. Em comparação ao trimestre anterior houve um aumento de 3,7% devido ao maior número de funcionários.

DESPESAS COM MARKETING totalizaram R\$ 2,1 milhões no quatro trimestre de 2016, uma queda de 76,3% quando comparadas ao mesmo período do ano anterior, e uma queda de 67,6% quando comparadas com o terceiro trimestre de 2016, devido à menor concentração de ações no período.

OUTRAS DESPESAS, relacionadas a serviços terceirizados de TI, call center, aluguel, e outros, totalizaram R\$ 23,1 milhões no quatro trimestre de 2016, um valor 6,4% maior quando comparado ao mesmo período do ano anterior, e 27,5% maior quando comparado com o trimestre imediatamente anterior devido ao aumento de custo com call center, e outras despesas administrativas.

DESPESAS/RECEITA FINANCEIRA totalizaram R\$46,9 milhões no 4T2016, apresentando um aumento de 9,1% quando comparadas ao mesmo período do ano passado. Quando comparado com 3T16 esse valor representou uma queda 13,4% devido ao dois cortes consecutivos na taxa de juros no 4T2016 (em outubro um corte de 0,5% e no final de novembro de 0,25%), e menos dias úteis (de 64 dias úteis no 3T2016 para 61 no 4T2016). Nessa performance está inserido o retorno da alocação de parte do caixa da Companhia em fundos estruturados/cambiais.

Dado que uma parte relevante dos pontos já faturados deverão ser objeto de resgates de passagens internacionais ou outros resgates com custos referenciados em dólares americanos, a Companhia tem como instrumento de proteção a alocação de parte de seus recursos financeiros em fundos estruturados/cambiais. Os limites e estrutura de proteção foram aprovados pelo Comitê de Auditoria, Finanças e Partes Relacionadas na reunião de 13 de outubro de 2015.

Especificação por tipo de retorno no 4T16 (R\$ milhões)

| Índice | Receita financeira bruta | | Saldo médio 2016 |
|--|--------------------------|--------------|------------------|
| | 4T16 | 2016 | |
| CDI* | 47,6 | 207,2 | 1.532,3 |
| Dólar | 0,1 | -2,9 | 172,7 |
| Outras receitas/despesas financeiras** | -0,6 | -7,2 | |
| Total | 47,1 | 197,1 | 1.705,0 |

* Inclui adiantamento a fornecedores

** Referem-se principalmente à variação cambial e impostos

GOVERNANÇA CORPORATIVA E MERCADO DE CAPITAIS

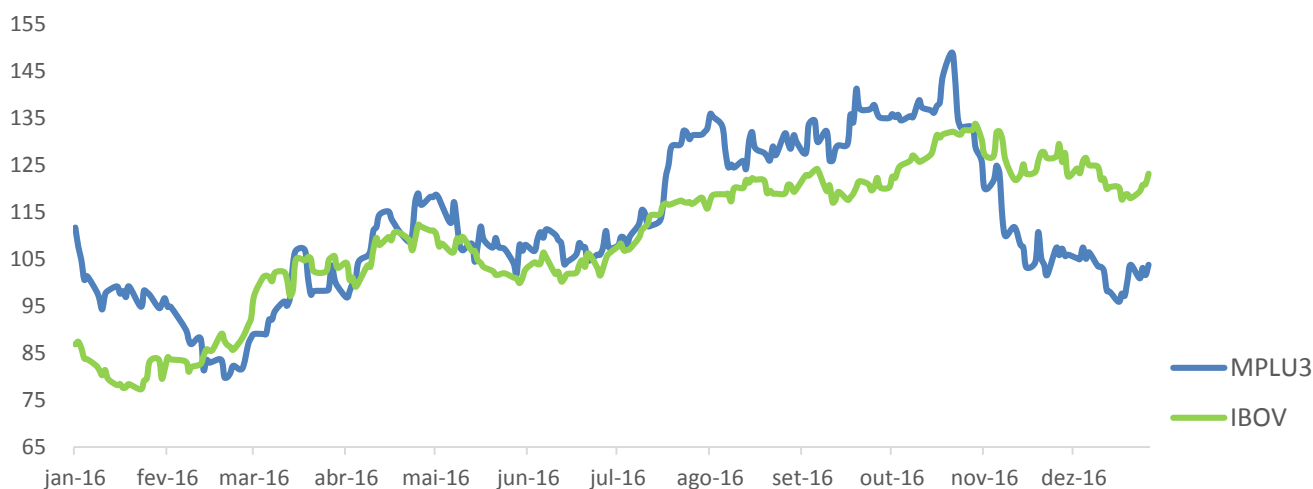
Desde que se tornou listada no Novo Mercado, índice da bolsa de valores BM&FBovespa, a Multiplus vem aprimorando suas práticas de governança corporativa com base nos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa propostos pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). A Companhia também determina em sua política de distribuição de dividendos, o repasse mínimo de 25% do lucro líquido. No entanto, objetivando maximizar retorno aos acionistas, a Companhia distribuiu no último ano 100% do resultado sob a forma de dividendos e juros sobre capital próprio.

O Conselho da Administração da Multiplus é composto por sete membros, sendo dois (30%) deles independentes. Adicionalmente, existem dois comitês de assessoramento ao Conselho, que auxiliam nas decisões estratégicas da Companhia, sendo eles o Comitê de Ética e Gestão de Pessoas, e o Comitê de Finanças, Auditoria, Governança e Partes Relacionadas.

Em 31 de dezembro de 2016, a Multiplus apresentava um valor de mercado de R\$ 5,5 bilhões tendo como base a cotação final da ação de R\$ 33,80, uma desvalorização de 17,8% versus último dia de dezembro de 2015.

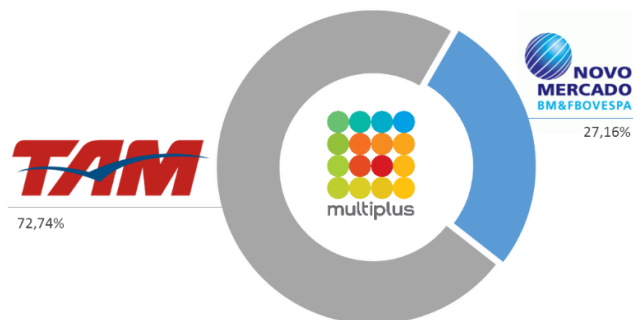
DESEMPENHO DA AÇÃO

MPLU3 vs. IBOV (base 100)



ESTRUTURA SOCIETÁRIA

Quantidade de ações ordinárias: 162.246.573



FLUXO DE CAIXA

| Fluxo de Caixa (R\$ mil) | 4T16 | 3T16 | Var% | 4T15 | Var% |
|---|------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
| Lucro Líquido | 116.222 | 134.081 | -13,3% | 125.722 | -7,6% |
| Depreciação/Amortização | 6.430 | 6.474 | -0,7% | 8.132 | -20,9% |
| Contas a Receber | 31.393 | (26.563) | -218,2% | 58.121 | -46,0% |
| Contas a Pagar | 13.779 | (4.112) | -435,1% | (49.939) | -127,6% |
| Impostos | (20.415) | 26.867 | -176,0% | (1.585) | 1188,0% |
| Impostos Diferidos | - | - | - | 5.112 | -100,0% |
| Partes Relacionadas | - | - | - | - | - |
| Adiantamento a Fornecedores** | 345.276 | 16.642 | 1974,7% | (1.344) | -25790,2% |
| Receita Diferida e Passivo de Breakage | (61.957) | (7.353) | 742,6% | 6.301 | -1083,3% |
| Instrumentos Derivativos | - | - | - | - | - |
| Adiantamento de Clientes | (94.108) | (105.829) | -11,1% | (110.553) | -14,9% |
| Outros Ativos e Passivos | 1.852 | 495 | 274,1% | 13.325 | -86,1% |
| Equivalência patrimonial em resultados de investimentos da JV | - | - | - | - | - |
| Fluxo de Caixa Operacional | 338.472 | 40.702 | 731,6% | 53.292 | 535,1% |
| Investimento | (6.362) | (3.890) | 63,5% | (22.381) | -71,6% |
| Participações em empresas | (10) | - | - | - | - |
| Fluxo de Caixa dos Investimentos | (6.372) | (3.890) | 63,8% | (22.381) | -71,5% |
| Custo com emissão de ações | - | - | - | - | - |
| Capital Social | - | - | - | - | - |
| Ações em tesouraria | - | 2.333 | -100,0% | 325 | -100,0% |
| Reserva de Capital | 313 | (1.279) | -124,5% | 952 | -67,1% |
| Ajuste de avaliação patrimonial/Hedge | - | - | - | - | - |
| Dividendos e JCP | (127.232) | (129.611) | -1,8% | (137.547) | -7,5% |
| Fluxo de Caixa dos Financiamentos | (126.919) | (128.557) | -1,3% | (136.270) | -6,9% |
| Aumento (Redução) do Caixa | 205.181 | (91.745) | -323,6% | (105.359) | -294,7% |
| Aumento (Redução) do Caixa ajustado*** | 81.245 | 127.053 | -36,1% | 144.085 | -43,6% |
| Caixa Inicial* | 1.255.829 | 1.347.574 | -6,8% | 1.596.808 | -21,4% |
| Caixa Final* | 1.461.010 | 1.255.829 | 16,3% | 1.491.449 | -2,0% |

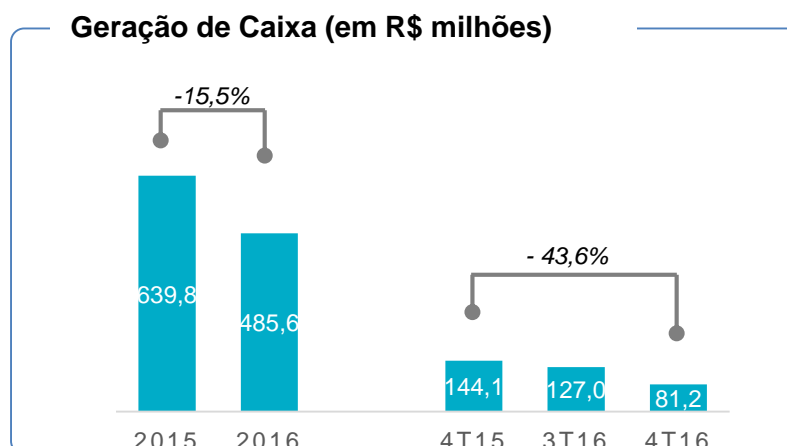
*Caixa e equivalentes de caixa, aplicações financeiras e aplicações financeiras de longo prazo

**Inclui adiantamento de compra de passagens

***O valor exclui efeitos de antecipações a fornecedores/de clientes e pagamentos de dividendos e JCP

NOTA: as linhas Impostos Diferidos, Instrumentos Derivativos e Hedge do Fluxo de Caixa refletem, principalmente, a contabilização das posições de hedge cambial

GERAÇÃO DE CAIXA* a acionistas no quarto trimestre de 2016: excluindo efeitos de dividendos, JCP e variação de antecipações a fornecedores, capital e antecipação de clientes, totalizou R\$ 81,2 milhões, queda de 43,7% em comparação com o quarto trimestre do ano anterior. No ano, a geração de caixa totalizou R\$ 485,6 milhões, queda de 24,1% em comparação com 2015.



*O valor exclui efeitos de antecipações a fornecedores/de clientes e pagamentos de dividendos e JCP

BALANÇO PATRIMONIAL

| Balanço Patrimonial (R\$ mil) | 31/12/2016 | AV | 30/09/2016 | AV | 31/12/2015 | AV |
|--|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
| Ativo Total | 1.751.446 | 100,0% | 1.914.312 | 100,0% | 1.794.494 | 100,0% |
| Ativo Circulante | 1.648.551 | 94,1% | 1.811.359 | 94,6% | 1.671.863 | 93,2% |
| Caixa e equivalentes de caixa | 1.196 | 0,1% | 20 | 0,0% | 2.575 | 0,1% |
| Ativos financeiros mensurados ao valor justo por meio do resultado | 1.459.813 | 83,3% | 1.255.808 | 65,6% | 1.488.874 | 83,0% |
| Ativos financeiros mantidos até o vencimento | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Contas a receber | 151.329 | 8,6% | 180.162 | 9,4% | 144.408 | 8,0% |
| Tributos a recuperar | 8.759 | 0,5% | - | 0,0% | 14.395 | 0,8% |
| Partes relacionadas | 26.031 | 1,5% | 28.591 | 1,5% | 19.105 | 1,1% |
| Conta corrente | 26.031 | 1,5% | 28.591 | 1,5% | 19.105 | 1,1% |
| Despesas antecipadas | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Instrumentos financeiros derivativos | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Adiantamentos a fornecedores | 502 | 0,0% | 345.778 | 18,1% | 1.504 | 0,1% |
| Demais contas a receber | 921 | 0,1% | 1.000 | 0,1% | 1.002 | 0,1% |
| Ativo Não Circulante | 102.895 | 5,9% | 102.953 | 5,4% | 122.631 | 6,8% |
| Ativos financeiros - depósitos bancários | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Ativos financeiros mantidos até o vencimento | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Imposto de renda e contribuição social diferidos | - | 0,0% | - | 0,0% | 6.331 | 0,4% |
| Instrumentos financeiros derivativos | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Demais contas a receber | 15 | 0,0% | 15 | 0,0% | 26 | 0,0% |
| Investimentos | 101 | 0,0% | 91 | 0,0% | 91 | 0,0% |
| Imobilizado | 13.724 | 0,8% | 13.639 | 0,7% | 15.769 | 0,9% |
| Intangível | 89.055 | 5,1% | 89.208 | 4,7% | 100.414 | 5,6% |
| Partes Relacionadas | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Passivo Total e Patrimônio Líquido | 1.751.446 | 100,0% | 1.914.312 | 100,0% | 1.794.494 | 100,0% |
| Passivo Circulante | 1.494.213 | 85,3% | 1.646.382 | 86,0% | 1.533.716 | 85,5% |
| Fornecedores | 173.955 | 9,9% | 160.176 | 8,4% | 154.950 | 8,6% |
| Salários e encargos sociais | 20.757 | 1,2% | 18.826 | 1,0% | 23.427 | 1,3% |
| Impostos, taxas e contribuições | 257 | 0,0% | 13.595 | 0,7% | 551 | 0,0% |
| Imposto de renda e contribuição social a pagar | 14.203 | 0,8% | 12.521 | 0,7% | - | 0,0% |
| Juros sobre capital próprio e dividendos a pagar | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Instrumentos financeiros derivativos | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Receita diferida | 1.112.457 | 63,5% | 1.151.533 | 60,2% | 1.147.549 | 63,9% |
| Passivo de Breakage | 165.460 | 9,4% | 188.341 | 9,8% | 202.918 | 11,3% |
| Adiantamento de clientes | 7.124 | 0,4% | 101.232 | 5,3% | 3.187 | 0,2% |
| Demais contas a pagar | - | 0,0% | 158 | 0,0% | 1.134 | 0,1% |
| Dividendos a pagar | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Passivo Não Circulante | 1.134 | 0,1% | 1.134 | 0,1% | - | 0,0% |
| Partes Relacionadas | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Contingências | 1.134 | 0,1% | 1.134 | 0,1% | - | 0,0% |
| Instrumentos financeiros derivativos | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Receita diferida | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Patrimônio Líquido | 256.099 | 14,6% | 266.796 | 13,9% | 260.778 | 14,5% |
| Capital social | 107.300 | 6,1% | 107.300 | 5,6% | 107.300 | 6,0% |
| Ações em tesouraria | (8.060) | -0,5% | (8.060) | -0,4% | (10.902) | -0,6% |
| Reserva de capital | (850) | 0,0% | (1.163) | -0,1% | (503) | 0,0% |
| Reserva de lucros | 157.709 | 9,0% | 168.719 | 8,8% | 164.883 | 9,2% |
| Ajuste de avaliação patrimonial | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Lucros acumulados | - | 0,0% | - | 0,0% | - | 0,0% |

GLOSSÁRIO

Breakage mensal: pontos expirados e não resgatados como porcentagem dos pontos emitidos há 2 anos (Exemplo: pontos expirados e não resgatados em set/2016 como porcentagem dos pontos emitidos em set/2014).

Data de expiração do ponto: data em que o ponto perde a validade. A política da Multiplus estabelece validade de 2 anos para cada ponto emitido.

Faturamento bruto de pontos: valor correspondente aos pontos Multiplus emitidos durante o período, contabilizado como receita diferida.

Participante: pessoa física cadastrada como membro de programas de fidelização de clientes ou de redes de coalizão de programas de fidelização.

Passagens-prêmio: passagem aérea emitida por companhia aérea como resultado do resgate por membro de pontos de programas de fidelização de cliente ou rede de coalizão de programas de fidelização de clientes.

Passivo de *breakage*: valor correspondente ao percentual (=Taxa de *Breakage*) dos pontos emitidos que estima-se não serão resgatados.

Pontos bônus: um ponto gratuito; que pode ser emitido como um estímulo, para engajar os participantes atuais e futuros.

Receita de *breakage*: valor correspondente ao reconhecimento do passivo de *Breakage* como Receita de *Breakage* seguindo a curva de resgate.

Receita de venda de pontos: valor correspondente ao reconhecimento do faturamento na demonstração de resultado à medida que os pontos são resgatados.

Taxa de *breakage*: média do *Breakage* mensal dos últimos 12 meses.

Sobre a Multiplus:

A Multiplus (BM&FBOVESPA: MPLU3) é uma rede de fidelidade composta por diversas empresas e programas de fidelidade. Criada em junho de 2009 como uma unidade de negócios do Grupo TAM, em outubro de 2009, foi constituída legalmente como uma operação independente e, em fevereiro de 2010, passou a ser listada na BM&FBOVESPA (MPLU3). Hoje, a Multiplus é uma empresa controlada pela TAM S.A., que detém 72,74% de suas ações.

Ao conectar diferentes empresas e programas de fidelização, a Multiplus permite aos seus participantes acumularem e resgatarem pontos em várias empresas de diferentes segmentos. Atualmente a rede é composta por quase 400 parceiros e reúne 15,6 milhões de participantes, que podem ganhar pontos Multiplus direta ou indiretamente (por meio da transferência do programa de um parceiro) em mais de 13 mil estabelecimentos comerciais. Além disso, é possível resgatar pontos por mais de 550 mil opções de produtos e serviços.

Algumas das parcerias da Multiplus incluem grandes empresas como a LATAM, LATAM Travel, Pontofrio.com, Ipiranga, Netshoes, Dafiti, Accor, TripAdvisor, Booking.com, PBKIDS, Editora Abril, Samsung, Swarovski, Atlantica Hotels, Droga Raia, Smart Fit, Even, Tramontina, GPA, Vivo, Expedia, dentre outros.

