



# B2W DIGITAL

Divulgação de Resultados  
4T12/2012

[americanas.com](http://americanas.com)



shop  time

# Considerações Gerais

Considerações referentes às perspectivas do negócio, estimativas de resultados operacionais e financeiros, e às perspectivas de crescimento da B2W, eventualmente expressas neste relatório, se constituem apenas em projeções e, como tal, baseiam-se exclusivamente nas expectativas da administração da B2W em relação ao futuro do negócio e seu contínuo acesso a capitais para financiar o plano de negócios da Companhia. Tais considerações dependem, substancialmente, de mudanças nas condições de mercado, regras governamentais, pressões da concorrência, do desempenho do setor e da economia brasileira, entre outros fatores e estão, portanto, sujeitas a mudanças sem aviso prévio.

As informações contábeis que servem de base para os comentários de desempenho a seguir estão apresentadas de acordo com os padrões internacionais de relatório financeiro (IFRS), com as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), bem como pelo regulamento de listagem do Novo Mercado. As análises referem-se aos resultados consolidados da B2W, exceto onde indicado o contrário.

As marcas da BLOCKBUSTER® são de titularidade da Blockbuster Inc, sendo que a B2W – Companhia Global do Varejo possui sublicença de uso das referidas marcas para as atividades de locação de vídeo na internet.

- ✓ **Receita Bruta: +38,0% no 4T12 e + 15,3% em 2012**  
A Receita Bruta atingiu R\$ 1.821,4 MM no 4T12 e R\$ 5.421,0 MM no ano de 2012.
- ✓ **Receita Líquida: +35,0% no 4T12 e +13,7% em 2012**  
A Receita Líquida atingiu R\$ 1.588,2 MM no 4T12 e R\$ 4.812,4 MM no ano de 2012.
- ✓ **Lucro Bruto: +32,4% no 4T12 e +8,1% em 2012**  
O Lucro Bruto atingiu R\$ 362,3 MM no 4T12 e R\$ 1.145,5 MM no ano de 2012.
- ✓ **EBITDA Ajustado: +7,8% no 4T12, alcançando R\$ 109,6 MM**  
O EBITDA Ajustado cresceu 7,8% comparado ao 4T11, alcançando R\$ 109,6 MM.
- ✓ **Capital de Giro Líquido: Melhora de 21 dias**  
No 4T12, o ciclo de caixa de B2W foi de 98 dias, uma melhora de 21 dias em relação ao 4T11.
- ✓ **Evolução dos Índices de Reclamações do PROCON-SP**  
Em 2012, o número de reclamações registradas no PROCON-SP apresentou uma significativa redução de 59% quando comparado ao ano de 2011.
- ✓ **B2W foi a campeã do Prêmio “Consumidor Moderno” em 2 categorias**  
Submarino venceu o Prêmio Consumidor Moderno nas categorias “Melhor experiência de compra na internet” e “Melhor experiência de contato” no ano de 2012.
- ✓ **Cartão Submarino recebeu o selo RA 1000**  
O Cartão Submarino recebeu o selo RA 1000 no indicador dos últimos 12 meses pelos excelentes índices de Resposta, Solução e Avaliação.

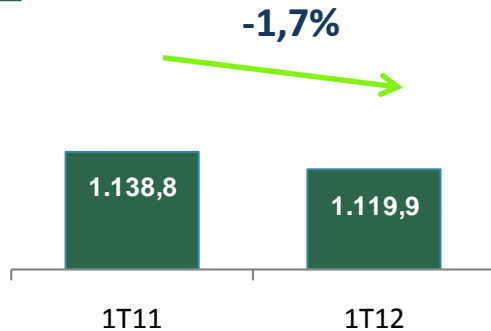
# Evolução da Receita Bruta

2011  
R\$ 4,7 bilhões

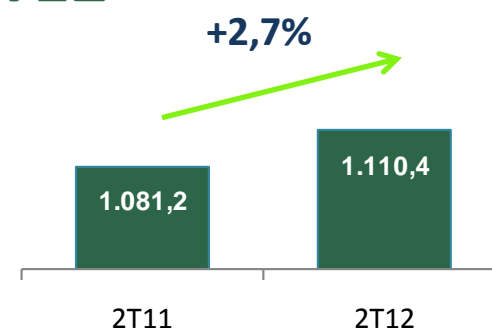
15,3%

2012  
R\$ 5,4 bilhões

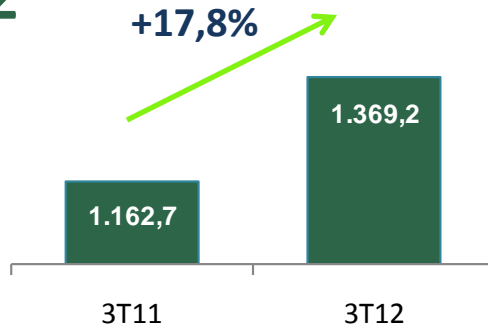
## 1T12



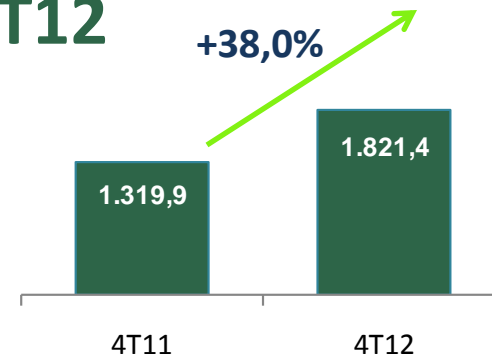
## 2T12



## 3T12



## 4T12



## “Ser a maior e mais querida Companhia Digital da América Latina”

### O que significa?

#### ✓ Por que América Latina?

- A América Latina é o mercado de e-commerce de mais rápido crescimento no mundo.

#### ✓ Maior

- Aumento contínuo da receita, ganhando participação de mercado nos próximos anos.

#### ✓ Mais Querida

- Estabelecer um novo padrão de experiência de consumo digital na América Latina.
- Criar e operar as marcas mais queridas.

#### ✓ Digital

- Pensar com uma mente digital, investindo em tecnologia e inovação, incluindo iniciativas multicanal.

#### ✓ Companhia

- Ampliar o foco para além do varejo digital, incluindo outros modelos de negócios digitais.

## ✓ Receita Bruta

- R\$ 5,4 Bilhões em 2012 – Líder em comércio eletrônico no Brasil.

## ✓ Crescimento

- 38% de crescimento no 4T12

## ✓ Forte Tráfego

- Maior tráfego na América Latina – 3X maior que o segundo colocado.

## ✓ Dominância de Mercado

- Liderança em 35 categorias de produtos.

## ✓ Amplo Sortimento

- Mais de 700 mil SKUs – 10X maior que a média dos outros *players*.

## ✓ Mídias Sociais

- Submarino possui o maior perfil de twitter de varejistas digitais do mundo e mais de 1 Milhão de curtidas no Facebook.

## ✓ Prêmios

- B2W foi a campeã por meio da marca Submarino em 3 categorias do Prêmio “Reclame Aqui Qualidade no Atendimento”, em 2 categorias no Prêmio da Revista “Consumidor Moderno” e a Americanas.com foi eleita como a marca preferida dos moradores do Rio pelo jornal “O Globo”.

## ✓ Reconhecimento do Consumidor

- Em 2012, 58% dos consumidores online brasileiros compraram um produto em um (ou mais) dos três sites da B2W *versus* 33% dos sites do segundo colocado, segundo o AlphaWise Research.

## ✓ Talentos Digitais

- B2W é como um ímã de talentos. Nossos fortes programas de recrutamento e desenvolvimento de talentos atraem as mentes mais brilhantes do mercado.

## ✓ Comunidade

- B2W presenteou seus associados e toda a sociedade com um grande e colorido painel na área portuária da cidade do Rio de Janeiro no momento em que a região está passando por um processo de revitalização para sediar a Copa do Mundo de 2014 e os Jogos Olímpicos de 2016. O painel, que é o maior da cidade, contribui para o desenvolvimento da cultura e da arte.

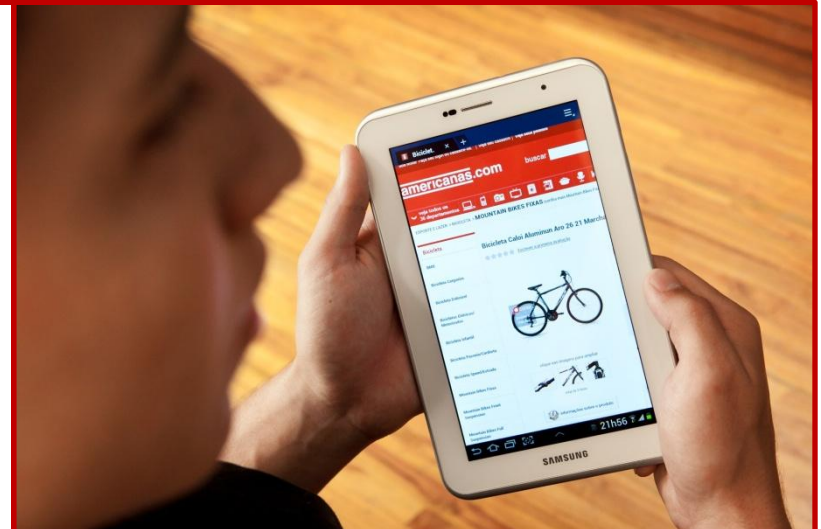
# As Marcas Mais Queridas

americanas.com



Submarino

shop  time





# Companhia Digital: O que significa?

- ✓ **Investimento intensivo em tecnologia e inovação – Não comparável com varejistas.**
- ✓ **Setor em estágio inicial – América Latina tem os indicadores de internet com as maiores taxas de crescimento.**
- ✓ **Decisões de investimento baseadas na liderança de mercado no longo prazo, e não na rentabilidade de curto prazo.**
- ✓ **Pensamento com mente digital – Métodos de varejo não são alinhados com a experiência de compra digital.**
- ✓ **Ter a melhor equipe digital composta por pessoas apaixonadas por inovação e por atender bem o consumidor.**

**Mais de R\$ 1 Bilhão nos próximos 3 anos para  
“Estar Mais Próximo do Cliente”**

**Mente**  **Melhor Experiência de Compra**

**Casa**  **Melhor Serviço de Entrega**

**Coração**  **Melhor Serviço de Atendimento**

## Para Estar Mais Próximo do Cliente

### ANTIGO

Centralizado

Mais Distante do Mercado  
Consumidor

Distribuição Mais Complexa de  
SP para BRASIL

Maior Tempo de Atendimento  
aos Clientes

### NOVO

Descentralizado  
CDs Regionais

Mais Próximo do Mercado  
Consumidor

Distribuição Menos Complexa de CDs  
REGIONAIS para BRASIL

Menor Tempo de Atendimento aos  
Clientes



# Visão de longo prazo

- ✓ **Estar mais próximo do cliente.**
- ✓ **Tornar a experiência de compra digital mais fácil e conveniente no Brasil e na América Latina.**
- ✓ **Satisfação do cliente, entrega rápida, fácil resolução de reclamações.**
- ✓ **Fidelidade à marca, gerar valor a vida do cliente.**
- ✓ **Inovação contínua.**
- ✓ **Ter os melhores talentos digitais.**

**Aumentar a participação de mercado,  
melhor forma de criar valor no longo prazo  
para os acionistas.**



**B2W**  
DIGITAL

## Teleconferência e Webcast de Resultados 4T12

**Equipe de Relações com Investidores B2W**

**<http://www.b2winc.com>**

**[ri@b2winc.com](mailto:ri@b2winc.com)**

**Telefone: +55 (21) 2206.6000**