



multiplus

# DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS

## 4º trimestre 2015

### DESTAQUES:

- **Faturamento bruto de pontos de R\$ 645,0 milhões no 4T 2015, um aumento de 13,8% em comparação com o 4T 2014**
- **Taxa *burn/earn* de 86,5%, resultado de campanhas promocionais altamente competitivas**
- **Receita líquida de R\$ 580,6 milhões no 4T 2015, um aumento de 22% em comparação com o 4T 2014**
- **Lucro líquido atingiu R\$ 125,7 milhões, um aumento de 50,3% em comparação com o 4T 2014**

#### Destaque

(R\$ milhões)	4T15	3T15	Var %	4T14	Var %	2015	2014	Var %
<b>Participantes (milhões)</b>	14,2	13,5	5,1%	12,6	12,9%	14,2	12,6	12,9%
<b>Pontos emitidos (bilhões)*</b>	21,4	21,0	2,0%	23,1	-7,4%	86,1	88,5	-2,8%
<b>Pontos resgatados (bilhões)</b>	18,5	19,3	-4,1%	18,5	0,3%	76,0	70,9	7,1%
<i>Burn/Earn Ratio (%)</i>	86,5%	92,0%	-5,5p.p.	79,9%	6,6p.p.	88,2%	80,1%	8,1p.p.
<i>Taxa de Breakage (UDM, %)</i>	18,2%	17,9%	0,3p.p.	17,8%	0,40p.p.	18,2%	17,8%	0,40p.p.
<b>Faturamento da venda de pontos</b>	645,0	648,1	-0,5%	566,8	13,8%	2.565,0	2.126,8	20,6%
<b>Receita Líquida</b>	580,6	586,2	-0,9%	476,1	22,0%	2.261,8	1.819,4	24,3%
<b>Lucro Bruto</b>	200,6	176,9	13,4%	133,5	50,3%	704,3	528,2	33,4%
<i>Margem Bruta</i>	34,6%	30,2%	4,4p.p.	28,0%	6,5p.p.	31,1%	29,0%	2,1p.p.
<b>Lucro Líquido</b>	125,7	144,8	-13,1%	83,6	50,3%	479,7	325,0	47,6%
<i>Margem Líquida</i>	21,7%	24,7%	-3,0p.p.	17,6%	4,1p.p.	21,2%	17,9%	3,3p.p.

\*Inclui pontos bônus

<b>Último preço</b>	R\$ 37,34
30/12/2015	
<b>Volume médio negociado</b>	R\$ 11,6
(R\$ milhões)	
<b>EPS</b>	0,77
(R\$)	
<b>Valor de mercado</b>	R\$6,05
30/12/2015 (R\$ bilhões)	
<b>Quantidade de ações</b>	162.246.573
<b>Ações em tesouraria</b>	156.371

#### CONFERÊNCIA EM PORTUGUÊS

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

**26 de fevereiro de 2016**

11:30 a.m. (horário de Brasília)

09:30 a.m. (US-EST)

#### Telefones:

+1 786 924-6977

+1 888 700-0802

+55 11 3193-1001

+55 11 2820-4001

#### Senha:

Multiplus

#### Replay:

Telefones: +55 (11) 3193-1012 ou

+55 (11) 2820-4012

Disponível de 26/02 a 03/03

#### Contato de Relações com Investidores

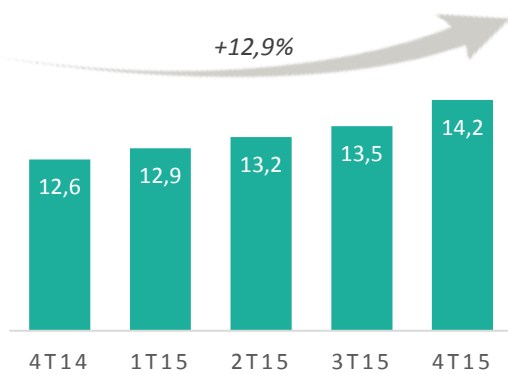
[www.pontosmultiplus.com.br/ri](http://www.pontosmultiplus.com.br/ri)

[invest@pontosmultiplus.com.br](mailto:invest@pontosmultiplus.com.br)

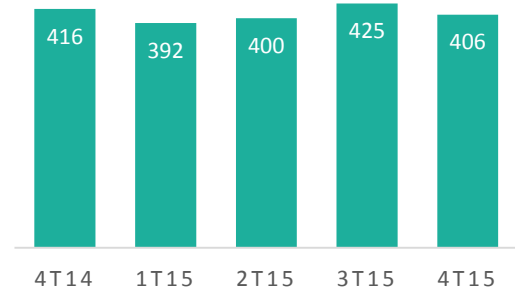
+55 (11) 5105-1847

## DESTAQUES

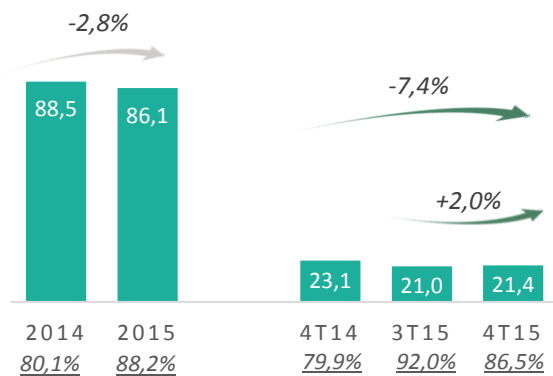
### MEMBROS



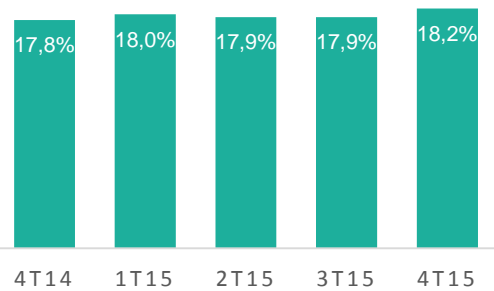
### PARCERIAS



### PONTOS EMITIDOS (bilhões) & BURN/EARN (%)

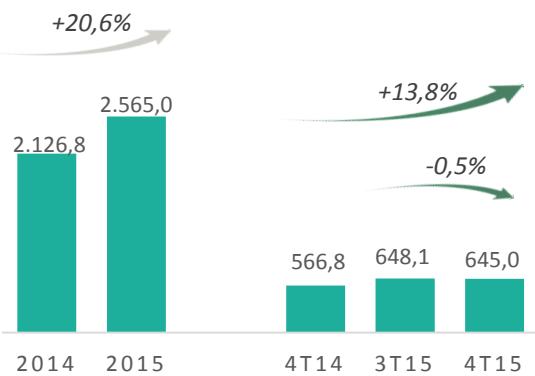


### BREAKAGE (%) – MÉDIA DE 12 MESES

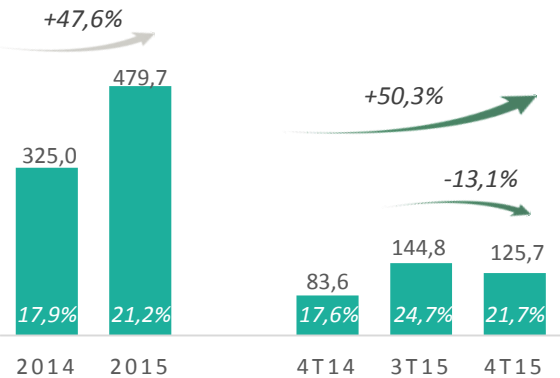


\*Pontos emitidos e a taxa consideram pontos bônus

### FATURAMENTO (BRL milhões)



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



## COMENTÁRIO DA ADMINISTRAÇÃO

*Lucro líquido de R\$ 125,7 milhões, com crescimento de 50,3% quando comparado com o mesmo trimestre do ano anterior. No ano de 2015, o lucro líquido cresceu 47,6%, atingindo R\$ 479,7 milhões.*

Estamos felizes por anunciar uma performance financeira sólida para o 4T15 e para todo o ano de 2015. Nosso foco em sempre melhorar a experiência do participante fica evidente nos novos parceiros-chave que acrescentamos à nossa rede esse ano. A demanda contínua dos nossos participantes por nossos prêmios, resultado do trabalho contínuo da nossa equipe para criar as melhores ofertas, promoções e parcerias, provando a todos que aqui na Multiplus os pontos valem mais, elevou a taxa burn/earn a novos patamares, inclusive no último trimestre desse ano, resultando em um aumento significativo da receita líquida. Nossa forte performance levou o lucro líquido a um crescimento de 50,3%, para R\$ 125,7 milhões no 4T 2015, e 47,6% no ano de 2015, para R\$ 479,7 milhões.

Em dezembro nosso Conselho de Administração aprovou a constituição da “Multiplus Corretora Ltda.” com o propósito de desenvolver vendas de seguros. Estamos muito otimistas com esse novo segmento, que será uma importante fonte adicional de acúmulo de pontos para nossos participantes.

Também em dezembro anunciamos parcerias sem precedentes, uma delas com o Grupo Pão de Açúcar (GPA), maior varejista do Brasil. Nossos participantes podem agora resgatar pontos por produtos das redes Extra e Pão de Açúcar. Além disso, também está disponível a troca de pontos Multiplus por vouchers de compra nas lojas da Via Varejo (Ponto Frio e Casas Bahia). Essa parceria representa uma grande conquista para a Multiplus, a medida em que enriquece a rede e ajuda a aumentar o poder de compra dos participantes em tempos de cenário macroeconômico mais desafiador.

É também um grande avanço no trabalho da Multiplus oferecer ao nosso participante a possibilidade de acumular, em uma única conta, os pontos vindos das mais diferentes transações: usando o cartão de crédito, abastecendo seu carro, assinando revistas, voando pela TAM ou qualquer companhia membro da oneworld, frequentando academias de ginásticas ou comprando nos vários sites de comércio eletrônico parceiros.

No fim do ano também anunciamos uma nova parceria com a Vivo, maior operadora de telecomunicação e internet. Essa nova relação permite a troca de pontos entre 13 milhões de clientes do Vivo Valoriza e da rede Multiplus. O objetivo da parceria é trazer benefícios tanto para os clientes Multiplus, como para os da Vivo. A troca de pontos estará disponível a partir do segundo trimestre de 2016.

Além disso, finalizamos a inclusão do resgate de passagens aéreas no *marketplace* Multiplus. Esse grande projeto amplia o conhecimento dos participantes sobre nossa rede, fortalece nossa marca e torna possível ofertas cruzadas, pois além de ter acesso a maior oferta de passagens aéreas entre os programas de fidelidade, são 950 destinos em 150 países em voos TAM, companhias aéreas membros da oneworld e demais parceiras, os participantes agora tem também fácil acesso ao nosso portfólio de mais de 550 mil produtos dos principais varejistas e marcas líderes do mercado brasileiro. Esse é apenas um dos projetos realizados em 2015 para melhorar a experiência do nosso participante. Além disso, continuamos a investir em nosso aplicativo para Android e iOS, que atualmente registra cerca de 1,4 milhão de downloads, com o lançamento das notificações por push, ou seja, nossos



participantes são avisados sobre as promoções especiais para acúmulo e resgate de pontos no varejo e aéreo, além de serem automaticamente notificados dos acúmulos de pontos feitos em parceiros, atualizações cadastrais e resgates feitos no aplicativo, o que reforça o aplicativo como um importante canal de comunicação da Multiplus.

Como previsto no Fato Relevante divulgado em 5 de maio de 2015, passou a vigorar, no dia 1º de dezembro de 2015, o que chamamos de novo *transfer price*. Esse é um novo modelo de custos entre a Multiplus e sua controladora TAM, que passa a categorizar cada voo dentro da oferta da companhia aérea de acordo com suas características, classe tarifária, demanda, distância/região, temporada e mercado. Somos capazes de oferecer voos direcionados para o perfil de cada participante, usando nossas plataformas de CRM e *analytics*. Estamos certos de que esse modelo proporciona maior alinhamento de interesses entre as companhias e novas oportunidades para gerar mais valor aos acionistas.

Estamos caminhando para o ano de 2016 com muitos desafios, e a Multiplus está, mais que nunca, muito bem posicionada estrategicamente, consolidando-se como líder no setor.

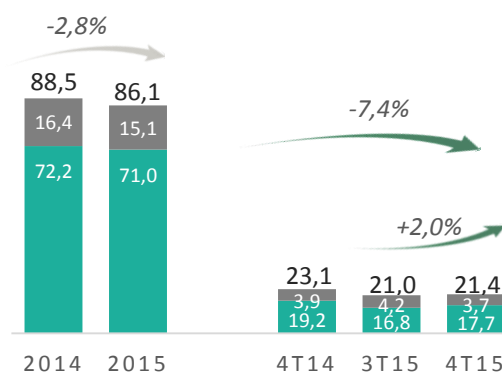
## DESEMPENHO OPERACIONAL

Informações Operacionais	4T15	3T15	Var %	4T14	Var %	2015	2014	Var %
<b>Participantes (milhões)</b>	<b>14,2</b>	<b>13,5</b>	<b>5,1%</b>	<b>12,6</b>	<b>12,9%</b>	<b>14,2</b>	<b>12,6</b>	<b>12,9%</b>
<b>Parcerias</b>	<b>406</b>	<b>425</b>	<b>-4,5%</b>	<b>416</b>	<b>-2,4%</b>	<b>406</b>	<b>416</b>	<b>-2,4%</b>
<b>Pontos emitidos (bilhões)</b>	<b>21,4</b>	<b>21,0</b>	<b>2,0%</b>	<b>23,1</b>	<b>-7,4%</b>	<b>86,1</b>	<b>88,5</b>	<b>-2,8%</b>
TAM Linhas Aéreas - TLA	3,7	4,2	-11,5%	3,9	-4,2%	15,1	16,4	-7,7%
Bancos, Varejo, Indústria e Serviços	17,7	16,8	5,4%	19,2	-8,0%	71,0	72,2	-1,6%
<b>Pontos resgatados (bilhões)</b>	<b>18,5</b>	<b>19,3</b>	<b>-4,1%</b>	<b>18,5</b>	<b>0,3%</b>	<b>76,0</b>	<b>70,9</b>	<b>7,1%</b>
Passagens aéreas	15,0	16,7	-10,0%	15,6	-3,8%	65,1	62,7	3,9%
Outros produtos / serviços	3,5	2,6	33,3%	2,9	22,3%	10,8	8,2	32,0%
<b>Taxa de Breakage (média UDM, %)</b>	<b>18,2%</b>	<b>17,9%</b>	<b>0,3p.p.</b>	<b>17,8%</b>	<b>0,4p.p.</b>	<b>18,2%</b>	<b>17,8%</b>	<b>0,4p.p.</b>
Número de Funcionários	240	246	-2,4%	217	10,6%	240	217	10,6%

**PONTOS EMITIDOS** totalizaram 21,4 bilhões no 4T 2015, 7,4% menor na comparação com o ano anterior. Os resultados trimestrais foram impactados por uma venda de pontos para TAM Linhas Aéreas 4,2% menor em comparação com o 4T 2014, e 8,0% menor para os bancos, varejo e indústria, principalmente devido à menor taxa de conversão, já que os pontos acumulados nos cartões de crédito são emitidos, em sua maioria, por dólar gasto. No ano de 2015, os pontos emitidos totalizaram 86,1 bilhões, uma queda de 2,8% quando comparados ao mesmo período do ano passado.

### PONTOS EMITIDOS (bilhões)

- TAM Linhas Aéreas
- Bancos, varejo e outros

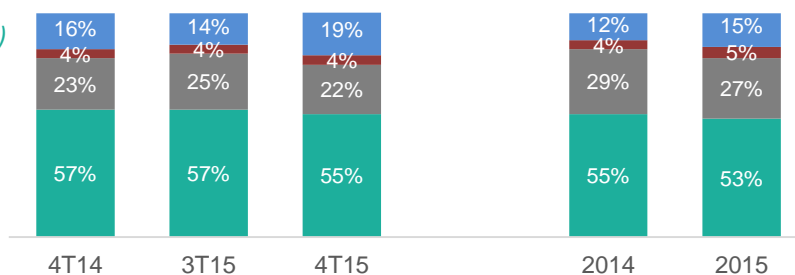


**PONTOS VENDIDOS (ex-bônus)** no quarto trimestre de 2015 totalizaram 20,1 bilhões, representando uma queda de 8,4% quando comparado aos 21,9 bilhões de pontos vendidos no 4T 2014. No ano, esse número totalizou 82,6 bilhões de pontos, representando uma queda de 4,0% comparado ao ano anterior.

**PONTOS RESGATADOS** atingiram 18,5 bilhões no 4T 2015, representando um aumento de 0,3% quando comparados ao 4T 2014. Para o ano, atingiu 76,0 bilhões de pontos, que representa um aumento de 7,1% comparado aos 70,9 bilhões de pontos acumulados um ano atrás. No quarto trimestre, essa melhoria é atribuída a um aumento de 22,3% nos resgates não aéreos.

### PONTOS RESGATADOS (% do total)

- Outros produtos
- Alianças
- Passagens internacionais
- Passagens domésticas



## DESEMPENHO FINANCEIRO

### Faturamento

(Em R\$ milhões)

	4T15	3T15	Var %	4T14	Var %	2015	2014	Var %
<b>Faturamento da venda de pontos</b>	<b>645,0</b>	<b>648,1</b>	<b>-0,5%</b>	<b>566,8</b>	<b>13,8%</b>	<b>2.565,0</b>	<b>2.126,8</b>	<b>20,6%</b>
TAM Linhas Aéreas – TLA	57,2	64,6	-11,5%	53,3	7,1%	228,0	210,7	8,2%
Bancos, Varejo, Indústria e Serviços	587,9	583,6	0,7%	513,5	14,5%	2.337,0	1.916,1	22,0%

Varição de (+) 13,8% vs 4T 2014 em razão de:

- ✓ **Bancos, varejo, indústria e serviços:** crescimento de 14,5%, principalmente devido ao maior preço unitário médio, em razão da desvalorização do Real, apesar da queda de volume;
- ✓ **TAM Linhas Aéreas – TLA:** aumento de 7,1% principalmente devido ao melhor preço unitário apesar da queda de 4,2% no número de pontos emitidos.

(+) 20,6% vs 2014, em razão de:

- ✓ **Bancos, varejo, indústria e serviços:** crescimento de 22,0%, principalmente devido ao maior preço unitário médio, em razão da desvalorização do Real;
- ✓ **TAM Linhas Aéreas – TLA:** aumento de 8,2% principalmente devido ao melhor preço unitário apesar da queda de 7,7% no número de pontos emitidos.

## DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO

### Demonstração de resultado

(R\$ mil)	4T15	3T15	Var %	4T14	Var %	2015	2014	Var %
<b>Receita bruta</b>	<b>638.538</b>	<b>649.145</b>	<b>-1,6%</b>	<b>524.870</b>	<b>21,7%</b>	<b>2.494.482</b>	<b>2.007.024</b>	<b>24,3%</b>
<b>Venda de pontos</b>	<b>526.500</b>	<b>544.377</b>	<b>-3,3%</b>	<b>442.080</b>	<b>19,1%</b>	<b>2.078.581</b>	<b>1.707.599</b>	<b>21,7%</b>
TAM Linhas Aéreas	39.647	41.695	-4,9%	35.611	11,3%	158.712	144.701	9,7%
Bancos, varejo, indústria e serviços	486.853	502.682	-3,1%	406.469	19,8%	1.919.869	1.562.898	22,8%
Breakage	112.038	105.085	6,6%	83.951	33,5%	416.885	316.037	31,9%
Hedge	-	(318)	-100,0%	(827)	-100,0%	(984)	(16.613)	-94,1%
Outras Receitas	-	-	-	(334)	-100,0%	-	-	-
<b>Impostos sobre vendas e serviços</b>	<b>(57.898)</b>	<b>(62.989)</b>	<b>-8,1%</b>	<b>(48.759)</b>	<b>18,7%</b>	<b>(232.729)</b>	<b>(187.582)</b>	<b>24,1%</b>
<b>Receita Líquida</b>	<b>580.640</b>	<b>586.156</b>	<b>-0,9%</b>	<b>476.110</b>	<b>22,0%</b>	<b>2.261.753</b>	<b>1.819.442</b>	<b>24,3%</b>
<b>Custo dos resgates de pontos</b>	<b>(380.025)</b>	<b>(409.212)</b>	<b>-7,1%</b>	<b>(337.319)</b>	<b>12,7%</b>	<b>(1.557.419)</b>	<b>(1.280.761)</b>	<b>21,6%</b>
Passagens aéreas	(323.323)	(362.579)	-10,8%	(295.810)	9,3%	(1.381.755)	(1.154.838)	19,6%
Outros produtos / serviços	(56.702)	(46.633)	21,6%	(41.509)	36,6%	(175.665)	(125.923)	39,5%
<b>Total dos Custos dos Serviços Prestados</b>	<b>(380.025)</b>	<b>(409.212)</b>	<b>-7,1%</b>	<b>(337.319)</b>	<b>12,7%</b>	<b>(1.557.419)</b>	<b>(1.280.761)</b>	<b>21,6%</b>
<b>Equivalência patrimonial</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(5.333)</b>	<b>-100,0%</b>	<b>-</b>	<b>(10.504)</b>	<b>-100,0%</b>
<b>Lucro Bruto</b>	<b>200.615</b>	<b>176.943</b>	<b>13,4%</b>	<b>133.458</b>	<b>50,3%</b>	<b>704.333</b>	<b>528.176</b>	<b>33,4%</b>
<i>Margem Bruta</i>	<i>34,6%</i>	<i>30,2%</i>	<i>4,4p.p.</i>	<i>28,0%</i>	<i>6,5p.p.</i>	<i>31,1%</i>	<i>29,0%</i>	<i>2,1p.p.</i>
Serviços compartilhados	(175)	(233)	-25,0%	(767)	-77,2%	(1.687)	(3.136)	-46,2%
Despesas com pessoal	(17.693)	(18.955)	-6,7%	(9.426)	87,7%	(69.390)	(47.544)	45,9%
Marketing	(9.055)	(6.888)	31,5%	(4.675)	93,7%	(26.578)	(28.061)	-5,3%
Depreciação	(8.132)	(15.245)	-46,7%	(4.956)	64,1%	(35.918)	(17.436)	106,0%
Outros	(21.709)	(14.051)	54,5%	(22.187)	-2,2%	(73.837)	(74.970)	-1,5%
<b>Total das Despesas Operacionais</b>	<b>(56.765)</b>	<b>(55.373)</b>	<b>2,5%</b>	<b>(42.011)</b>	<b>35,1%</b>	<b>(207.410)</b>	<b>(171.147)</b>	<b>21,2%</b>
<b>Total dos Custos e Despesas Operacionais</b>	<b>(436.790)</b>	<b>(464.585)</b>	<b>-6,0%</b>	<b>(384.663)</b>	<b>13,6%</b>	<b>(1.764.830)</b>	<b>(1.462.413)</b>	<b>20,7%</b>
<b>Lucro Operacional</b>	<b>143.850</b>	<b>121.570</b>	<b>18,3%</b>	<b>91.447</b>	<b>57,3%</b>	<b>496.923</b>	<b>357.029</b>	<b>39,2%</b>
<i>Margem Operacional</i>	<i>24,8%</i>	<i>20,7%</i>	<i>4,0p.p.</i>	<i>19,2%</i>	<i>5,6p.p.</i>	<i>22,0%</i>	<i>19,6%</i>	<i>2,3p.p.</i>
Despesa/Receita Financeira	43.056	97.562	-55,9%	37.447	15,0%	220.502	138.052	59,7%
Hedge	-	-	-	-	-	-	(2.113)	-100,0%
<b>Lucro antes do IR e CS</b>	<b>186.906</b>	<b>219.132</b>	<b>-14,7%</b>	<b>128.894</b>	<b>45,0%</b>	<b>717.426</b>	<b>492.968</b>	<b>45,5%</b>
Imposto de Renda e Contribuição Social	(61.185)	(74.379)	-17,7%	(45.257)	35,2%	(237.685)	(167.951)	41,5%
<b>Lucro Líquido no período</b>	<b>125.722</b>	<b>144.753</b>	<b>-13,1%</b>	<b>83.637</b>	<b>50,3%</b>	<b>479.741</b>	<b>325.017</b>	<b>47,6%</b>
<i>Margem Líquida</i>	<i>21,7%</i>	<i>24,7%</i>	<i>-3,0p.p.</i>	<i>17,6%</i>	<i>4,1p.p.</i>	<i>21,2%</i>	<i>17,9%</i>	<i>3,3p.p.</i>

## RECEITA LÍQUIDA

Geramos R\$ 580,6 milhões de receita líquida no quarto trimestre e R\$ 2.261,8 milhões em 2015. Isso representa um aumento de 22% quando comparado ao 4T 2014, e um aumento de 24,3% quando comparado com o ano anterior.

Varição de (+) 22,0% vs 4T 2014, em razão de:

✓ **Receita de pontos vendidos:** subiu 19,1%, beneficiada por: (i) aumento de 0,3% em pontos resgatados e (ii) maior preço médio unitário.

✓ **Receita de *breakage*:** aumento de 33,5% devido ao aumento do crescimento do faturamento e curva de resgate acelerada.

Varição de (+) 24,3% vs 2014, em razão de:

✓ **Receita de pontos vendidos:** subiu 21,7%, beneficiada por: (i) aumento de 7,1% em pontos resgatados (ii) maior preço médio unitário.

✓ **Receita de *breakage*:** aumento de 31,9% devido ao aumento do crescimento do faturamento e curva de resgate acelerada.

## CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS

**CUSTO DE RESGATE DE PONTOS** totalizou R\$ 380 milhões no quarto trimestre, um aumento de 12,7% quando comparado ao 4T 2014. No ano, esse custo apresentou um aumento de 21,6%, atingindo R\$ 1.557,4 milhões.

Varição de (+) 12,7% vs 4T 2014, em razão de:

✓ **Passagens aéreas:** aumento de 9,3% devido ao impacto da desvalorização do real no custo com resgate de passagens internacionais, apesar de uma redução de aproximadamente 3% no *transfer price*<sup>1</sup> a partir de maio de 2015.

✓ **Outros produtos e serviços:** aumento de 36,6%, principalmente devido à expansão de 18,8% no volume de pontos resgatados no varejo (19% do total).

Varição de (+) 21,6% vs 2014, em razão de:

✓ **Passagens aéreas:** aumento de 19,6% devido a (i) expansão de 3,9% no volume de pontos resgatados em passagens aéreas e (ii) impacto da desvalorização do real no custo com resgate de passagens internacionais, apesar de uma redução de aproximadamente 3% no *transfer price* a partir de maio de 2015.

✓ **Outros produtos e serviços:** aumento de 39,5%, principalmente devido à expansão de 25% no volume de pontos resgatados no varejo.

<sup>1</sup> Esse é um novo modelo de custos entre a Multiplus e sua controladora TAM, que passa a categorizar cada voo dentro da oferta da companhia aérea de acordo com suas características, classe tarifária, demanda, distância/região, temporada e mercado.

**SERVIÇOS COMPARTILHADOS** referem-se à remuneração paga à TAM Linhas Aéreas por serviços compartilhados de sistema ERP. Para trazer mais sinergia ao grupo LATAM, a Multiplus migrou de um sistema individual para o SAP compartilhado com a controladora. Com isso, esse custo apresentou queda de 77,2% na comparação com o mesmo trimestre do ano passado, totalizando R\$ 0.175 milhões, e R\$ 1.687 milhões em 2015, queda de 46,2% quando comparado com o ano anterior.

**DESPESAS COM PESSOAL** totalizaram R\$ 17,6 milhões no trimestre, gerando um aumento de 87,7% comparadas ao mesmo período do ano anterior. Esse aumento foi efeito da reversão de provisão de *stock options* que aconteceu em 2014. Para o ano, essas despesas totalizaram R\$ 69,3 milhões, um aumento de 45,9% comparado a 2014, motivado pelo crescimento do quadro de funcionários para criação de áreas estratégicas na Companhia.

**DESPESAS COM MARKETING** totalizaram R\$ 9,0 milhões no quarto trimestre de 2015. Houve uma queda dessas despesas de 5,3% em 2015 quando comparadas ao ano anterior, e um aumento de 93,7% quando comparadas com o quarto trimestre do ano anterior por efeito de maior alocação de despesas de marketing para a realização da campanha institucional “O Inenarrável Prazer de Trocar seus Pontos Multiplus”, e incentivos de projetos culturais, como espetáculos e exposições.

**OUTRAS DESPESAS**, relacionadas a serviços terceirizados de TI, call center, aluguel, e outros, totalizaram R\$ 21,7 milhões no quarto trimestre de 2015, uma queda de 2,2% quando comparadas ao mesmo período do ano anterior. A otimização das despesas ocorreu em razão de revisão de contratos, melhores negociações, e mudança da sede social da Companhia.

**DESPESAS/RECEITA FINANCEIRA** totalizaram R\$ 48,0 milhões no quarto trimestre, apresentando um crescimento de 23% quando comparadas ao mesmo período do ano passado. No ano, a variação foi de 61,3% quando comparadas a 2014. Nessa performance está inserido o retorno da alocação de parte do caixa da Companhia em fundos 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 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. Atualmente, a regra estabelece uma proteção mínima de 60% e máxima de 80% da exposição prevista para os 3 meses seguintes.

#### Especificação por tipo de retorno em 2015 (R\$ milhões)

Índice	Receita financeira bruta		Saldo médio 2015
	4T15	2015	
CDI	49,6	180,9	1.395,50
Dólar	-5,1	38,4	158,1
Outras receitas/despesas financeiras	3,5	4,0	-
<b>Total</b>	<b>48,0</b>	<b>223,4</b>	<b>1.553,6</b>

## GOVERNANÇA CORPORATIVA E MERCADO DE CAPITAIS

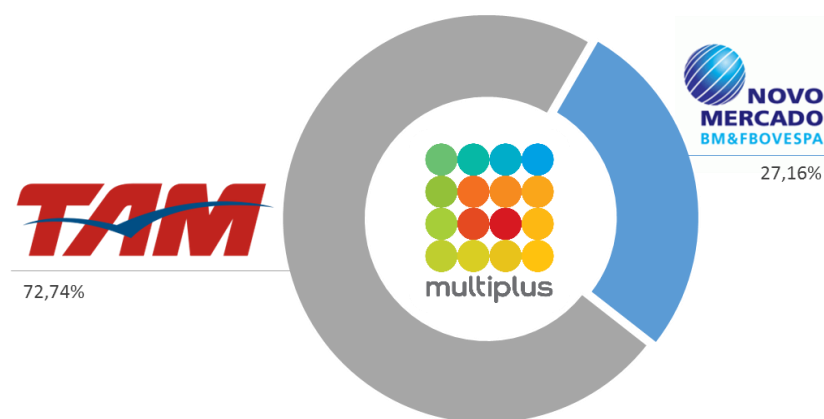
Desde que se tornou listada no Novo Mercado, índice da bolsa de valores BM&FBovespa, a Multiplus vem aprimorando suas práticas de governança corporativa com base nos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa propostos pelo Instituto Brasileiro de Governança 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 de assuntos relacionados à ética, gestão de pessoas e operações envolvendo partes relacionadas.

No final de dezembro de 2015, a Multiplus apresentava um valor de mercado equivalente a R\$ 6.058 milhões tendo como base a cotação final da ação de R\$ 37,34.

## ESTRUTURA SOCIETÁRIA

Quantidade de ações ordinárias: 162.246.573



## FLUXO DE CAIXA

### Fluxo de Caixa

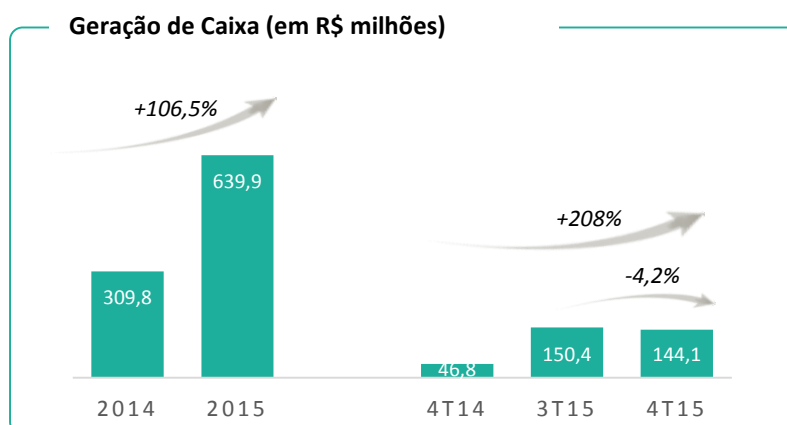
(R\$ mil)	4T15	3T15	Var%	4T14	Var%	2015	2014	Var%
<b>Lucro Líquido</b>	<b>125.722</b>	<b>144.753</b>	<b>-13,1%</b>	<b>83.637</b>	<b>50,3%</b>	<b>479.741</b>	<b>325.017</b>	<b>47,6%</b>
Depreciação/Amortização	8.132	15.245	-46,7%	4.956	64,1%	35.918	17.436	106,0%
Contas a Receber	58.121	(838)	-7031,9%	(707)	-8320,8%	83.065	(96.321)	-186,2%
Contas a Pagar	(49.939)	1.900	-2729,0%	(40.537)	23,2%	14.800	10.263	44,2%
Impostos	(1.585)	13.667	-111,6%	(17.257)	-90,8%	3.147	(21.316)	-114,8%
Impostos Diferidos	5.112	(1.061)	-582,0%	(114)	-4584,2%	1.626	(1.983)	-182,0%
Partes Relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Adiantamento a Fornecedores**	(1.344)	367.200	-100,4%	263.621	-100,5%	93.952	(89.047)	-205,5%
Receita Diferida e Passivo de Breakage	6.301	(2.064)	-405,3%	31.618	-80,1%	66.413	100.634	-34,0%
Instrumentos Derivativos	-	-	-	-	-	-	(3.870)	-100,0%
Adiantamento de Clientes	(110.553)	(46.798)	136,2%	-	-	3.187	-	-
Outros Ativos e Passivos	13.325	(5.090)	-361,8%	6.078	119,2%	1.661	10.704	-84,5%
Equivalência patrimonial em resultados de investimentos da JV	-	-	-	5.333	-100,0%	-	10.504	-100,0%
<b>Fluxo de Caixa Operacional</b>	<b>53.292</b>	<b>486.914</b>	<b>-89,1%</b>	<b>336.628</b>	<b>-84,2%</b>	<b>783.510</b>	<b>262.021</b>	<b>199,0%</b>
Investimento	(22.381)	(8.242)	171,5%	(17.760)	26,0%	(38.232)	(46.952)	-18,6%
Participações em empresas	-	-	-	(3.421)	-100,0%	(91)	(3.421)	-97,3%
<b>Fluxo de Caixa dos Investimentos</b>	<b>(22.381)</b>	<b>(8.242)</b>	<b>171,5%</b>	<b>(21.181)</b>	<b>5,7%</b>	<b>(38.323)</b>	<b>(50.373)</b>	<b>-23,9%</b>
Custo com emissão de ações	-	-	-	-	-	-	-	-
Capital Social	-	0,27	-100,0%	1.334	-100,0%	-	3.807	-100,0%
Ações em tesouraria	325	(8.284)	-103,9%	-	-	(10.902)	-	-
Reserva de Capital	952	221	330,8%	(5.637)	-116,9%	2.049	(3.701)	-155,4%
Ajuste de avaliação patrimonial/Hedge	-	210	-100,0%	589	-100,0%	658	12.800	-94,9%
Dividendos e JCP	(137.547)	(103.760)	32,6%	(82.380)	67,0%	(431.270)	(303.304)	42,2%
<b>Fluxo de Caixa dos Financiamentos</b>	<b>(136.270)</b>	<b>(111.613)</b>	<b>22,1%</b>	<b>(86.094)</b>	<b>58,3%</b>	<b>(439.465)</b>	<b>(290.398)</b>	<b>51,3%</b>
<b>Aumento (Redução) do Caixa</b>	<b>(105.359)</b>	<b>367.059</b>	<b>-128,7%</b>	<b>229.353</b>	<b>-145,9%</b>	<b>305.722</b>	<b>(78.749)</b>	<b>-488,2%</b>
Caixa Inicial*	1.596.808	1.229.749	29,8%	956.374	67,0%	1.185.727	1.264.477	-6,2%
Caixa Final*	1.491.449	1.596.808	-6,6%	1.185.727	25,8%	1.491.449	1.185.727	25,8%

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

\*\*Inclui adiantamento de compra de passagens

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 2015: excluindo efeitos de dividendos, JCP e variação de antecipações a fornecedores, capital e antecipação de clientes, totalizou R\$ 144,1 milhões, uma queda de 4,2% vs. 3T15 e aumento de 208% vs. 4T14.



## BALANÇO PATRIMONIAL

### Balanço Patrimonial

(R\$ mil)

	31/12/2015	AV	30/09/2015	AV	31/12/2014	AV
<b>Ativo Total</b>	<b>1.794.494</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.945.998</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.675.421</b>	<b>100,0%</b>
<b>Ativo Circulante</b>	<b>1.671.863</b>	<b>93,2%</b>	<b>1.832.499</b>	<b>94,2%</b>	<b>1.553.567</b>	<b>92,7%</b>
Caixa e equivalentes de caixa	2.575	0,1%	236	0,0%	373	0,0%
Ativos financeiros mensurados ao valor justo por meio do resultado	1.488.874	83,0%	1.596.573	82,0%	1.185.354	70,7%
Ativos financeiros mantidos até o vencimento	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Contas a receber	144.408	8,0%	179.415	9,2%	211.874	12,6%
Tributos a recuperar	14.395	0,8%	12.700	0,7%	19.505	1,2%
Partes relacionadas	19.105	1,1%	42.219	2,2%	34.704	2,1%
Conta corrente	19.105	1,1%	42.219	2,2%	34.704	2,1%
Despesas antecipadas	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Instrumentos financeiros derivativos	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Adiantamentos a fornecedores	1.504	0,1%	160	0,0%	95.456	5,7%
Demais contas a receber	1.002	0,1%	1.196	0,1%	6.301	0,4%
<b>Ativo Não Circulante</b>	<b>122.631</b>	<b>6,8%</b>	<b>113.499</b>	<b>5,8%</b>	<b>121.854</b>	<b>7,3%</b>
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	6.331	0,4%	11.443	0,6%	7.957	0,5%
Instrumentos financeiros derivativos	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Demais contas a receber	26	0,0%	31	0,0%	28	0,0%
Investimentos	91	0,0%	91	0,0%	-	0,0%
Imobilizado	15.769	0,9%	14.735	0,8%	13.660	0,8%
Intangível	100.414	5,6%	87.199	4,5%	100.209	6,0%
Partes Relacionadas	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
<b>Passivo Total e Patrimônio Líquido</b>	<b>1.794.494</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.945.997</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.675.421</b>	<b>100,0%</b>
<b>Passivo Circulante</b>	<b>1.533.716</b>	<b>85,5%</b>	<b>1.674.671</b>	<b>86,1%</b>	<b>1.454.919</b>	<b>86,8%</b>
Fornecedores	154.950	8,6%	204.889	10,5%	140.150	8,4%
Salários e encargos sociais	23.427	1,3%	10.301	0,5%	17.398	1,0%
Impostos, taxas e contribuições	551	0,0%	441	0,0%	2.514	0,2%
Imposto de renda e contribuição social a pagar	-	0,0%	-	0,0%	-	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	1.147.549	63,9%	1.141.726	58,7%	1.093.260	65,3%
Passivo de Breakage	202.918	11,3%	202.440	10,4%	190.794	11,4%
Adiantamento de clientes	3.187	0,2%	113.740	5,8%	-	0,0%
Demais contas a pagar	1.134	0,1%	1.134	0,1%	10.803	0,6%
Dividendos a pagar	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
<b>Passivo Não Circulante</b>	<b>-</b>	<b>0,0%</b>	<b>-</b>	<b>0,0%</b>	<b>-</b>	<b>0,0%</b>
Partes Relacionadas	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Instrumentos financeiros derivativos	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Receita diferida	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>260.778</b>	<b>14,5%</b>	<b>271.326</b>	<b>13,9%</b>	<b>220.502</b>	<b>13,2%</b>
Capital social	107.300	6,0%	107.300	5,5%	107.300	6,4%
Ações em tesouraria	(10.902)	-0,6%	(11.227)	-0,6%	-	0,0%
Reserva de capital	(503)	0,0%	(1.455)	-0,1%	(2.552)	-0,2%
Reserva de lucros	164.883	9,2%	176.708	9,1%	116.412	6,9%
Ajuste de avaliação patrimonial	-	0,0%	-	0,0%	(658)	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 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.

**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 fidelização 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 subsidiária da 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 400 parceiros e reúne mais de 13 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 os pontos por mais de 420 mil opções de produtos e serviços.

As parcerias estratégicas da Multiplus incluem grandes empresas como a TAM Linhas Aéreas (transporte aéreo), TAM Viagens (operador turístico), Ipiranga (postos de gasolina), Netshoes (e-commerce), Livraria Cultura (livraria), Accor e Hilton HHonors (hotelaria), Oi (telecomunicação), Editora Globo (editora), Pontofrio.com (e-commerce), Luigi Bertolli, Cori e Emme (vestuário), PBKIDS (brinquedos), XP Educação, (educação), Drogaria Rosário, Extrafarma, Panvel e Droga Raia (farmácia), BM&FBOVESPA (bolsa de valores), New, Favorita e Dell Anno (móvel planejado), Icatu Seguros (seguros), Groupon (e-commerce), Movida e Lokamig (aluguel de automóveis), Grupo Muffato (supermercados).