

9 de fevereiro de 2012

# Divulgação dos Resultados do 4T11



# multiplus

## ÍNDICE

DESTAQUES .....	2
COMENTÁRIO DA ADMINISTRAÇÃO .....	3
DESEMPENHO FINANCEIRO .....	5
FATURAMENTO DA VENDA DE PONTOS .....	5
DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO .....	6
HEDGE CAMBIAL .....	10
EBITDA AJUSTADO .....	12
FLUXO DE CAIXA .....	13
BALANÇO PATRIMONIAL .....	14
MERCADO DE CAPITAIS .....	15
DESEMPENHO OPERACIONAL ANUAL .....	16
DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO ANUAL .....	16
GLOSSÁRIO .....	17

## TELECONFERÊNCIA DE RESULTADOS

[\(Clique aqui para acessar\)](#)

10 de fevereiro de 2012  
11:00h (horário de Brasília)  
08:00h (horário de Nova York)

Tel.: +55 (11) 2188-0155  
Código: Multiplus

Replay:  
Tel.: +55 (11) 2188-0155  
Disponível de 10/02/2012 até 16/02/2012  
Código: Multiplus

Arquivo de áudio no formato MP3 estará disponível no site:  
[www.multiplusfidelidade.com.br/ri](http://www.multiplusfidelidade.com.br/ri)

## DESTAQUES

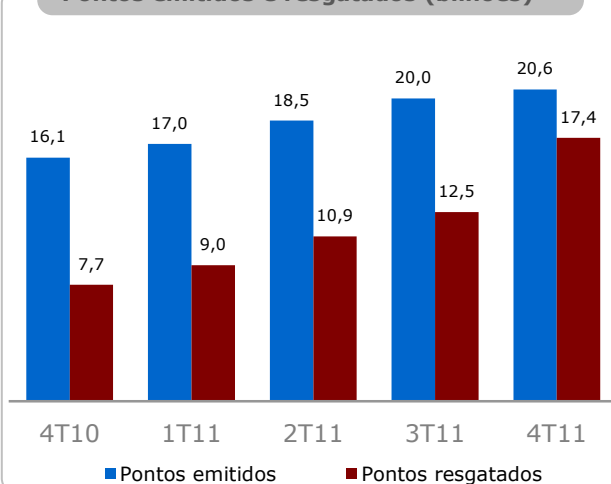
### Destaque Operacionais

- **9,4 milhões de participantes**, aumento de 17,1% vs 4T10 e de 5,4% vs 3T11;
- **20,6 bilhões de pontos emitidos**, crescimento de 28,4% vs 4T10 e de 3,2% vs 3T11;
- **17,4 bilhões de pontos resgatados**, vs 7,7 bilhões de pontos no 4T10 e 12,5 bilhões de pontos no 3T11;
- **Breakage médio (12 meses) de 24,1%** vs 22,6% no 4T10 e 24,0% no 3T11.

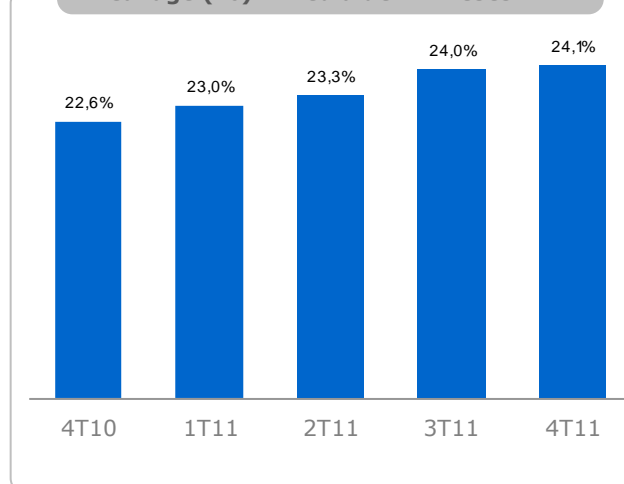
### Destaque Financeiros

- **Faturamento de pontos de R\$ 433,6 milhões**, crescimento de 33,3% vs 4T10 e 9,1% vs 3T11;
- **Receita Líq. de R\$ 398,3 milhões** vs R\$ 205,5 milhões no 4T10 e R\$ 321,5 milhões no 3T11;
- **Lucro Líquido de R\$ 70,9 milhões**, vs R\$ 43,3 milhões no 4T10 e R\$ 51,3 milhões no 3T11 (17,8% de margem);
- **EBITDA de R\$ 61,0 milhões**, aumento de 46,2% vs 4T10 e redução de 21,9% vs 3T11 (15,3% de margem);
- **EBITDA Ajustado de R\$ 92,8 milhões**, crescimento de 55,0% vs 4T10 e aumento de 12,8% vs 3T11 (23,2% de margem).

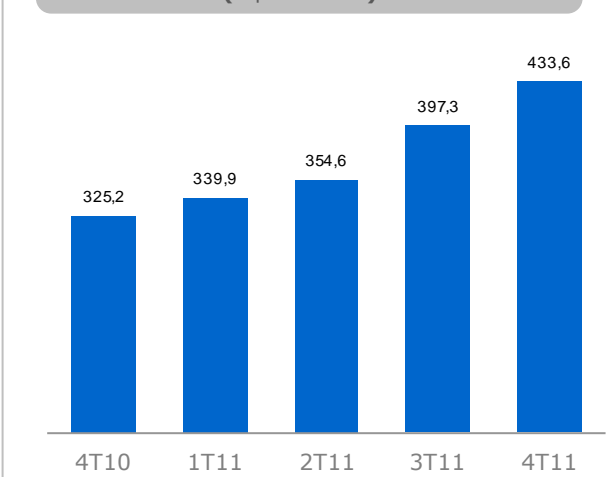
### Pontos emitidos e resgatados (bilhões)



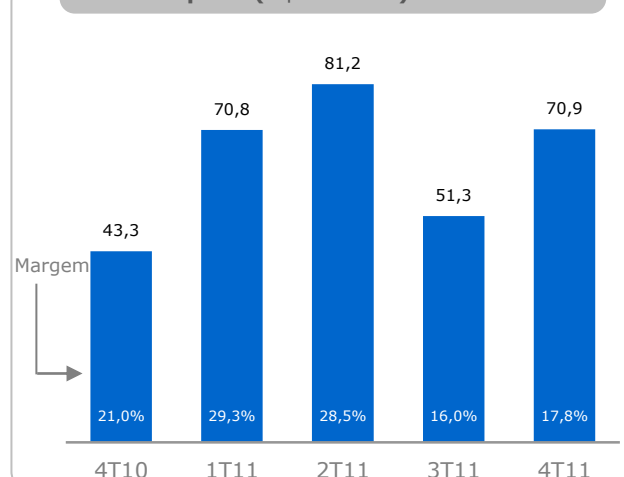
### Breakage (%) – média de 12 meses



### Faturamento (R\$ milhões)



### Lucro Líquido (R\$ milhões)



## COMENTÁRIO DA ADMINISTRAÇÃO

### **Faturamento cresce 33,3% no 4T11 vs 4T10 atingindo R\$ 433,6 milhões Companhia registra lucro líquido de R\$ 70,9 milhões**

Durante o 4T11 a Multiplus deu um importante passo na estratégia de criar valor para seus acionistas, anunciando que assinou acordo segundo o qual irá criar uma companhia de serviços de marketing de fidelização no Brasil com a AIMIA (antigo Grupo Aeroplan). A joint venture terá como foco a concepção, desenvolvimento, gestão e consultoria em serviços analíticos voltados para programas de fidelização e incentivo de terceiros. As empresas estarão envolvidas no suporte contínuo do negócio com foco na construção, crescimento e transformação da indústria de marketing de fidelização e poderão explorar uma relação mais ampla com o passar do tempo, caso surjam oportunidades de mercado. A formação da joint venture está sujeita às aprovações regulatórias tradicionais. Multiplus e AIMIA terão participações acionárias iguais na nova companhia.

Ao longo do período, a companhia anunciou a entrada de 2 novas parcerias de coalizão do segmento de drogarias, reforçando sua estratégia de consolidar sua presença neste segmento por meio de parcerias regionais relevantes. Foram elas: rede de Farmácias Pague Menos, rede de farmácias mais forte do Nordeste e a única rede de varejo presente em todos os estados brasileiros e rede de Drogarias Panvel, a maior rede de farmácias da Região Sul do país. Além destas, a empresa anunciou a parceria com a XP Educação, braço educacional da corretora XP Investimentos e que tem o maior programa de educação financeira do Brasil.

No período de julho a setembro de 2011, a Multiplus atingiu 20,6 bilhões de pontos emitidos, representando um crescimento de 28,4% em relação ao mesmo período do ano anterior. Encerramos o trimestre com uma rede composta de 190 parcerias e 9,4 milhões de participantes.

Quanto aos resultados financeiros, a Multiplus encerrou o trimestre com um faturamento de pontos de R\$ 433,6 milhões, representando um crescimento de 33,3% sobre o mesmo período do ano anterior. A receita líquida foi de R\$ 398,3 milhões, comparado a R\$ 205,5 milhões no quarto trimestre do ano anterior. O Custo Total dos Serviços Prestados foi de R\$ 314,1 milhões nesse trimestre, enquanto a quantidade de pontos resgatados foi de 17,4 bilhões. As Despesas Operacionais foram R\$ 24,6 milhões no trimestre, devido a gastos com marketing, pessoal e outros gastos visto que a Companhia estruturou seu quadro de pessoal, seus processos e principais sistemas ao longo de 2010 e 2011. A companhia apresentou um Lucro Líquido de R\$ 70,9 milhões, representando uma margem líquida de 17,8%.

Quanto aos resultados do ano de 2011, a Multiplus apresentou um faturamento de pontos de R\$ 1.525,3 milhões e um Lucro Líquido de R\$ 274,2 milhões. A administração continua confiante em relação às perspectivas de crescimento da Multiplus e a indústria de fidelização do Brasil.

## DESEMPENHO OPERACIONAL

Informações Operacionais	4T10	4T11	4T11 vs 4T10	3T11	4T11 vs 3T11
<b>Participantes (milhões)</b>	8,0	9,4	17,1%	8,9	5,4%
<b>Parcerias</b>	151	190	25,8%	168	13,1%
<b>Pontos emitidos (milhões)</b>	16.066	20.635	28,4%	20.001	3,2%
TAM Linhas Aéreas - TLA	5.943	4.422	-25,6%	5.535	-20,1%
Bancos, Varejo, Indústria e Serviços	10.123	16.213	60,2%	14.466	12,1%
<b>Pontos resgatados (milhões)</b>	7.706	17.429	126,2%	12.461	39,9%
Passagens aéreas	7.669	16.920	120,6%	12.135	39,4%
Outros produtos / serviços	37	508	1279,1%	326	56,0%
<b>Taxa de Breakage (média últ. 12m, %)</b>	22,6%	24,1%	1,5p.p.	24,0%	0,1p.p.
<b>Número de Funcionários</b>	81	109	34,6%	102	6,9%

**Pontos emitidos:** 20,6 bilhões, uma variação de:

+28,4% vs 4T10, devido a:

- Redução de 25,6% na quantidade de pontos vendidos para TLA, apesar do aumento de 0,3% no seu RPK doméstico (Fonte: ANAC), principalmente devido a maior quantidade de passageiros utilizando passagens-prêmio; e
- Aumento de 60,2% nos pontos vendidos para bancos, varejo, indústria e serviços.

+3,2% vs 3T11, devido a:

- Redução de 20,1% na quantidade de pontos vendidos para TLA, apesar do aumento de 0,6% no seu RPK doméstico (Fonte: ANAC), principalmente devido a maior quantidade de passageiros utilizando passagens-prêmio; e
- Aumento de 12,1% nos pontos vendidos para bancos, varejo, indústria e serviços.

**Pontos resgatados:** 17,4 bilhões, uma variação de:

+126,2% vs 4T10:

Em linha com uma maior quantidade de pontos Multiplus disponíveis para serem resgatados (24 meses de pontos Multiplus emitidos, comparado a 12 meses no 4T10).

+39,9% vs 3T11, devido a:

Maior concentração de resgates no trimestre, pelo maior engajamento dos participantes na rede, além de uma maior quantidade de pontos Multiplus disponíveis para serem resgatados (24 meses de pontos Multiplus emitidos, comparado a 21 meses no 3T11).

## DESEMPENHO FINANCEIRO

### Faturamento da venda de pontos

(Em R\$ mil)	4T10	4T11	4T11 vs 4T10	3T11	4T11 vs 3T11
Faturamento da venda de pontos	325.247	433.600	33,3%	397.308	9,1%
TAM Linhas Aéreas – TLA	101.034	69.736	-31,0%	94.089	-25,9%
Bancos, Varejo, Indústria e Serviços	224.213	363.865	62,3%	303.219	20,0%

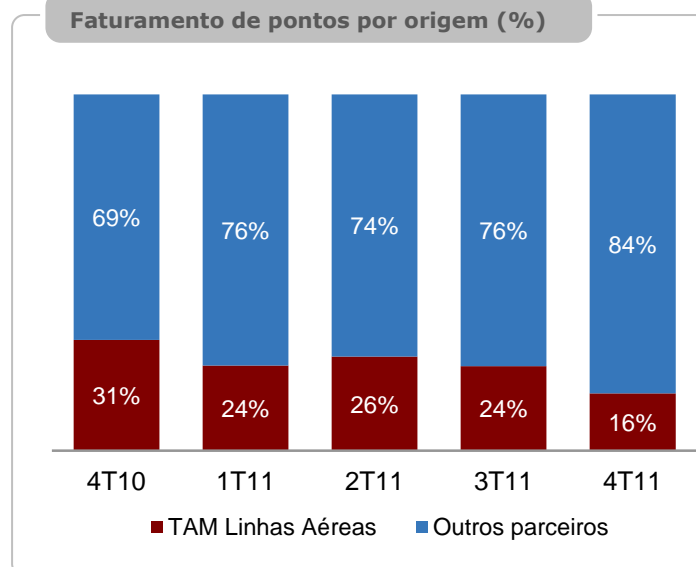
**Faturamento da venda de pontos:** R\$ 433,6 milhões no 4T11, uma variação de:

+33,3% vs 4T10, devido a:

+9,1% vs 3T11, devido a:

- **TLA:** redução de 31,0% vs 4T10 para R\$ 69,7 milhões, devido à redução de 25,6% da quantidade de pontos vendidos e a revisão periódica de precificação entre Multiplus e TLA, que resultou em aproximadamente 20% de redução no preço de venda de pontos à companhia aérea a partir de dezembro de 2011;
- **Bancos, Varejo, Indústria e Serviços:** aumento de 62,3% vs 4T10 para R\$ 363,9 milhões, como resultado de: (i) crescimento de 60,2% da quantidade de pontos vendidos; (ii) elevação de 5,7% na cotação média do dólar vs 4T10, visto que os contratos com os bancos estabelecem preços em dólar; e (iii) redução nos valores unitários cobrados de alguns bancos. Esta redução reflete descontos contratuais concedidos aos bancos que aumentaram seu volume de pontos adquiridos no período.
- **TLA:** redução de 25,9% vs 3T11 para R\$ 69,7 milhões, devido à redução de 20,1% da quantidade de pontos vendidos e a revisão periódica de precificação entre Multiplus e TLA, que resultou em aproximadamente 20% de redução no preço de venda de pontos à companhia aérea a partir de dezembro de 2011;
- **Bancos, Varejo, Indústria e Serviços:** aumento de 20,0% vs 3T11 para R\$ 363,9 milhões, principalmente como resultado de: (i) crescimento de 12,1% da quantidade de pontos vendidos; (ii) elevação de 7,6% na cotação média do dólar em relação ao 3T11, visto que os contratos com os bancos estabelecem preços em dólar;

Faturamento de pontos por origem (%)



## Demonstração de Resultado

(Em R\$ mil)	4T10	4T11	4T11 vs 4T10	3T11	4T11 vs 3T11
<b>Demonstração de resultado</b>					
<b>Receita bruta</b>	<b>225.996</b>	<b>439.123</b>	<b>94,3%</b>	<b>353.652</b>	<b>24,2%</b>
Venda de pontos	168.898	360.671	113,5%	249.834	44,4%
TAM Linhas Aéreas - TLA	32.464	68.240	110,2%	54.605	25,0%
Bancos, varejo, indústria e serviços	136.434	292.431	114,3%	195.229	49,8%
Breakage	51.225	70.851	38,3%	93.130	-23,9%
Hedge	0	-804	N.A.	7.097	-111,3%
Outras Receitas	5.872	8.406	43,1%	3.591	134,1%
Impostos sobre vendas e serviços	-20.485	-40.834	99,3%	-32.172	26,9%
<b>Receita Líquida</b>	<b>205.510</b>	<b>398.289</b>	<b>93,8%</b>	<b>321.480</b>	<b>23,9%</b>
Custo dos resgates de pontos	-132.190	-312.940	213,3%	-218.818	43,0%
Passagens aéreas	-131.729	-306.036	132,3%	-214.890	42,4%
Outros produtos / serviços	-461	-6.904	1396,9%	-3.928	75,8%
Ajustes Contábeis	0	-1.209	N.A.	1.209	-200,0%
<b>Total dos Custos dos Serviços Prestados</b>	<b>-132.190</b>	<b>-314.149</b>	<b>137,6%</b>	<b>-217.609</b>	<b>44,4%</b>
<b>Lucro Bruto</b>	<b>73.320</b>	<b>84.139</b>	<b>14,8%</b>	<b>103.870</b>	<b>-19,0%</b>
<i>Margem Bruta</i>	<i>35,7%</i>	<i>21,1%</i>	<i>-14,6p.p.</i>	<i>32,3%</i>	<i>-11,2p.p.</i>
Serviços compartilhados	-2.367	-1.907	-19,4%	-1.907	0,0%
Despesas com pessoal	-6.845	-7.642	11,6%	-8.750	-12,7%
Marketing	-9.838	-6.564	-33,3%	-6.457	1,7%
Depreciação	-1.026	-1.529	48,9%	-1.288	18,7%
Outros	-12.531	-7.001	-44,1%	-8.612	-18,7%
<b>Total das Despesas Operacionais</b>	<b>-32.607</b>	<b>-24.642</b>	<b>-24,4%</b>	<b>-27.014</b>	<b>-8,8%</b>
<b>Total dos Custos e Despesas Operacionais</b>	<b>-164.798</b>	<b>-338.791</b>	<b>105,6%</b>	<b>-244.623</b>	<b>38,5%</b>
<b>Lucro Operacional</b>	<b>40.713</b>	<b>59.498</b>	<b>46,1%</b>	<b>76.856</b>	<b>-22,6%</b>
<i>Margem Operacional</i>	<i>19,8%</i>	<i>14,9%</i>	<i>-4,9p.p.</i>	<i>23,9%</i>	<i>-9,0p.p.</i>
Despesa/Receita Financeira	16.918	21.421	26,6%	21.286	0,6%
Hedge	-	12.763	N.A.	(19.347)	-166,0%
<b>Lucro antes do IR e CS</b>	<b>57.631</b>	<b>93.682</b>	<b>62,6%</b>	<b>78.796</b>	<b>18,9%</b>
Imposto de Renda e Contribuição Social	-14.355	-22.809	58,9%	-27.480	-17,0%
<b>Lucro Líquido no período</b>	<b>43.276</b>	<b>70.872</b>	<b>63,8%</b>	<b>51.316</b>	<b>38,1%</b>
<i>Margem Líquida</i>	<i>21,1%</i>	<i>17,8%</i>	<i>-3,3p.p.</i>	<i>16,0%</i>	<i>1,8p.p.</i>

## Receita

A receita líquida foi de R\$ 398,3 milhões no 4T11, uma variação de:

+93,8% vs 4T10, devido a:

+23,9% vs 3T11, devido a:

- **Receita de venda pontos:** um aumento de 113,5% vs 4T10 para R\$ 360,7 milhões devido a: (i) crescimento de 126,2% do número de pontos resgatados e (ii) variação no mix de pontos reconhecidos como receita, com uma maior participação de resgates de pontos que haviam sido vendidos para TLA. O mix de pontos reconhecidos como receita tende a convergir para a composição observada no faturamento de pontos, seguindo as curvas de resgates dos parceiros.
- **Receita de Breakage:** um aumento de 38,3% vs 4T10 para R\$ 70,9 milhões, principalmente devido ao crescimento no saldo de pontos *breakage* entre os trimestres, reflexo da maior quantidade de pontos Multiplus já emitidos (24 meses comparado a 12 meses no 4T10).
- **Receita de Hedge:** despesa de R\$ 0,8 milhões devido à contratos vencidos neste trimestre. Vide seção Hedge.
- **Outras receitas:** um aumento de 43,1% vs 4T10 para R\$ 8,4 milhões, devido a receita com o *profit sharing* do cartão *co-branded* TAM Fidelidade.
- **Receita de venda pontos:** um aumento de 44,4% vs 3T11 para R\$ 360,7 milhões, devido principalmente a: (i) crescimento de 39,9% do número de pontos resgatados e (ii) variação no mix de pontos reconhecidos como receita, com uma maior participação de resgates de pontos que haviam sido vendidos para bancos.
- **Receita de Breakage:** uma redução de 23,9% vs 3T11 para R\$ 70,9 milhões, principalmente devido ao menor saldo de passivo de breakage a ser reconhecido, especialmente relativo a pontos vendidos para bancos, cuja velocidade de resgate é maior.
- **Receita de Hedge:** despesa de R\$ 0,8 milhões, milhões devido à contratos vencidos neste trimestre. Vide seção Hedge.
- **Outras receitas:** um aumento de 134,1% vs 3T11 para R\$ 8,4 milhões, devido a receita com o *profit sharing* do cartão *co-branded* TAM Fidelidade.

Nota: Uma planilha com exemplo de cálculo da **receita de breakage** está disponível no site de RI ([www.multiplusfidelidade.com.br/ri](http://www.multiplusfidelidade.com.br/ri))

## Custos e Despesas Operacionais

**Custo dos resgates de pontos:** R\$ 312,9 milhões, uma variação de:

+213,3% vs 4T10, devido a:	+43,0% vs 3T11, devido a:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Passagens aéreas:</b> aumento de 132,3% vs 4T10 para R\$ 306,0 milhões, principalmente como resultado de: (i) crescimento de 120,6% no volume de pontos resgatados em passagens aéreas além do (ii) aumento no custo unitário devido à uma menor participação de resgates “não padrão” (promocionais ou de longa distância, fora da faixa de 10.000 a 20.000 pontos). Estes resgates têm custo unitário menor do que resgates padrão. O aumento do custo unitário foi parcialmente compensando pela revisão periódica de precificação entre Multiplus e TLA, que resultou em aproximadamente 10% de redução no custo unitário com resgates de passagens aéreas a partir de dez/11; e</li> <li>• <b>Outros produtos / serviços:</b> R\$ 6.904 mil, comparado a R\$ 461 mil no 4T10, como consequência do aumento no volume de pontos resgatados, de 36,9 milhões para 508,2 milhões.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Passagens aéreas:</b> aumento de 42,4% vs 3T11 para R\$ 306,0 milhões, como resultado de: (i) crescimento de 39,4% no volume de pontos resgatados em passagens aéreas; compensado pelo (ii) aumento no custo unitário devido à uma menor participação de resgates “não padrão” (promocionais ou de longa distância, fora da faixa de 10.000 a 20.000 pontos). Estes resgates têm custo unitário menor do que resgates padrão. O aumento do custo unitário foi parcialmente compensando pela revisão periódica de precificação entre Multiplus e TLA, que resultou em aproximadamente 10% de redução no custo unitário com resgates de passagens aéreas a partir de dez/11; e</li> <li>• <b>Outros produtos / serviços:</b> R\$ 6.904 mil, comparado a R\$ 3.928 mil no 3T11, como consequência do aumento no volume de pontos resgatados, de 325,7 milhões para 508,2 milhões.</li> </ul>

**Serviços Compartilhados:** R\$ 1,9 milhões, uma variação de:

-19,4% vs 4T10, devido a:	0,0% vs 3T11:
Redução do escopo do contrato de compartilhamento de serviços com a TLA, com a internalização da área de Marketing.	O total de Serviços Compartilhados do trimestre ficou em linha com o trimestre anterior.

**Despesas com Pessoal:** R\$ 7,6 milhões, uma variação de:

+11,6% vs 4T10, devido a:	-12,7% vs 3T11, devido a:
Aumento de 81 para 109 pessoas no quadro de funcionários, visto que a Companhia vem adequando sua estrutura desde meados de 2010, além do acordo coletivo.	Principalmente a ajustes nas provisões para remuneração variável.

**Despesas com Marketing:** R\$ 6,6 milhões, uma variação de:

-33,3% vs 4T10, devido a:	+1,7% vs 3T11, devido a:
A Multiplus concentrou suas ações de marketing do ano de 2010 no 4T10, devido à reestruturação da estratégia de marketing que aconteceu naquele trimestre. Durante o 4T11, a Companhia manteve a estratégia de promover a nova marca como, por exemplo, ações de marketing cooperadas com parceiros, materiais de ponto de venda, campanha de comunicação em canais de TV e estações de rádio.	A Multiplus manteve a estratégia de promover o novo posicionamento e nova marca lançada no 3T11 como, por exemplo, ações de marketing cooperadas com parceiros, materiais de ponto de venda, campanha de comunicação em canais de TV e estações de rádio.

**Depreciação:** R\$ 1,5 milhão devido à depreciação dos sistemas de TI.

**Outros:** R\$ 7,0 milhões, uma variação de:

-44,1% vs 4T10, devido a:	-18,7% vs 3T11, devido a:
Aumento das despesas com assessorias e consultorias compensadas por menores despesas com Call Center e consultoria em TI.	Aumento das despesas com assessorias e consultorias compensadas por menores despesas consultoria em TI.

## Despesa/Receita Financeira

**Despesa/Receita Financeira:** receita de R\$ 21,4 milhões de principalmente relacionada aos juros sobre as aplicações financeiras do caixa da Multiplus, líquido de outras despesas financeiras como juros passivos e impostos sobre as operações financeiras.

## Hedge

**Hedge:** R\$ 12,8 milhões positivos referentes à contabilização da parcela não efetiva do hedge de fluxo de caixa. Vide seção Hedge.

## Imposto de Renda e Contribuição Social

**Imposto de Renda e Contribuição Social:** redução na alíquota de 24,9% para 24,3%, no 4T10 vs 4T11 devido ao pagamento dos juros sobre capital próprio de R\$ 22,1 milhões referente à distribuição dos resultados do ano de 2011. Além disso, no 4T11 houve a redução do valor do imposto devido benefícios fiscais em relação à Lei Rouanet.

## Hedge Cambial

A Companhia está exposta a risco cambial em suas atividades comerciais normais, visto que a maior parte dos contratos de venda de pontos com as instituições financeiras são referenciados em dólares americanos. Esses parceiros representaram aproximadamente 70% do faturamento da Multiplus no trimestre.

A organização aprovou em dezembro de 2010 uma política de riscos financeiros, determinando limites de cobertura e lista de instrumentos financeiros permitidos, além de regras de elegibilidade e de concentração por contraparte.

### Posição Atual

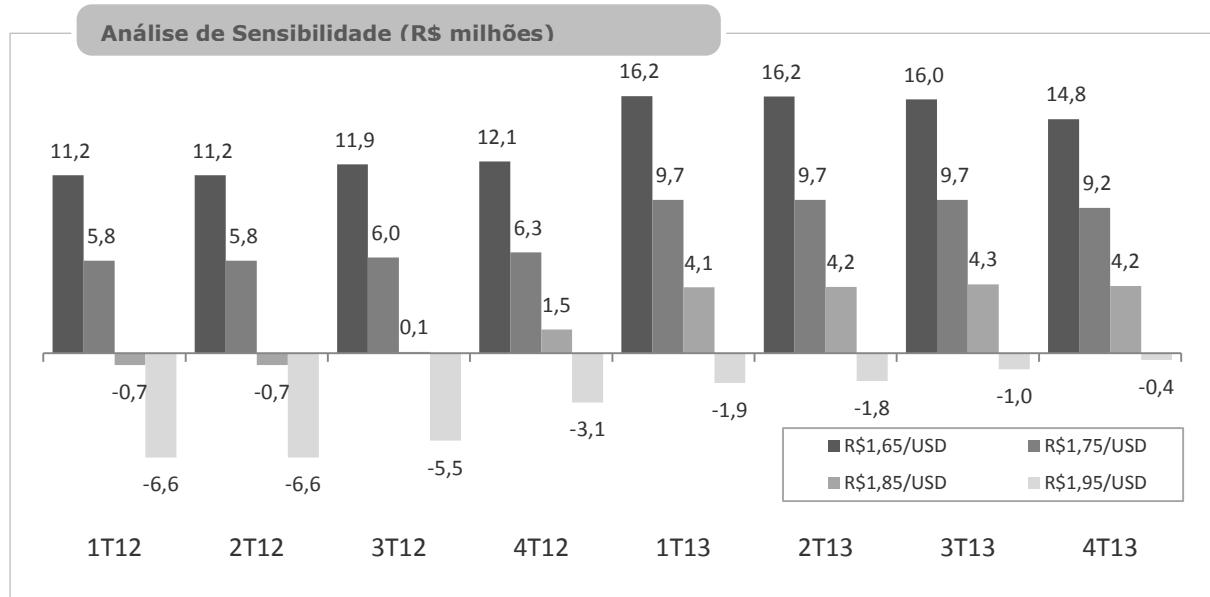
Posição em 31/12/2011:

	2012	2013	Total
<b>Volume (em USD milhões)</b>	<b>303,0</b>	<b>267,0</b>	<b>570,0</b>
PUT*	1,80	1,89	1,84
CALL*	1,90	1,99	1,95

\* média dos preços de exercício (R\$/USD)

### Sensibilidade

Apresentamos uma análise de sensibilidade para reembolsos futuro com as nossas posições de hedge até o 4T13, simulando as cotações médias R\$/USD em R\$ 1,65, R\$ 1,75, R\$ 1,85 e R\$ 1,95.



## Hedge Accounting

A metodologia do Hedge Accounting vem sendo implantada pela empresa junto com os auditores desde janeiro deste ano, antes da contratação do Hedge.

Essa metodologia segue as determinações do IAS 39 e CPCs locais e sua intenção é de minimizar os impactos da variação cambial nos resultados trimestrais da Multiplus, apropriando de maneira mais correlata o resultado do hedge ao reconhecimento contábil do objeto contratado.

A Companhia não tem nenhum CSA para estas operações ou qualquer outro contrato que obrigue a Companhia a colocar margens em nenhum contrato de derivativo, independente do cenário.

Abaixo, seguem as 4 etapas do hedge accounting:

	Etapas			
	1	2	3	4
<b>Hedge</b>	Contratação do Hedge	Mark-to-Market	Liquidação do Hedge	
<b>Pontos Multiplus</b>			Venda de Pontos	Resgate de pontos
<b>Observações</b>	Zero Cost Collar (compra da opção put e venda da opção call) ou outros instrumentos.	Valor intrínseco é contabilizado no Patrimônio e o valor Temporal nos resultados financeiros.	O resultado caixa das operações de hedge são assinalados aos pontos vendidos no mesmo período (baseado na regra de primeiro que sair).	O resultado caixa das operações de hedge são contabilizadas nos resultados operacionais
<b>Contas impactadas</b>		Valor intrínseco: Balanço Patrimonial (Patrimônio)	Balanço Patrimonial (Patrimônio e caixa)	Resultado Operacional
		Valor Temporal: Resultado Financeiro (Não-caixa)		

### Etapas:

- Contratação do hedge:** utilização de zero cost collar: opções de compra de put e de venda de call.
- Marcação destas operações à mercado:** separação do valor da opção em dois componentes: variação do valor intrínseco (contabilizado no patrimônio líquido) e variação do valor temporal (resultado financeiro).
- Liquidação do hedge e venda de pontos:** apuração do ganho ou perda de cada contrato liquidado ao final de cada mês. Apropriação do patrimônio e atribuição simultânea aos pontos vendidos no respectivo mês.
- Resgate de pontos:** associação dos resultados de ganho e perdas de hedge com o resgate dos pontos hedgeados. Reversão dos valores acumulados no patrimônio e reconhecimento destes ao resultado operacional, conforme a velocidade do resgate dos pontos.

## EBITDA Ajustado

(Em R\$ mil)	4T10	4T11	4T11 vs 4T10	3T11	4T11 vs 3T11
<b>EBITDA Ajustado</b>					
<b>Lucro Operacional</b>	<b>40.713</b>	<b>59.498</b>	<b>46,1%</b>	<b>76.856</b>	<b>-22,6%</b>
Depreciação e Amortização	1.026	1.529	48,9%	1.288	18,7%
<b>EBITDA</b>	<b>41.739</b>	<b>61.027</b>	<b>46,2%</b>	<b>78.144</b>	<b>-21,9%</b>
<i>Margem</i>	20,3%	15,3%	-5,0p.p.	24,3%	-9,0p.p.
Faturamento da venda de pontos	325.247	433.600	33,3%	397.308	9,1%
Outras Receitas no período	5.872	7.601	29,4%	10.689	-28,9%
Impostos s/ Faturamento	-30.629	-40.811	33,2%	-37.740	8,1%
<b>Faturamento Líquido</b>	<b>300.491</b>	<b>400.391</b>	<b>33,2%</b>	<b>370.257</b>	<b>8,1%</b>
Receita da venda de pontos	-220.123	-431.521	96,0%	-342.964	25,8%
Outras Receitas no período	-5.872	-7.601	29,4%	-10.689	-28,9%
Impostos s/ Receita	20.905	40.619	94,3%	32.713	24,2%
<b>Receita Líquida</b>	<b>-205.091</b>	<b>-398.504</b>	<b>94,3%</b>	<b>-320.939</b>	<b>24,2%</b>
<b>Custos de resgates futuros:</b>					
Varição do Saldo de pontos a serem resgatados	-77.254	29.916	-138,7%	-45.150	-166,3%
<b>EBITDA Ajustado</b>	<b>59.885</b>	<b>92.830</b>	<b>55,0%</b>	<b>82.312</b>	<b>12,8%</b>
<i>Margem</i>	19,9%	23,2%	3,3p.p.	22,2%	1,0p.p.
<b>Custos de resgates futuros:</b>					
Varição da Taxa de Breakage	62	1.436	2234,0%	10.234	-86,0%
Varição do Custo médio por 1000 pontos	-13.601	-13.576	-0,2%	-18.771	-27,7%
<b>EBITDA Ajustado c/ ajustes de períodos anteriores</b>	<b>46.346</b>	<b>80.689</b>	<b>74,1%</b>	<b>73.775</b>	<b>9,4%</b>
<i>Margem</i>	15,4%	20,2%	4,7p.p.	19,9%	0,2p.p.

Nota: Uma planilha com exemplo de cálculo dos **custos de resgates futuros** está disponível no site de RI ([www.multiplusfidelidade.com.br/ri](http://www.multiplusfidelidade.com.br/ri)). Segue uma breve descrição das principais linhas:

- **Varição da Taxa de Breakage:** representa o impacto da variação da Taxa de Breakage sobre o total de pontos emitidos nos 24 meses anteriores (os pontos Multiplus vencem em 2 anos).
- **Varição do Saldo de pontos a serem resgatados:** impacto da variação do Saldo de pontos a serem resgatados (excluindo pontos já resgatados e pontos breakage) considerando o custo médio dos últimos 12 meses.
- **Varição do Custo por 1.000 pontos:** indica o impacto da variação do custo médio sobre o saldo de pontos a serem resgatados no período anterior.

**EBITDA Ajustado:** R\$ 92,8 milhões, uma variação de:

+55,0% vs 4T10, devido a:

Principalmente ao aumento do custo unitário devido ao fim do estoque de passagens aéreas compradas com recursos do IPO e uma menor participação de resgates "não padrão" (promocionais ou de longa distância, fora da faixa de 10.000 a 20.000 pontos). Estes resgates têm custo unitário menor do que resgates padrão.

+12,8% vs 3T11, devido a:

Principalmente ao aumento do custo unitário devido ao fim do estoque de passagens aéreas compradas em ago/11 e uma menor participação de resgates "não padrão" (promocionais ou de longa distância, fora da faixa de 10.000 a 20.000 pontos). Estes resgates têm custo unitário menor do que resgates padrão. O aumento do custo unitário foi parcialmente compensando pela revisão periódica de precificação entre Multiplus e TLA, que resultou em aproximadamente 10% de redução no custo unitário com resgates de passagens aéreas a partir de dezembro de 2011;

## Fluxo de Caixa

(Em R\$ mil)				
<b>Fluxo de Caixa</b>	<b>1T11</b>	<b>2T11</b>	<b>3T11</b>	<b>4T11</b>
<b>Lucro Líquido</b>	<b>70.887</b>	<b>81.169</b>	<b>51.317</b>	<b>70.872</b>
Depreciação/Amortização	1.032	1.173	1.288	1.529
Contas a Receber	-52.622	-10.208	-43.954	28.034
Contas a Pagar	1.285	-14.712	418	15.653
Impostos	10.621	5.412	-24.715	1.004
Partes Relacionadas	-3.700	45.822	-16.114	82.934
Realização de Adiantamento a Fornecedores	0	0	-400.000	0
Consumo de Adiantamento a Fornecedores	152.180	179.699	161.480	213.895
Receita Diferida e Passivo de Breakage	77.005	46.301	52.758	3.683
Instrumentos Derivativos	0	-2.877	56.107	-6.876
Outros Ativos e Passivos	4.169	-2.714	7.599	61.312
<b>Fluxo de Caixa Operacional</b>	<b>260.856</b>	<b>329.063</b>	<b>-153.815</b>	<b>472.043</b>
Investimento	-4.071	-3.672	-5.717	-12.541
<b>Fluxo de Caixa dos Investimentos</b>	<b>-4.071</b>	<b>-3.672</b>	<b>-5.717</b>	<b>-12.541</b>
Custo com emissão de ações	0	0	0	0
Capital Social	0	-600.014	0	1.352
Dividendos	-82.082	0	0	-68.670
Outros	2.617	2.300	-24.701	-4.512
<b>Fluxo de Caixa dos Financiamentos</b>	<b>-79.465</b>	<b>-597.714</b>	<b>-24.701</b>	<b>-71.830</b>
<b>Aumento (Redução) do Caixa</b>	<b>177.320</b>	<b>-272.323</b>	<b>-184.233</b>	<b>387.671</b>
Caixa Inicial*	919.296	1.096.614	824.292	640.059
Caixa Final*	1.096.614	824.292	640.059	1.027.730

\*caixa e equivalentes de caixa, aplicações financeiras e aplicações financeiras de longo prazo.

Nota:

**Partes Relacionadas:** Referente ao adiantamento para compra e venda de passagens aéreas para entrega futura realizada em agosto/11, consumida até novembro de 2011, fato este que começou a gerar passivos com a TAM Linhas Aéreas em dezembro 2011.

## Balanço Patrimonial

(Em R\$ mil)	4T10	4T11	4T11 vs 4T10	3T11	4T11 vs 3T11
<b>Balanço Patrimonial</b>					
<b>Ativo Total</b>	<b>1.403.549</b>	<b>1.308.434</b>	<b>-6,8%</b>	<b>1.140.986</b>	<b>14,7%</b>
<b>Ativo Circulante</b>	<b>1.330.844</b>	<b>1.093.202</b>	<b>-17,9%</b>	<b>929.163</b>	<b>17,7%</b>
Caixa e equivalentes de caixa	17.186	9.186	-46,5%	5.372	71,0%
Aplicações Financeiras	851.830	880.535	3,4%	474.115	85,7%
Contas a receber	68.699	147.449	114,6%	175.483	-16,0%
Partes relacionadas	388.507	39.425	-89,9%	267.435	-85,3%
Conta Corrente	56.629	39.425	-30,4%	28.916	36,3%
Adiantamentos a Fornecedores	331.879	0	N.A.	238.520	N.A.
Impostos diferidos	3.769	5.219	38,5%	2.298	127,1%
Instrumentos Derivativos	0	2.465	N.A.	3712	-33,6%
Outros ativos	852	8923	946,7%	747	1094,4%
<b>Ativo Não Circulante</b>	<b>72.705</b>	<b>215.232</b>	<b>196,0%</b>	<b>211.823</b>	<b>1,6%</b>
Adiantamentos a Fornecedores	0	16.416	N.A.	0	N.A.
Aplicações Financeiras de Longo Prazo	50.280	138.009	174,5%	160.572	-14,1%
Impostos diferidos	1.217	18.542	1423,3%	20.039	-7,5%
Instrumentos Derivativos	0	77	N.A.	36	113,9%
Imobilizado	935	1.381	47,7%	1.158	19,3%
Intangível	18.997	10.010	-47,3%	16.852	-40,6%
Intangível em andamento	1.276	30.797	2313,0%	13.166	133,9%
<b>Passivo Total</b>	<b>1.407.471</b>	<b>1.308.434</b>	<b>-7,0%</b>	<b>1.140.986</b>	<b>14,7%</b>
<b>Passivo Circulante</b>	<b>648.869</b>	<b>1.020.888</b>	<b>57,3%</b>	<b>847.427</b>	<b>20,5%</b>
Fornecedores	20.502	114.884	460,4%	3.569	3118,6%
Impostos a recolher	2.328	13.423	476,7%	10.996	22,1%
Receita Diferida	484.055	666.371	37,7%	666.455	0,0%
Passivo de Breakage	130.495	127.926	-2,0%	124.158	3,0%
Instrumentos Derivativos	0	20.489	N.A.	23.514	-12,9%
Outros passivos	11.490	77.795	577,1%	18.734	315,3%
<b>Passivo Não Circulante</b>	<b>0</b>	<b>28.408</b>	<b>N.A.</b>	<b>33.464</b>	<b>-15,1%</b>
Partes relacionadas	0	0	N.A.	0	N.A.
Instrumentos Derivativos	0	28.408	N.A.	33.464	-15,1%
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>758.602</b>	<b>259.138</b>	<b>-65,8%</b>	<b>260.095</b>	<b>-0,4%</b>
Capital social	669.063	70.401	-89,5%	69.049	2,0%
Hedge	0	-34.211	N.A.	-27.231	25,6%
Plano de Remuneração	1.538	11.453	644,5%	8.984	27,5%
Reservas	5.919	211.495	3472,9%	5.919	3472,9%
Lucro (Prejuízo) acumulado	82.082	0	-100,0%	203.373	-100,0%

### Partes Relacionadas:

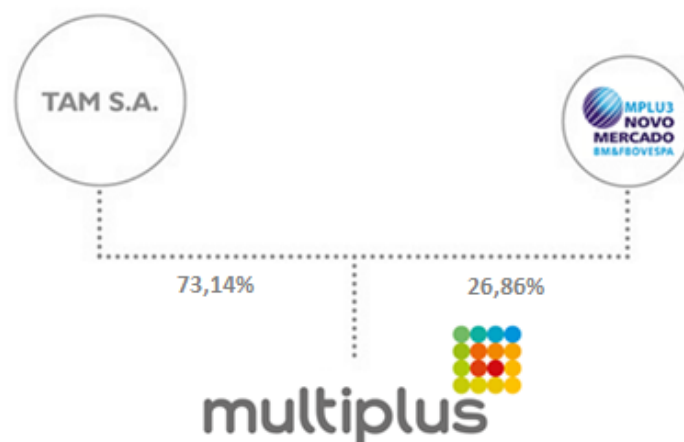
**Adiantamento a fornecedores:** saldo referente ao adiantamento para compra e venda de passagens aéreas para entrega futura de R\$ 400,0 milhões realizada em agosto/11, consumida até novembro de 2011.

**Conta corrente:** Saldo a receber da TAM Linhas Aéreas referente principalmente ao repasse de recursos do contrato do cartão cobranded e alianças com outras empresas aéreas.

## MERCADO DE CAPITAIS

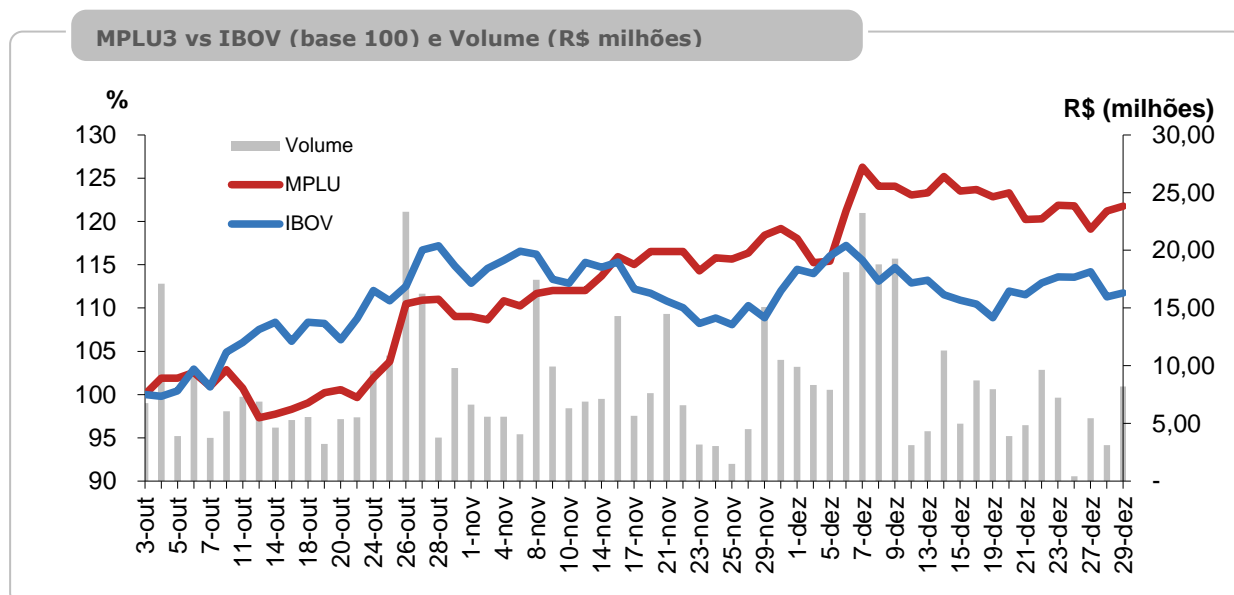
### Estrutura Societária

A estrutura societária da Multiplus é a seguinte:



### Desempenho das Ações

Em 31 de dezembro de 2011, as ações MPLU3 estavam cotadas a R\$ 32,25, representando uma valorização de 135,1% desde o início da oferta de ações e um valor de mercado de R\$ 5,2 bilhões. No quarto trimestre, a valorização foi de 23,9% comparado a valorização de 8,5% do índice Ibovespa (IBOV) e o volume médio diário foi de aproximadamente R\$ 8,3 milhões.



## Desempenho Operacional Anual

Informações Operacionais	2010	2011	2011 vs 2010
<b>Participantes (milhões)</b>	8,0	9,4	17,1%
<b>Parcerias</b>	156	190	21,8%
<b>Pontos emitidos (milhões)</b>	53.236	76.159	43,1%
TAM Linhas Aéreas - TLA	18.656	20.229	8,4%
Bancos, Varejo, Indústria e Serviços	34.580	55.930	61,7%
<b>Pontos resgatados (milhões)</b>	16.783	49.764	196,5%
Passagens aéreas	16.711	48.713	191,5%
Outros produtos / serviços	72	1.051	1351,9%
<b>Taxa de Breakage (média últ. 12m, %)</b>	22,6%	24,1%	1,5p.p.
<b>Número de Funcionários</b>	81	109	34,6%

## Demonstração de Resultado Anual

(Em R\$ mil)	2010	2011	2011 vs 2010
<b>Demonstração de resultado</b>			
<b>Receita bruta</b>	<b>517.875</b>	<b>1.373.446</b>	<b>165,2%</b>
Venda de pontos	382.271	1.026.457	168,5%
TAM Linhas Aéreas - TLA	54.686	203.554	272,2%
Bancos, varejo, indústria e serviços	327.585	822.904	151,2%
Breakage	122.645	318.742	159,9%
Hedge	0	9.741	N.A.
Outras Receitas	12.960	18.506	42,8%
Impostos sobre vendas e serviços	-48.032	-126.634	163,6%
<b>Receita Líquida</b>	<b>469.843</b>	<b>1.246.812</b>	<b>165,4%</b>
Custo dos resgates de pontos	-274.258	-842.069	207,0%
Passagens aéreas	-273.370	-828.427	203,0%
Outros produtos / serviços	-888	-13.642	1436,1%
Ajustes Contábeis	0	0	N.A.
<b>Total dos Custos dos Serviços Prestados</b>	<b>-274.258</b>	<b>-842.069</b>	<b>207,0%</b>
<b>Lucro Bruto</b>	<b>195.585</b>	<b>404.743</b>	<b>106,9%</b>
<i>Margem Bruta</i>	<i>41,6%</i>	<i>32,5%</i>	<i>-9,2p.p.</i>
Serviços compartilhados	-7.871	-7.626	-3,1%
Despesas com pessoal	-17.693	-32.638	84,5%
Marketing	-11.987	-19.248	60,6%
Depreciação	-1.091	-5.022	360,3%
Outros	-26.672	-29.960	12,3%
<b>Total das Despesas Operacionais</b>	<b>-65.313</b>	<b>-94.495</b>	<b>44,7%</b>
<b>Total dos Custos e Despesas Operacionais</b>	<b>-339.571</b>	<b>-936.564</b>	<b>175,8%</b>
<b>Lucro Operacional</b>	<b>130.272</b>	<b>310.248</b>	<b>138,2%</b>
<i>Margem Operacional</i>	<i>27,7%</i>	<i>24,9%</i>	<i>-2,8p.p.</i>
Despesa/Receita Financeira	33.259	101.716	205,8%
Hedge	-	-6.584	N.A.
<b>Lucro antes do IR e CS</b>	<b>163.531</b>	<b>405.380</b>	<b>147,9%</b>
Imposto de Renda e Contribuição Social	-45.145	-131.136	190,5%
<b>Lucro Líquido no período</b>	<b>118.386</b>	<b>274.244</b>	<b>131,7%</b>
<i>Margem Líquida</i>	<i>25,2%</i>	<i>22,0%</i>	<i>-3,2p.p.</i>

## GLOSSÁRIO

**ANAC:** Agência Nacional de Aviação Civil

**Breakage mensal:** pontos expirados e não resgatados como porcentagem dos pontos emitidos há 2 anos (Ex: pontos expirados e não resgatados em jan/2010 como porcentagem dos pontos emitidos em jan/2008).

**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.

**EBITDA Ajustado:** medida não contábil calculada com base nas informações financeiras e que corresponde ao lucro operacional, ajustado por determinados itens que impactam o resultado das operações da Multiplus como o faturamento e a receita do período, além de custos estimados com resgates futuros.

**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

**Resgates promocionais:** resgates de passagens-prêmio por menos de 10.000 pontos.

**RPK:** Passageiros/Km Transp. Pagos (*Revenue Passenger Kilometer*). Quantidade de quilômetros voados por passageiro pagante.

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

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

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

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

## Contato Relações com Investidores

**Ronald Domingues**

**André Junqueira Ferreira**

Tel.: (11) 5105-1847 | [invest@multiplusfidelidade.com.br](mailto:invest@multiplusfidelidade.com.br) | [www.multiplusfidelidade.com.br/ri](http://www.multiplusfidelidade.com.br/ri)

## Sobre a Multiplus

A Multiplus (BM&FBOVESPA: MPLU3) atua com o conceito de rede de coalizão de programas de fidelidade com 190 parcerias nos quais os 9,4 milhões de membros podem acumular pontos (dados de 4T11). Atualmente, os principais parceiros que permitem tanto acúmulo quanto resgate de pontos são: TAM, TAM Viagens, Postos Ipiranga e Texaco, Livraria Cultura, rede de hotéis Accor, Oi, Editora Globo, SKY, Luigi Bertolli, Microlins, Wizard, Drogeria Rosário, BM&FBOVESPA, PontoFrio.com, Extrafarma, Unicasa, Droga Raia, Icatu, Ofertas.com.br, Groupon, Movida, Pague Menos, Panvel<sup>1</sup>, XP Educação<sup>1</sup> e TAM Cargo.

<sup>1</sup> Disponível em breve

## Ressalva sobre informações futuras

Esse comunicado pode conter previsões de eventos futuros. Tais previsões refletem apen/as expectativas dos administradores da Companhia, e envolve riscos ou incertezas previstos ou não. A Companhia não se responsabiliza por operações ou decisões de investimento tomadas com base nas informações aqui contidas. Estas previsões estão sujeitas a mudanças sem aviso prévio.