



VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

RELATÓRIO
ANUAL 2019



ÍNDICE



MENSAGEM DA
DIRETORIA

PÁGINA 3



SOMOS A
VOLKSWAGEN
FINANCIAL SERVICES

PÁGINA 6



DESTAQUES
2019

PÁGINA 12



GOVERNANÇA E
GESTÃO
DE RISCO

PÁGINA 17



EXCELÊNCIA
OPERACIONAL

PÁGINA 25



PESSOAS E
RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

PÁGINA 29



RELAÇÃO COM
INVESTIDORES

PÁGINA 37



De cima para baixo, da esquerda para a direita: **Jörg Pape** Managing Director - Front Office; **Rodrigo Capuruço** Managing Director - Back Office; **Marco Aurélio Castro** Superintendente de Recursos Humanos e Comunicação Corporativa; **Ricardo Auricchio** Superintendente de Marketing; **Eduardo Portas** Superintendente de Vendas; **Leonardo Rocha** Superintendente de Riscos, Crédito e Cobrança; **Oscar Bülow** Superintendente de Finanças; **Felipe Oliveira** Superintendente de Tecnologia da Informação; **Luís Fabiano Penteado** Superintendente de Assuntos Jurídicos, Compliance e Integridade

MENSAGEM DA DIRETORIA

Uma empresa em constante evolução

Durante este período, passamos por uma intensa jornada de identificação dos pilares que levariam a Volkswagen Financial Services Brasil para o futuro. Neste processo, a transformação cultural foi a principal iniciativa de 2019, que envolveu todas as áreas da companhia e nos ajudou a entender as nossas fortalezas e aquilo que precisamos transformar para conquistar o nosso máximo potencial.

Profissionais de diferentes cargos, departamentos e tempo de empresa foram ouvidos em encontros realizados para desenhar o nosso novo modo de atuar, levando em consideração uma série de atributos, como o perfil da liderança e as competências que cada um de nós que trabalha na companhia deve ter ou desenvolver para garantir o sucesso dos negócios em um ambiente cada vez mais dinâmico e digital.

Transformação: esta palavra deu a tônica da gestão da nossa companhia no ano de 2019.

O conjunto de ações de 2019 nos levou à entrega de mais valor ao acionista, à certeza de um crescimento saudável e sustentável e ao alcance de um resultado de mais de R\$ 600 milhões (resultado recorrente).

Foi assim que chegamos à identificação de três pilares que sustentam o nosso jeito de ser – **#MovidosAGente**, **#InspiradosNosClientes** e **#ConquistamosResultados** – e que trarão mais autonomia aos nossos colaboradores, gerando mais rapidez nas tomadas de decisão e flexibilidade para entregar o melhor para o mercado.

No pilar **#MovidosAGente**, tivemos uma série de iniciativas na área de Gestão de Pessoas, o que nos permitiu quebrar paradigmas, ter uma comunicação mais direta e rápida e investir em ações de diversidade e inclusão. Implementamos, também, o **Together for Integrity** – um robusto e abrangente Programa de Integridade em conformidade com os padrões de ética, *compliance* e integridade globais do Grupo.

Com relação ao pilar **#InspiradosNosClientes**, realizamos investimentos significativos na digitalização dos processos de contratação dos nossos produtos, estando presentes nos mais diversos *touchpoints* digitais das marcas, como a integração na jornada de venda de veículos realizada pela plataforma DDX (Dealer Digital Experience) da Volkswagen do Brasil, além do financiamento digital *end-to-end* e totalmente *paperless* na rede de concessionárias do Grupo. Além disso, a ampliação da oferta de produtos e serviços, com o lançamento do Programa Seguros Volkswagen e Garantia Estendida, proporcionou o desenvolvimento de campanhas exclusivas para as marcas dos Grupo.

Essas ações foram fundamentais para o incremento de vendas dos veículos e o reforço no compromisso em oferecer conveniência e soluções completas. Digitalizamos o processo de contratação de financiamento, reduzindo nosso tempo de resposta, melhorando a experiência dos nossos clientes e alavancando os resultados.

No pilar **#ConquistamosResultados**, destacamos aprimoramento de controles e gestão de riscos, perdas operacionais e fraudes, que trouxeram mais segurança ao negócio. Além disso, tivemos uma maior assertividade na precificação de propostas de crédito de veículos usados e caminhões, fator que sustentou a melhor penetração e o crescimento nesses segmentos. Realizamos, ainda, a reestruturação da área de Crédito e o redesenho dos papéis e das responsabilidades da alta gestão.

O ano de 2019 marcou importantes realizações que comprovam o nosso comprometimento com a evolução do nosso negócio. Queremos entregar resultados ainda mais sustentáveis, proporcionar aos nossos clientes uma jornada cada vez melhor e atender às necessidades de Marcas, Dealers e Consumidores. Este é o nosso compromisso. Estamos apenas começando, e com a certeza de que o melhor está por vir!

Jörg Pape e Rodrigo Capuruço

Managing Directors e Country Managers

SOMOS A VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

Nossa empresa

A Volkswagen Financial Services responde pelas operações financeiras do Grupo Volkswagen em todo o mundo. Presente no Brasil desde 1956, a empresa oferece serviços por meio do Banco Volkswagen, do Consórcio Nacional Volkswagen e da Volkswagen Corretora de Seguros.

Em sinergia com o Grupo Volkswagen, líder mundial de venda de veículos, a companhia oferece produtos que facilitam o acesso a automóveis de passeio, veículos comerciais, caminhões e ônibus das marcas Volkswagen, MAN Latin America, Audi e motocicletas Ducati.

NOSSOS SERVIÇOS

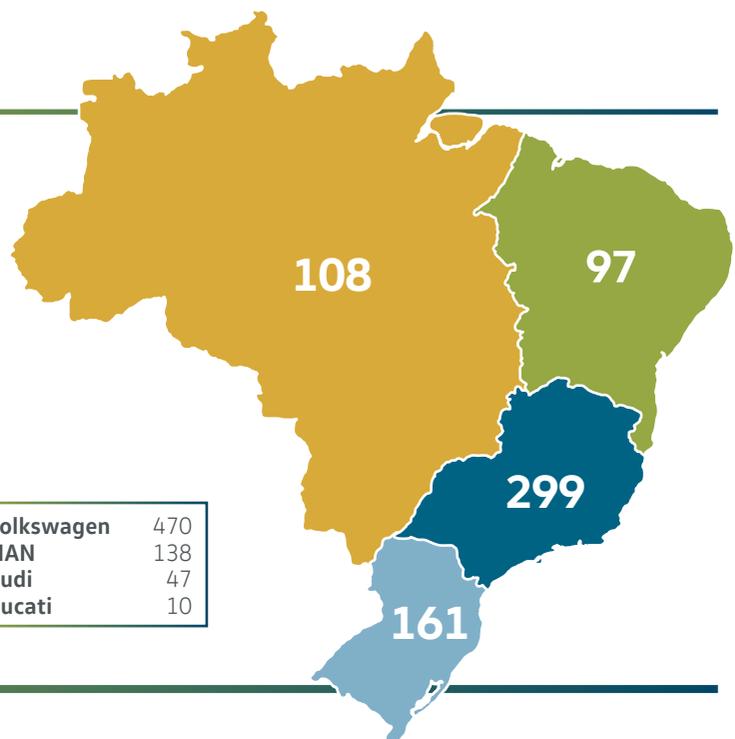
Financiamento
Consórcio
Seguro

800 mil clientes ativos

Rede de concessionárias

665 concessionárias distribuídas em 4 regionais do Brasil

Volkswagen	470
MAN	138
Audi	47
Ducati	10



Missão

Fomentamos as vendas mundiais de todas as marcas do Grupo Volkswagen e ampliamos a fidelidade do cliente, buscando uma relação duradoura.

Viabilizamos a mobilidade individual para nossos clientes, sendo um parceiro de confiança das concessionárias.

Oferecemos produtos atraentes aos nossos clientes ao longo de todo o ciclo de vida do veículo, o que nos permite crescer com rentabilidade.

Nossos colaboradores vivenciam os valores corporativos, o que resulta na alta satisfação dos clientes.

Visão

We are the key to mobility

Somos a chave para a mobilidade

Valores

Somos orientados para o sucesso e pela busca de alto desempenho. Para isso, somos guiados não somente pela paixão pelo que fazemos, como também, por valores fundamentais que expressam o jeito de ser Volkswagen Financial Services. Conheça nossos cinco valores:

- 1. Compromisso com os clientes**
- 2. Responsabilidade**
- 3. Confiança**
- 4. Coragem**
- 5. Entusiasmo**

Nossa cultura

Um novo jeito de ser e fazer as coisas. Esse é o resultado da transformação cultural pela qual a Volkswagen Financial Services passou. O processo teve início em setembro de 2019 e foi uma oportunidade de alavancar o que temos de melhor e de mudar aquilo que nos impede de chegar ao nosso potencial máximo.

A transição de uma cultura tradicional para uma cultura digital, com mais inovação e mais aproximação entre os colaboradores, foi suportada por um processo colaborativo – realizado em conjunto por todos os funcionários. O primeiro passo foi uma pesquisa com os colaboradores para identificar como a companhia estava naquele momento. A partir desse diagnóstico, começamos a desenhar o que gostaríamos de ser. Em *workshops*, gerentes, coordenadores e analistas ajudaram a definir as aspirações para essa nova forma de atuar, incluindo qual o perfil da liderança e as competências que os profissionais da Volkswagen Financial Services Brasil deveriam ter ou desenvolver para garantir o sucesso da companhia nesse ambiente cada vez mais dinâmico.

Nossa nova cultura está sustentada em três pilares: **#MovidosAGente**, **#InspiradosNosClientes** e **#ConquistamosResultados**, cada um deles com comportamentos a serem praticados (do's) e evitados (don'ts). E o que se percebeu foi que muitos desses conceitos já estão, de alguma forma, presentes na prática em toda a organização. Agora, oficializadas como o novo jeito de ser e de fazer da Volkswagen Financial Services, essas atitudes darão mais autonomia aos colaboradores, gerando mais rapidez e flexibilidade nas decisões e assertividade no trabalho.



#MOVIDOSAGENTE

Do's



Agimos com **senso de dono**



Aprendemos com **nossos** erros e acertos



Falamos o que precisar ser dito - **e com respeito**



Agir como **espectador**



Centralizar



Delegar **para cima**

Don'ts

#INSPIRADOSNOSCLIENTES

Do's



Entendemos e atendemos as necessidades dos clientes: Marcas, Dealers e Consumidores



Proporcionamos a **melhor jornada**



Construimos relacionamentos e **negócios sustentáveis** e de longo prazo



Complicar



Desistir diante de obstáculos



Transferir problemas ou deixá-los **sem solução**

Don'ts

#CONQUISTAMOSRESULTADOS

Do's



Temos **ambição**



Entregamos resultados **consistentes e sustentáveis**



Reconhecemos e celebramos **as conquistas**



Fazer sem **entender** e sem **questionar**



Subdesempenho: entregar menos do que é capaz



Ser complacente com a **baixa performance**

Don'ts

Nossos produtos

Com ações e pacotes de serviços customizados, a Volkswagen Financial Services Brasil entrega uma solução completa para a rede de concessionários e contribui para a construção de uma relação de longo prazo dos clientes com a marca, visando um crescimento sustentável em toda a cadeia.

Com sólido desempenho e uma diversificada carteira de produtos, a Volkswagen Financial Services Brasil é a maior instituição financeira ligada a uma montadora do País. Alinhada ao conceito de mobilidade do Grupo, a companhia possui credibilidade e um leque diversificado de soluções que se adequam às necessidades dos clientes e que é dividido em quatro pilares:

PRODUTOS VOLTADOS À AQUISIÇÃO DE VEÍCULOS

Crédito rotativo

Direcionado aos concessionários, o crédito rotativo é uma linha de crédito com limite pré-estabelecido e que pode ser utilizado de forma automática pelo tomador, de acordo com suas necessidades. O crédito disponível garante o acesso aos veículos das montadoras de forma facilitada, fortalecendo a parceria entre a rede e as marcas. Ele também pode ser utilizado para financiar o estoque de peças e veículos usados da rede.

CDC

O Crédito Direto ao Consumidor (CDC) é o meio mais comum e flexível de financiar um veículo. De forma inovadora, a Volkswagen Financial Services Brasil oferece planos que se adaptam ao orçamento do cliente, com taxas reduzidas e flexibilidade nas parcelas como o Sempre Novo e o Financiamento Sob Medida.

BNDES FINAME

Ofertado principalmente para financiamentos de longo prazo para caminhões e ônibus e seus implementos (carrocerias, semirreboques, etc.). Por meio do FINAME o cliente conta com a possibilidade de financiar até 100% do valor do bem.



Consórcio

No mercado desde 1976, o Consórcio Nacional Volkswagen é uma das maiores administradoras de consórcios do País. Em 2019, o produto passou por um reposicionamento que viabilizou a comercialização mais simples de se entender e sem surpresas na parcela, melhorando a qualidade da venda e de informação ao cliente.

MANUTENÇÃO: CUIDADOS COM O VEÍCULO

Revisão Programada

Recorde na comercialização de serviços de revisão programada em 2019, com mais de dez mil aquisições pelos clientes.

PROTEÇÃO: SOLUÇÕES EM SEGURO PARA OS CLIENTES E SEUS BENS

Por meio da Volkswagen Corretora de Seguros, empresa adquirida pelo Grupo Volkswagen há quase duas décadas, foram comercializadas mais de 300 mil apólices no ano de 2019, recorde histórico da companhia. A empresa conta com soluções completas para proteção dos clientes e de bens adquiridos por eles.

Recorde histórico

mais de

300 mil apólices vendidas em 2019

Volume de seguros

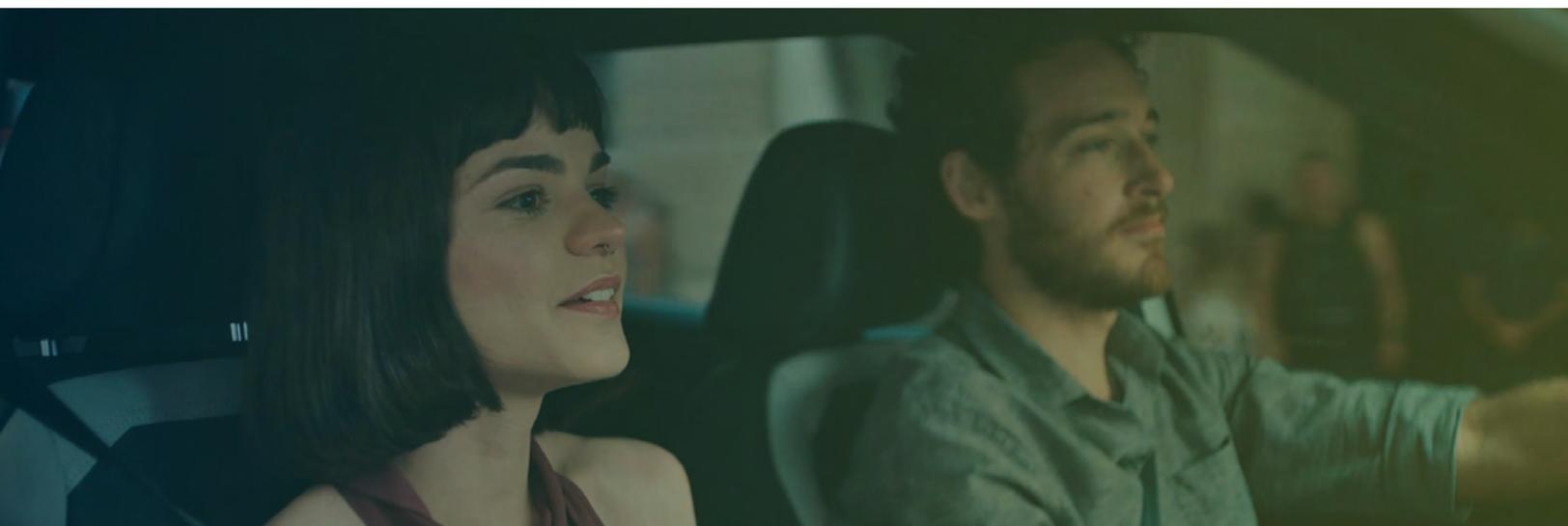


Serviços oferecidos

- Seguro de casco
- Proteção financeira
- Garantia estendida
- Seguro GAP (+ benefícios)
- Seguro contra acidentes e franquia

COMODIDADE: MOBILIDADE COMO SERVIÇO

Alinhado ao conceito de mobilidade do Grupo, a Volkswagen Financial Services Brasil está revendo a comercialização de seus produtos para que eles atendam à necessidade do consumidor moderno, que não necessariamente se interessa pela aquisição de um veículo, mas em ter serviços que ofereçam mobilidade em todas as situações. Um dos passos importantes nessa direção é a criação da Fleet Solutions Brasil, uma locadora de automóveis própria com sede na cidade de Curitiba (PR). A empresa oferece soluções completas de terceirização e gestão de frotas, atuando desde a escolha do modelo ideal, documentação, manutenção e desmobilização dos veículos, até atendimento dedicado e suporte em todo o território nacional.



Sinergia

A sinergia com a montadora e as concessionárias possibilitou o desenho de produtos mais inteligentes – com taxas de juros especiais, preços e condições diferenciadas – de acordo com a necessidade de cada cliente, além de serviços integrados.

MODELO DE RELACIONAMENTO COM AS CONCESSIONÁRIAS

A Volkswagen Financial Services Brasil implementou um novo modelo de relacionamento com a rede de concessionárias em 2019. O trabalho mais próximo dos concessionários e das suas associações de classe em 2019 aumentou a fidelização ao Grupo, estabelecendo relacionamentos de longo prazo, que trazem mais rentabilidade e suporte ao volume de vendas da montadora e, conseqüentemente, aumento da comercialização dos serviços financeiros da VWFS Brasil.

O que fizemos em 2019

SOMOS DIGITAIS!

Em 2019, a Volkswagen Financial Services Brasil consolidou o trabalho de digitalização e tecnologia aplicada aos processos e, por meio de serviços diferenciados e alinhados com as expectativas do consumidor moderno, agregou valor para as marcas. Os serviços foram integrados à jornada digital do Grupo Volkswagen com o lançamento de plataformas próprias, que mudaram o modelo de comercialização, baseado na transformação digital e na experiência do cliente.

AÇÕES DE SUCESSO

A estruturação de campanhas inteligentes com as marcas, que em 2019 foi intensificada por conta do volume de lançamentos, trouxe uma estratégia acertada na qual os novos produtos estavam alinhados a financiamentos diferenciados, além de um pacote de serviços financeiros atrativos para os clientes. Os resultados? Crescimento do *market share* dos veículos Polo, Gol, Virtus e T-Cross e aumento das vendas de serviços financeiros.

PENETRATION

Veículos no varejo **54,5%**

MARKET SHARE

Financiamento no varejo **77,7%**



ESTAMOS ENTRE AS MELHORES EMPRESAS PARA O CONSUMIDOR

O Banco Volkswagen ficou em segundo lugar no Prêmio Época Negócios Reclame AQUI 2019, na categoria Financiamento de Autos, recebendo mais de 28 mil votos e de 42 mil pontos. O resultado evidencia a estratégia acertada de digitalização e foco na experiência do cliente.

Em 2019, a Pesquisa de Satisfação do Cliente atingiu o Índice de Satisfação Geral de 88,1%, crescimento de um ponto percentual em relação ao ano anterior.

INOVAÇÃO EM EXPERIÊNCIA DIGITAL

Iniciativa 100% brasileira, a Concessionária Digital (DDX) trouxe uma experiência totalmente digital para o consumidor. Com telas sensíveis ao toque e óculos de realidade virtual, o consumidor pode escolher o modelo e as configurações do veículo sem sair do conforto de casa. A DDX já está disponível em quase 150 pontos de vendas no Brasil, além de concessionárias na Argentina, Colômbia, Chile e Peru. A Volkswagen Financial Services Brasil atuou em sinergia com a marca para levar a experiência de Venda Móvel, que permite a assinatura do contrato de compra do veículo e pagamento por meio de tablet, sem a necessidade de ida à concessionária. Clique [aqui](#) para assistir ao vídeo. A inovação fez com que a Volkswagen fosse eleita uma das 100 empresas mais inovadoras do Brasil no prêmio IT Fórum X 2019.

PRIMEIRO LUGAR NO PRÊMIO MAIORES E MELHORES DO TRANSPORTE

O Banco Volkswagen foi eleito pelo segundo ano consecutivo como o melhor na categoria Banco de Montadora na 32ª edição do Prêmio Maiores & Melhores do Transporte, em 2019.

O prêmio analisa as demonstrações financeiras das empresas, divididas em 38 segmentos, e conta com a presença das maiores companhias de transporte atuantes no País. O resultado é fruto do desenvolvimento e ampliação do portfólio de produtos e serviços, que estão cada vez mais adequados ao que os clientes precisam.

2019

DESTAQUES

RESULTADOS (MILHARES DE REAIS)

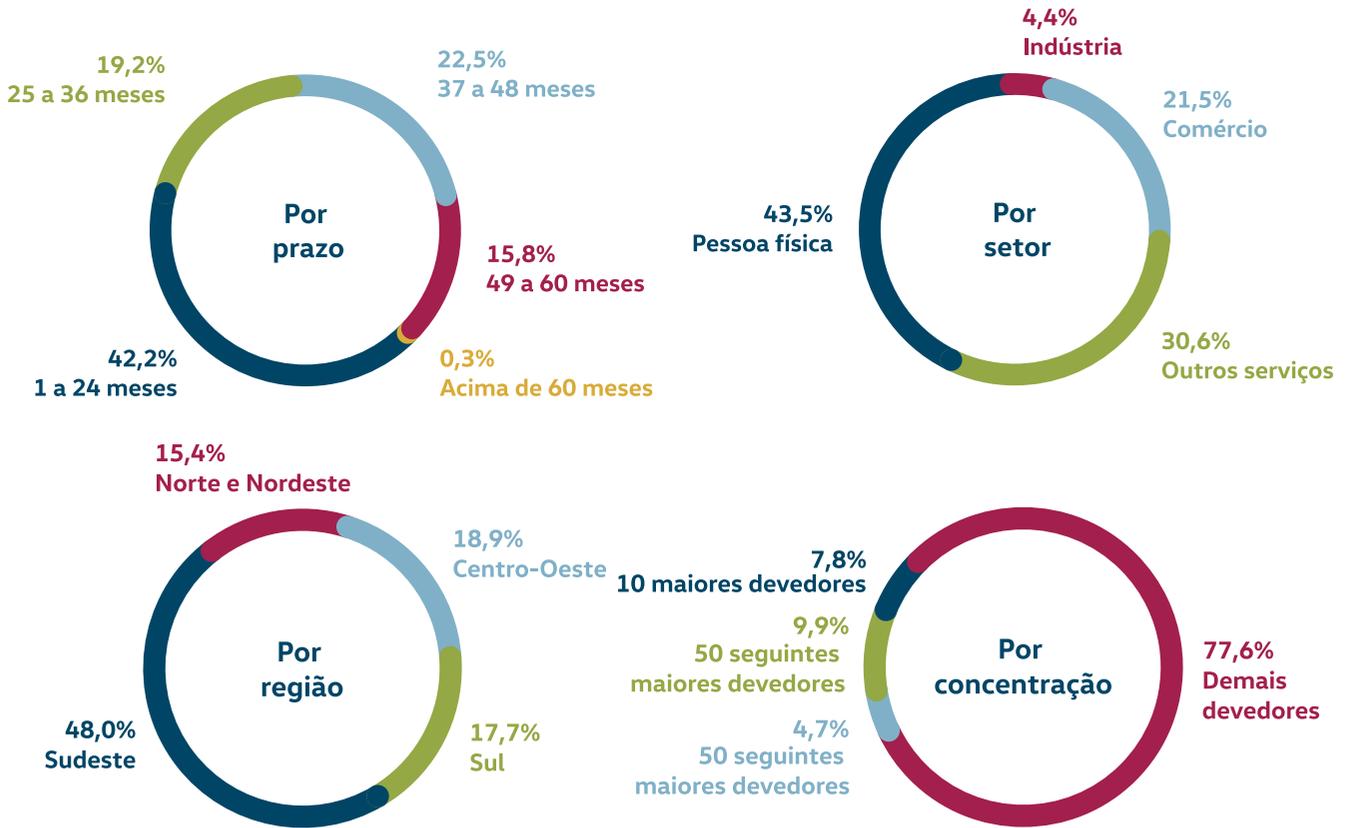
IFRS	2017	2018	2019
Receita de juros e rendimentos similares	2.204.102	2.070.964	2.336.947
Receita líquida de juros	1.258.700	1.262.952	1.372.311
Resultado operacional*	222.057	591.294	669.776
Lucro líquido do exercício	258.884	372.822	440.334

*Refere-se ao resultado operacional recorrente, sem eventos extraordinários.

Balço patrimonial	2017	2018	2019
Ativos totais	15.814.535	17.058.535	21.230.515
Patrimônio líquido	3.197.163	2.915.233	2.809.873

Capitalização	2017	2018	2019
Basileia	26,1%	23,1%	18,2%

DISTRIBUIÇÃO DA CARTEIRA EM 2019



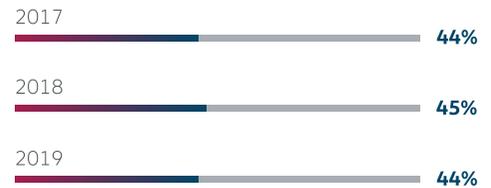
PERFIL DOS NOVOS NEGÓCIOS

VEÍCULOS LEVES (CDC)

Prazo médio de financiamento em meses



Entrada

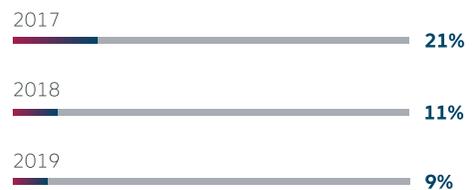


VEÍCULOS PESADOS (CDC + FINAME)

Prazo médio de financiamento em meses



Entrada



PERFORMANCE DE VENDAS

Penetration total



Market share dos financiamentos



MODELOS MAIS FINANCIADOS

Modelos mais financiados	2017	2018	2019
UP!	14%	7%	4%
Gol	29%	16%	16%
Voyage	11%	6%	4%
Saveiro	10%	11%	6%
Fox	18%	12%	15%
Polo	-	23%	24%
Virtus	-	13%	13%
T Cross	-	-	7%
Outros	18%	12%	11%



GOVERNANÇA E GESTÃO DE RISCO

Boas práticas de governança

Em 2019, a Volkswagen Financial Services Brasil reforçou o seu compromisso com a ética, a integridade e a governança a partir da realização de uma série de projetos e iniciativas. Um destaque importante nesse sentido foi a entrada da Superintendência de Assuntos Jurídicos & *Compliance* e Integridade no Comitê Executivo da Volkswagen Financial Services Brasil, além da criação do Comitê de Integridade. Com essas ações, a companhia confirmou a importância desses temas em sua gestão e manteve-se atualizada em relação a boas práticas de governança vivenciadas por empresas de referência em todo o mundo.

Conheça abaixo nossa estrutura de governança e as responsabilidades de cada um dos comitês.

Remuneração: são avaliados assuntos relacionados às remunerações fixa e variável em reuniões anuais.

Risco: mensalmente, a matriz de riscos é avaliada pelo comitê, analisando as ações que podem gerar impactos financeiros e de imagem para a instituição. As principais atribuições são: (i) assessorar e propor, com periodicidade mínima anual, recomendações à Diretoria sobre níveis de apetite de risco (RAS) e sobre políticas, estratégias e limites de Gerenciamento de Riscos e de Capital; (ii) avaliar e monitorar aspectos voltados à RAS, aderência às políticas vigentes e exigências regulatórias, e resultados do programa de teste de estresse integrado; (iii) supervisionar a atuação e o desempenho do *Chief Risk Office* (CRO).

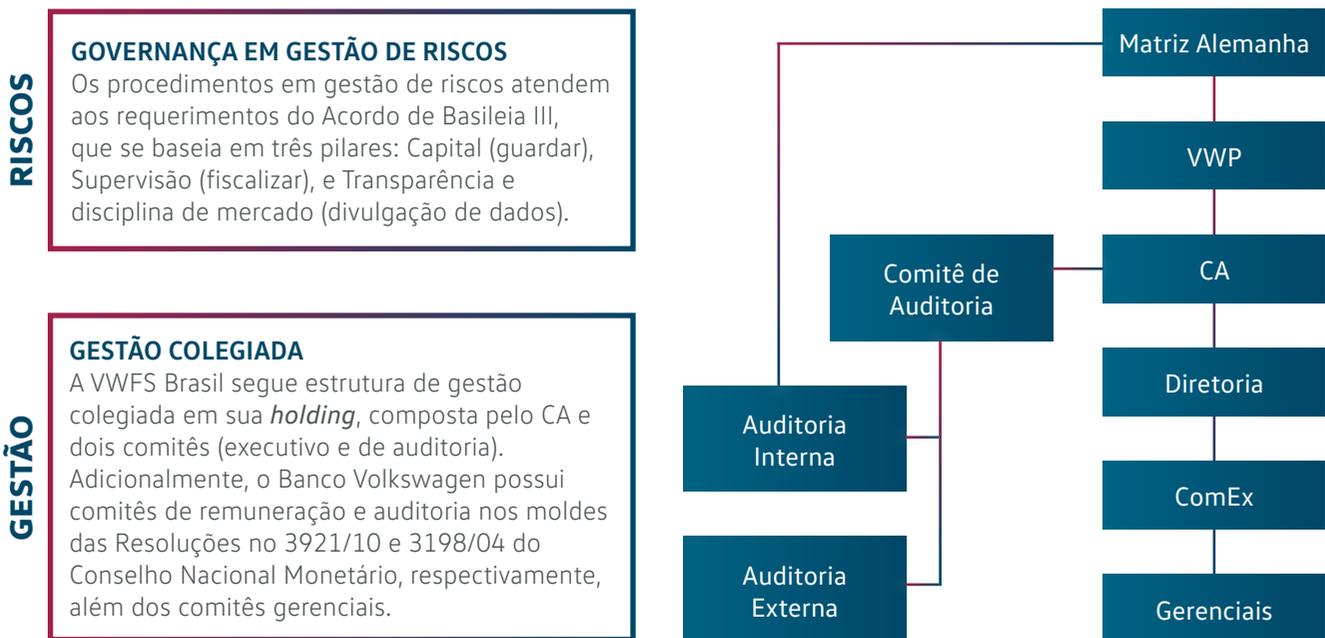
Crédito: mensalmente, o comitê de crédito se reúne para avaliar os principais indicadores da concessão de crédito, bem como para ajustar políticas de acordo com a estratégia e o apetite a risco da organização.

Integridade e Compliance: reúne-se bimestralmente para (i) coordenar as informações entre as áreas de Integridade, Recursos Humanos e Auditoria; (ii) acompanhar a evolução do conhecimento e a adoção das práticas e dos princípios do programa Together4Integrity; (iii) avaliar a adequação das exigências de Integridade e Conformidade com as ferramentas e práticas de Recursos Humanos; e (iv) recomendar planos de ação para aprovação do Comitê Executivo.

Auditoria: faz reuniões trimestrais para (i) avaliar a qualidade e a efetividade do sistema de controles internos e do gerenciamento de risco do Banco Volkswagen; (ii) avaliar a atuação, a qualificação e a independência das auditorias internas e independentes; e (iii) analisar a qualidade e a integridade das demonstrações financeiras do Banco Volkswagen elaboradas pela Administração.

EXCELÊNCIA OPERACIONAL | GOVERNANÇA CORPORATIVA

A VWFS Brasil segue uma estrutura de gestão colegiada em sua *holding* (VWP)



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Delibera sobre decisões estratégicas, de financiamento, de investimento e de gestão de riscos, buscando proteger e valorizar o patrimônio do Grupo e gerar criação de valor de longo prazo.

DIRETORIA

Responsáveis pelas atribuições e funções administrativas, de acordo com os cargos ocupados pelos diretores, cabendo a cada um o cumprimento do Contrato Social, das decisões dos sócios, do Conselho de Administração e das reuniões de Diretoria, a prática de qualquer ato de interesse da administração da sociedade e a representação desta perante terceiros.

COMITÊ EXECUTIVO

Delibera sobre assuntos relacionados às estratégias e às diretrizes do Grupo, bem como sobre medidas envolvendo as principais decisões de investimento e financiamento. Prioriza o portfólio de projetos estratégicos, assegura a existência dos comitês e monitora as decisões tomadas pela Diretoria.

Veja as principais iniciativas da companhia, em 2019, nos temas ética e integridade:

TOGETHER4INTEGRITY (T4I)

Com início em fevereiro de 2019, o programa Together4Integrity (T4I) é uma iniciativa global do Grupo Volkswagen que estimula a empresa a ser ainda melhor e cada vez mais reconhecida por seus padrões éticos, promovendo um ambiente de diálogo aberto e transparente.

Um *workshop* de percepção reuniu funcionários de diferentes áreas e posições para discutir como os valores e atitudes que reforçam o compromisso da empresa com a integridade são percebidos. Uma pesquisa verificou a percepção dos participantes desse encontro em relação à aderência da empresa aos cinco pilares do programa:



Together4Integrity

Cumprimos com a nossa palavra

Com o resultado do *workshop*, a Volkswagen Financial Services Brasil foi classificada como subsidiária *benchmark* do Grupo Volkswagen, devido ao alto grau de governança demonstrado sobre os assuntos. Apesar do resultado positivo, a Volkswagen Financial Services Brasil definiu mais de 90 iniciativas e entregáveis do programa divididos nos temas: jurídico, *compliance*, recursos humanos, riscos, operações e cultura. Foi desenvolvido um amplo plano de comunicação com ações para que a empresa seja percebida cada vez mais como uma instituição ética, íntegra e em conformidade com as leis, regulamentações e normas.

O conteúdo completo do T4I foi disponibilizado na intranet para que todos os funcionários pudessem ter acesso à evolução do programa a qualquer momento. Pontos focais de diversas áreas passaram por um treinamento em uma ferramenta global que está sendo utilizada para acompanhar a evolução dos vários entregáveis do programa T4I. Além disso, todas as mudanças ou lançamentos em produtos e processos contam com o envolvimento da equipe de *Compliance* e Integridade *Integrity and Compliance by Design*.

Em 2020, o *workshop* de percepção será realizado novamente como forma de medir a evolução e monitorar constantemente o tema.

No âmbito do Programa T4I, estão os sete Princípios do Grupo Volkswagen, conhecidos como Essentials. Eles trazem diretrizes de comportamentos que devem ser observadas em todas as relações e em todas as empresas do grupo.

- 1. Nós assumimos responsabilidade pelo meio ambiente e sociedade**
- 2. Nós somos honestos e falamos quando algo está errado**
- 3. Nós abrimos novos caminhos**
- 4. Nós vivemos a diversidade**
- 5. Nós estamos orgulhosos do trabalho que fazemos**
- 6. Nós, não eu**
- 7. Nós mantemos nossa palavra**

SEMANA DE COMPLIANCE 2019

Em setembro, a Semana de *Compliance* 2019 reciclou conhecimento de funcionários da Volkswagen Financial Services Brasil com palestras sobre lavagem de dinheiro, código de conduta, lei anticorrupção, integridade, dentre outros temas.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

A Lei Geral de Proteção de Dados garantirá a privacidade e a liberdade dos consumidores. Essa lei estabelece como os dados pessoais podem ser coletados, tratados, armazenados e destruídos ou descartados pelas empresas.

Em 2019, a Volkswagen Financial Services Brasil realizou o mapeamento de todos os processos relacionados aos dados de seus clientes, fornecedores, funcionários, entre outros públicos, e deu início às alterações em procedimentos, sistemas e contratos. Esse trabalho será intensificado em 2020 para garantir que todos os produtos e fornecedores atendam à legislação.

SPEAK UP ENVIRONMENT (COMUNICAÇÃO ABERTA)

Durante o ano de 2019, a companhia trabalhou com todos os seus funcionários o conceito de comunicação aberta. Cada um é responsável por comunicar situações contrárias a ética, integridade e *compliance*. Para isso, os gestores foram preparados para ouvir e acolher dúvidas ou qualquer situação suspeita e, posteriormente, acionar as áreas de *Compliance*, Auditoria Interna e Recursos Humanos.

HOTLINE – CANAL DE DENÚNCIAS

O Hotline está entre os pilares do programa Together4Integrity e é o canal da Volkswagen Financial Services Brasil com seus funcionários, fornecedores, clientes e parceiros de negócios para receber relatos de situações em desacordo com as legislações e regulamentações brasileiras e internacionais. As comunicações são tratadas com confidencialidade e sigilo, garantindo o anonimato do reclamante. Esse canal também pode ser utilizado para o esclarecimento de dúvidas relacionadas a desvios de conduta ou qualquer assunto que diga respeito às questões que envolva ética e integridade.

Outras iniciativas em 2019

Código de Conduta: todos os funcionários receberam a nova versão e assinaram um documento revisado declarando conhecimento do novo código de conduta da empresa.

Embaixadores da integridade: representantes dos funcionários foram nomeados embaixadores da integridade, com a missão de serem multiplicadores do tema em suas áreas. Uma agenda positiva foi criada para esse grupo com o objetivo de apoiá-los no diálogo sobre integridade e ética nas equipes da qual fazem parte.

Integração: novos funcionários participam de treinamentos de integridade, ética e *compliance*.

Treinamentos e reuniões com as áreas:

mais de 1.300 pessoas, entre funcionários e prestadores de serviços, participaram de reuniões e treinamentos sobre a importância de um ambiente de prevenção e não omissão, em que cada pessoa tem um papel importante como agente de prevenção a respeito de ética e *compliance*.

Eventos com parceiros: em todos os eventos que envolvam parceiros de negócio, são apresentados os temas de integridade, ética e *compliance*, e a comunicação sobre os canais disponíveis para comunicação de denúncias – *hotline* – é reforçada.

Integração e solidez na gestão de riscos

O ano de 2019 também foi marcado pela continuidade da implementação da metodologia contábil IFRS 9 – que alinha os conceitos contábeis no nível global, aproximando as informações reportadas à realidade do mercado internacional e da gestão de negócios. Foram realizadas diversas iniciativas que fortaleceram a gestão de riscos, como investimentos na implementação de sistemas, reorganização de áreas sob uma mesma gestão e treinamento com equipes de áreas estratégicas que impactam diretamente a gestão de riscos.

Neste contexto, a área de Riscos trabalha próxima do negócio, suportando os projetos e a atualização de produtos, possibilitando que as oportunidades de explorar novos mercados e clientes fossem aproveitadas de maneira precificada. Dessa forma, a Volkswagen Financial Services Brasil garantiu um crescimento robusto e saudável do seu portfólio em 2019.

Esse crescimento foi suportado por um planejamento de riscos detalhado, que otimizou as políticas e os modelos estatísticos com foco na eficiência e no cliente final. O resultado desse trabalho foi formalizado no *Risk Appetite Statement* (RAS, na sigla em inglês), declaração interna em cumprimento a Resolução CMN 4.557/2017* de Gerenciamento Integrado de Riscos, que estabelece os limites de apetite a riscos. Na RAS, foram formalizados os riscos que fazem parte do negócio da Volkswagen Financial Services Brasil, bem como os processos decisórios relacionados à sua gestão, consolidando aspectos qualitativos e quantitativos, definidos e aprovados em alinhamento ao modelo de negócios e estratégia da organização.

* Resolução do Conselho Monetário Nacional que estabelece a gestão integrada de riscos.

CONSCIENTIZAÇÃO DAS ÁREAS SOBRE GESTÃO DE RISCOS COM TREINAMENTOS SOBRE:

Risco operacional

Risco de mercado e *Interest Rate Risk in the Banking Book*

Risco de liquidez

Workshop de prevenção à fraude

Abaixo, os tipos de riscos mais comuns na instituição:

RISCO DE CRÉDITO

É aquele que diz respeito à inadimplência após o empréstimo ao cliente. Em 2019, houve a diminuição da inadimplência dos clientes do atacado em comparação com 2018. No entanto, houve um aumento nos clientes do varejo, muito em função da ampliação do perfil de clientes atendidos neste segmento. Assim, a inadimplência geral foi de 2,87% em 2019.

Em 2019, houve a terceirização de alguns processos da área de cobrança, além da implantação de um novo sistema, que trouxe mais produtividade e assertividade (*ver mais no capítulo Excelência operacional*).

RISCO DE TAXA DE JUROS E LIQUIDEZ

O risco de mercado é determinado pela oscilação de preços de ações, moedas e taxas de juros, e é monitorado por relatórios regulatórios e gerenciais internos. Para a mensuração e o controle do Risco de Taxa de Juros aplicável ao seu negócio, a Volkswagen Financial Services Brasil utiliza metodologias condizentes com as melhores práticas de mercado, tais como o *Economic Value of Equity* (EVE) e *Net Interest Income* (NII), que medem impactos no resultado de intermediação financeira da carteira bancária, decorrentes de potenciais alterações nessas taxas.

Já o risco de liquidez ocorre quando uma instituição não consegue honrar suas dívidas, tendo dificuldade para captar recursos, ou sofre depreciação do valor de seus ativos na hora da venda. Para evitar esse tipo de situação, a Volkswagen Financial Services Brasil utiliza metodologias condizentes com as melhores práticas do mercado, que baseiam as decisões estratégicas da instituição com agilidade e elevado grau de confiança – alinhadas com a RAS definida pela empresa.

Para reforçar o trabalho com modelos estatísticos validados com foco em eficiência, a companhia revisou sua metodologia de construção de indicadores e relatórios de gestão de risco de mercado e liquidez e alterou processos em 2019.



RISCO OPERACIONAL

O gerenciamento de falhas de processos, sistemas ou pessoas que impactam a instituição, seja financeiramente ou não, contribui para a mitigação de ocorrência de perdas causadas por esses tipos de eventos. Em 2019, foram realizados dois testes por meio do Plano de Continuidade de Negócios – que estabelece estratégias de recuperação das atividades após uma eventual interrupção. Os resultados superaram o nível de maturidade esperado e foram reportados à matriz, na Alemanha. Mais do que atuar localmente, a instituição investe na proteção de dados e sistemas em todos os países onde a Volkswagen Financial Services atua.

Em 2019, a área de Risco Operacional consolidou a responsabilidade pela governança de todas as políticas e manuais de processos da companhia. Esse fator trouxe ainda mais sinergia para a atividade e o monitoramento de riscos operacionais na companhia, medindo com mais propriedade seus impactos no negócio e atuando de forma mais eficaz.

RISCO CIBERNÉTICO

Está relacionado à tecnologia e a invasões de *hackers*, por exemplo. A Volkswagen Financial Services conta com iniciativas internacionais para manter todos os seus dados e de seus clientes protegidos de cyberataques. Em 2019, no Brasil, a companhia iniciou um importante trabalho para se adequar às regras estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados.

Também são realizadas simulações de perdas de sistemas operacionais periodicamente, a fim de prevenir possíveis problemas e resolver questões com agilidade.

RISCO ESTRATÉGICO

Deriva das decisões tomadas pela direção e potencialmente prejudiciais ao negócio a longo prazo. Para prevenir este tipo de impasse, existem reuniões periódicas dos comitês para monitorar e rever as estratégias da instituição em linha com a integridade e *compliance*.

RISCO SOCIOAMBIENTAL

Trata da possibilidade de ocorrência de perdas financeiras decorrentes de danos socioambientais. Para determinar as operações financeiras que estão sujeitas ao gerenciamento do risco socioambiental, são considerados também aspectos legais e de riscos de crédito e de reputação. A Política de Responsabilidade Socioambiental da Volkswagen Financial Services Brasil é a base para o estabelecimento de princípios, diretrizes e responsabilidades sobre as práticas socioambientais da companhia no que diz respeito às suas atividades e às de seus clientes, fornecedores e terceiros, auxiliando na gestão desse risco.



EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Em busca da melhor experiência para o cliente

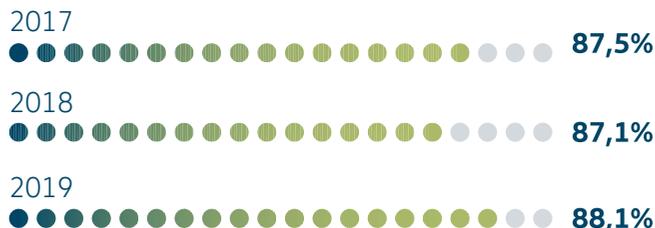
Em 2019, a Volkswagen Financial Services Brasil investiu em tecnologia, otimizou processos e reestruturou algumas áreas com o objetivo de criar a melhor experiência para o cliente. A transformação digital impactou o negócio de maneira positiva e, além de ganhos operacionais, proporcionou a criação de novas ferramentas que fizeram a diferença na jornada do cliente.

A Metodologia Ágil ganhou força e um novo espaço na Matriz, o DGLAB, um marco importante para o fomento do *mindset agile*. Com capacidade para quatro projetos simultâneos, o espaço conta com estrutura propícia para a cocriação e a integração de equipes multidisciplinares. Mais do que tudo, essa metodologia consiste em uma mudança de *mindset*. Pensar ágil é reduzir distâncias, ser simples e menos burocrático. Essa nova forma de pensar e de trabalhar teve início em alguns projetos da Volkswagen Financial Services e agora está ganhando força em outras áreas da empresa.

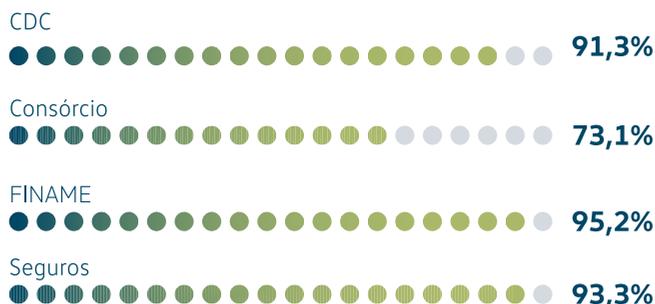
Além do trabalho de transformação para tornar a companhia mais digital e inovadora, a área de Operações foi reestruturada para suportar o crescimento e entregar a melhor experiência aos clientes. Algumas medidas, como revisão de procedimentos, eliminação de etapas nos processos, centralização e terceirização das atividades, foram tomadas para que a área atuasse de maneira mais eficiente.

O esforço da companhia em chegar aos altos níveis de excelência operacional está sendo sentido lá na ponta, pelo cliente. Em 2019, a Pesquisa de Satisfação do Cliente atingiu o Índice de Satisfação Geral de 88,1%.

SATISFAÇÃO GERAL



SATISFAÇÃO GERAL POR PRODUTO EM 2019



A seguir, destacamos as principais iniciativas de 2019 na busca pela excelência operacional por meio da transformação digital:

BIOMETRIA FACIAL

Sem papel e sem burocracia! Com o novo serviço de biometria facial, os serviços financeiros são contratados em minutos, com muita segurança e comodidade para o cliente. O concessionário consegue trabalhar com todo o mix de produtos em poucos cliques ou interações no tablet ou celular, com 30% menos burocracia. O contrato é enviado por e-mail para o cliente após a finalização da compra.

A inovação diminui em 60% o tempo médio de contratação. Agora é possível fazer toda a operação em poucos minutos. Agregamos modernidade, agilidade e conveniência à experiência do cliente, desde o momento em que ele entra na concessionária para escolher seu veículo até o fechamento do contrato.



BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

O BPO, do inglês *Business Process Outsourcing*, é a terceirização dos processos de negócios. Em 2019, algumas atividades de cobrança e da área de Operações foram terceirizadas, reduzindo custos e melhorando a produtividade. O BPO vem ganhando cada vez mais força, pois, além da alavancagem da lucratividade, permite que a instituição mantenha o foco em suas atividades fins.

Além da implantação do BPO, os processos de cobrança foram revistos e novas metodologias que contam com um novo sistema estão sendo implantadas, garantindo mais agilidade e assertividade.

Ainda em 2019, os escritórios de cobrança começaram a ser avaliados por meritocracia com o objetivo de expandir a excelência operacional para os parceiros. O desempenho dos escritórios gera um *score* com diversos critérios de eficiência que são considerados para a distribuição da carteira de cobrança.

PLATAFORMA DIGITAL MAN

Implementada em 2019, a Plataforma Digital Man fomenta o acesso da rede de caminhões e ônibus ao mix de produtos financeiros. Na prática, isso se traduz em mais agilidade e mobilidade para os times de vendas, que podem fazer simulações de CDC e FINAME sem necessidade de tabelas impressas, usando tablets ou celular.

PROJETO PRICE

Os grandes clientes corporativos de ônibus e caminhões têm acesso a preços customizados, que são calculados individualmente, considerando indicadores de mercado, o tipo de contrato, condições de pagamento, entre outros dados. O projeto, uma atuação integrada entre áreas da empresa, oferece melhores condições de contrato e melhor rentabilidade para os produtos. Desde a sua implementação, o tempo de resposta melhorou em 60%.

Parceria entre áreas da organização aumentou a satisfação do concessionário, que obteve melhor performance e, conseqüentemente, trouxe resultados positivos para a carteira da Volkswagen Financial Services Brasil.

PARCERIA PARA NOVOS PRODUTOS

Em 2020, aumentamos nosso portfólio de seguros em uma parceria com a Porto Seguro, na qual criamos um produto com condições diferenciadas que estará disponível apenas para os veículos Volkswagen. O lançamento possibilita uma atuação estratégica da Volkswagen Financial Services Brasil como uma provedora de soluções completas de seguros. São diversas opções de serviços disponíveis quando o cliente faz o financiamento de um veículo.

MEIOS DE PAGAMENTO

Os aplicativos de pagamento funcionam como uma carteira virtual que o consumidor moderno adotou para qualquer tipo de serviço, tais como *delivery* de comidas, compras na internet, no smartphone, etc. Seguindo essa tendência, a Volkswagen Serviços Financeiros Brasil já trabalha em opções para pagamento dos boletos do consórcio por meio dessas plataformas via *QR code*.





PESSOAS E

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

#MovidosAGente

Uma agenda positiva de comunicação interna foi criada em 2019 para suportar o movimento de transformação cultural da Volkswagen Financial Services Brasil, a partir da crença de que a empresa é movida a gente: as pessoas são o seu grande diferencial e é por meio delas que é possível realizar todo o processo de mudança e inovação pelo qual a companhia está passando. Assim, o conceito #MovidosAGente foi o grande mote de comunicação ao longo do ano. Ao lado de uma série de iniciativas em gestão de recursos humanos, começamos a mostrar ao público interno o tom de uma cultura organizacional mais moderna e digital, que levará a companhia para o futuro.

Abaixo, apresentamos algumas dessas iniciativas:

#BERMUDEI

O novo *dresscode* da instituição foi implementado para que os funcionários se sentissem mais confortáveis para realizar suas atividades. Inicialmente adotada às sextas-feiras, a iniciativa fez tanto sucesso que já foi expandida para todos os dias da semana, com a possibilidade de uso de bermudas e outras roupas mais leves. De camiseta, camisa, vestido, saia, salto alto, rasteirinha, jeans, sarja, havaianas. Aqui, tudo bem! Acreditamos no bom senso e no profissionalismo.

HORÁRIO MÓVEL

Funcionários podem iniciar a sua jornada em diversos horários, de acordo com sua conveniência e com o alinhamento com o seu gestor, respeitando o horário entre 6h e 22h.

SHORT FRIDAY

Incentivo à qualidade de vida por meio da jornada reduzida às sextas-feiras à tarde, com compensação de horas durante a semana. Assim, os funcionários podem dedicar parte do dia a assuntos de seu interesse.

CAFÉ COM A DIRETORIA

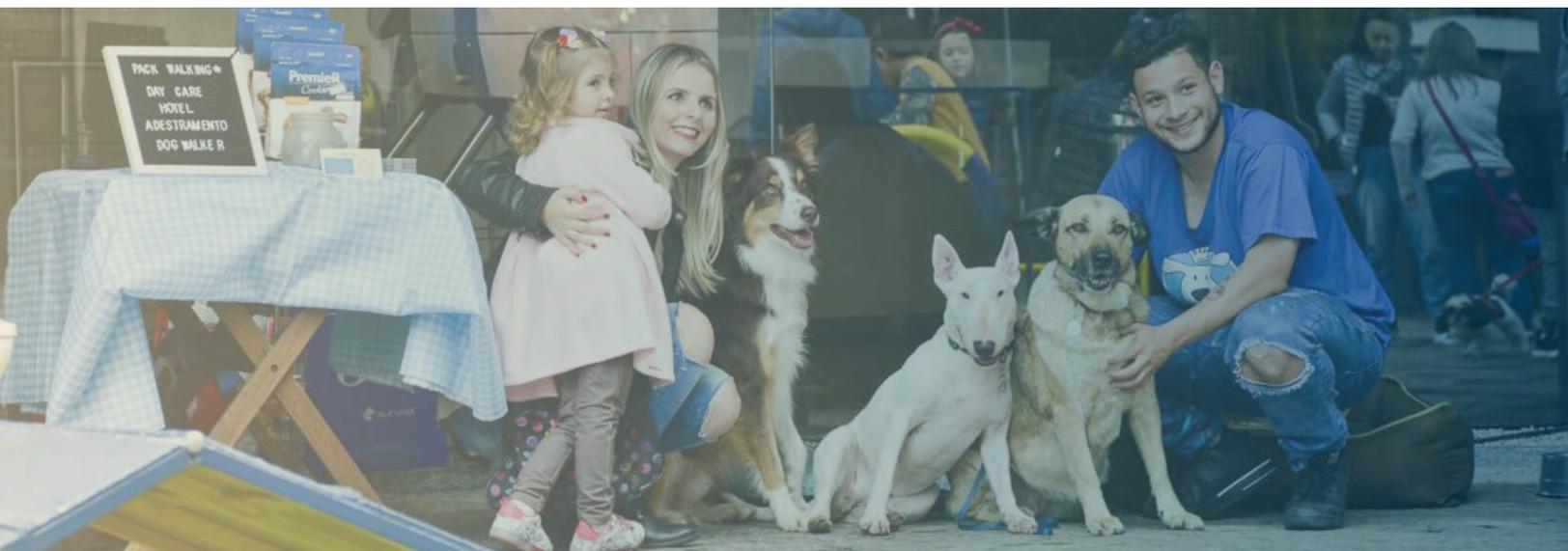
Funcionários de diversas áreas são sorteados para participar de um encontro com membros do Comitê Executivo (ComEx). Eles têm a oportunidade de fazer perguntas, debater assuntos de forma transparente e conhecer projetos, iniciativas e planos da empresa. O encontro, além de aproximar pessoas, faz parte da cultura "*Speak Up Environment*", fomentada pelas atividades do Together4Integrity, programa que busca tornar a empresa cada vez mais íntegra, transparente e acessível (*ver mais no capítulo Governança e Gestão de Risco*).

ENCONTRO DE AUMIGOS

Funcionários, familiares e seus *pets* curtiram um dia de descontração na empresa, com *food trucks* e feira de adoção de animais. Durante o evento, foram realizadas atividades recreativas para os cães e bazar *pet*, entre outras atividades.

LINKEDIN HOUR

Outro evento que movimentou a organização foi a roda de conversa sobre marca empregadora, carreira e transformação digital, realizada em parceria com o LinkedIn.



FSCONECTA: UMA NOVA FORMA DE COMUNICAÇÃO

Lançado no evento de final de ano, o aplicativo facilita o acesso aos serviços de RH e a informações da empresa e cria um novo canal de diálogo com o público interno, a qualquer momento. Além de reunir conteúdos da intranet e comunicados corporativos, é possível consultar o cardápio, demonstrativo de pagamento e de férias, atualizar dados pessoais e se candidatar para vagas internas.

Outra novidade é que cada funcionário passa a ter uma ferramenta de acesso ao produto aluguel de veículos (Rental Way), com valores e opcionais atualizados, além de todo o catálogo de veículos para venda direta, que também está na palma da mão.

RECONHECIMENTO

O Programa 2TOP reconhece profissionais de todas as áreas que se destacaram em projetos estratégicos ou em iniciativas de melhoria, otimização e modernização de processos. Em 2019, foram 14 projetos premiados, com 103 funcionários reconhecidos com prêmios em espécie, totalizando R\$ 189 mil. A premiação ocorreu no evento de final de ano com todos os profissionais da empresa.

FSTED

FSTED Programa de Compartilhamento de Conhecimento e Experiências da VWFS Brasil

Uma forma simples e eficaz de compartilhamento de cultura e conhecimento teve início em 2019. O FSTed é inspirado no formato do evento que ocorre ao redor do mundo, no qual pessoas são convidadas para falar sobre temas variados. Em 2019, foram cinco encontros com convidados externos, que compartilharam experiências e conhecimento com o time da Volkswagen Financial Services Brasil nos mais diversos assuntos, como inovação, educação, novos perfis de profissionais, mulheres e vida corporativa.





DESENVOLVIMENTO DE TALENTOS

Além das iniciativas acima, a Volkswagen Financial Services Brasil vem trabalhando ao longo dos anos para identificar os profissionais que se destacam na sua área de atuação e nas competências requeridas pela empresa. Em 2019, criou o grupo de **Talentos** e o oficializou para toda a organização. O objetivo do programa é preparar esses profissionais e desenvolvê-los para assumir posições de maior amplitude e impacto no futuro.

Já o programa de *High Performers* é voltado para os funcionários que têm entregas diferenciadas e que serão observados com maior criticidade, a fim de confirmarmos se poderão fazer parte do programa de Talentos nos próximos ciclos.

MOVIMENTAÇÕES INTERNAS – CRESCIMENTO PROFISSIONAL DENTRO DE CASA

A empresa está se transformando em todos os sentidos e, em 2019, foram 160 oportunidades de movimentações entre áreas que conversam com o desenvolvimento de carreira, além de 55 promoções.

A transformação digital trouxe mais eficiência para a empresa, e os modelos de negócio foram revistos. Com a implantação de novas ferramentas, uma reestruturação foi necessária, abrangendo principalmente a área de Vendas. O *turnover* natural da empresa ficou abaixo de 10%, e o foco em pessoas foi evidenciado, com novas iniciativas de engajamento e comunicação.

O perfil da nossa gente

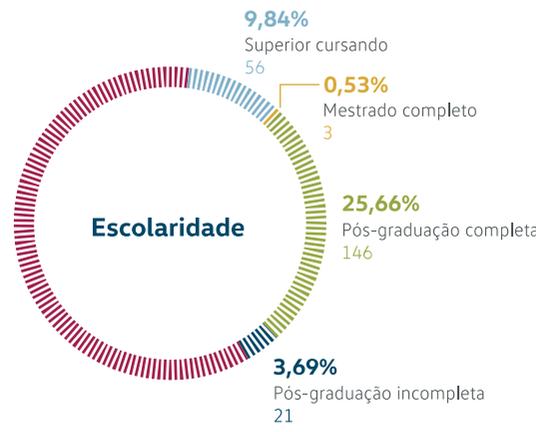
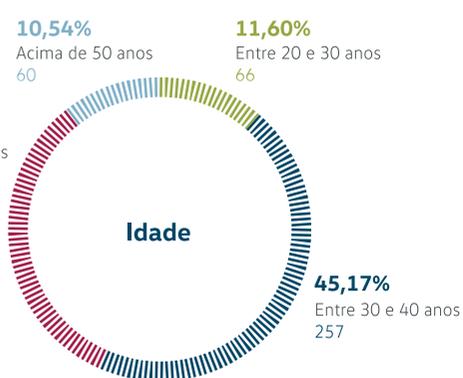
GÊNERO



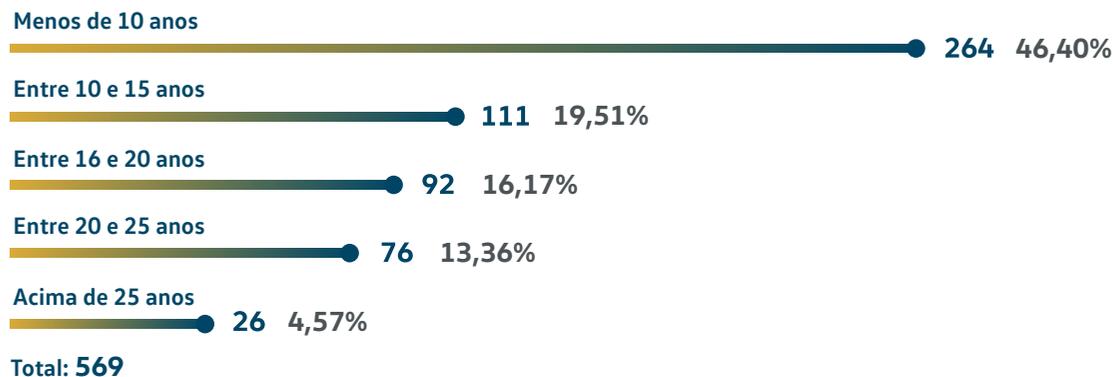
CATEGORIA



Pessoas e responsabilidade socioambiental | Volkswagen Financial Services



TEMPO DE TRABALHO NA EMPRESA



DIVERSIDADE

Em 2019, a companhia ampliou o número de contratação de mulheres. Elas passaram a compor 48% do quadro de funcionários da Volkswagen Financial Services Brasil - praticamente metade do total.

MULHERES NA VWFS



Expatriados

75%

Dos 4 expatriados, 3 são mulheres



**Promoções/
méritos**

50%

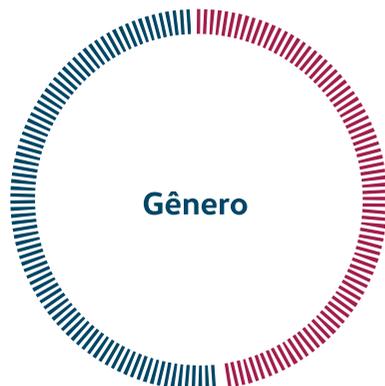
Em 2019, de um total de 127 promoções e méritos, metade foi para mulheres



Talentos

57%

Dos 7 talentos encontrados, 4 são mulheres



Gênero

48%

De 569 colaboradores, cerca de metade são mulheres

DISTRIBUIÇÃO EM CARGOS DE LIDERANÇA

33%

67%



27

Mulheres



54

Homens

PROMOÇÃO PARA LIDERANÇA NOS ÚLTIMOS TRÊS ANOS

Mulheres

15

Homens

18

INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Em 2019, a companhia contratou uma consultoria especializada para a realização de trabalho de sensibilização e inclusão de Pessoa com Deficiência (PcD). A primeira iniciativa foi uma palestra sobre a PcD que abordou a quebra de paradigmas e vieses inconscientes e contou com a participação presencial ou virtual de todos os funcionários.

Depois, a consultoria realizou um mapeamento para identificar pessoas com deficiência dentro da organização. O chamado censo PcD foi realizado por meio de uma pesquisa on-line, na qual os funcionários poderiam declarar algum tipo de deficiência.

Essa iniciativa, além de propor ações de inclusão, permitiu conhecer melhor a empresa e em quais aspectos é necessário avançar, inclusive com o recrutamento e a seleção de profissionais com deficiência. Em 2020 a empresa deverá ampliar o número de PcD e conduzir atividades de maior integração social.

RAINBOW WEEK

Durante a semana da Black Friday, a Volkswagen Financial Services Brasil lançou a *rainbow week*, com sorteios de cartões que foram trocados por cursos e eventos culturais, como cinema, teatro e aquisição de livros. O objetivo da ação foi estimular o respeito e o desenvolvimento da empatia por meio de experiências culturais.

SAÚDE E BEM-ESTAR

Além da continuidade das ações realizadas em anos anteriores, em 2019 foi iniciado um importante trabalho com foco na saúde mental dos funcionários. A Volkswagen Financial Services Brasil custeia a presença de um psicólogo que fica disponível para atendimento durante o expediente de trabalho. Em 2020, esse cuidado está sendo intensificado para que os funcionários cuidem cada vez mais de si. Abaixo, algumas iniciativas:

FEIRA DE ORGÂNICOS: quinzenalmente, os funcionários têm acesso a produtos orgânicos e de alta qualidade na feira que ocorre pátio da sede da empresa.

ACADEMIA COM DESCONTO: a academia situada no prédio da instituição em São Paulo (SP) está disponível para atender até 500 pessoas, que contam com

uma mensalidade parcialmente subsidiada pela empresa. O benefício vale, inclusive, para estagiários e funcionários terceiros, reforçando o compromisso da companhia com o bem-estar, a saúde e a qualidade de vida dos seus profissionais.

REFORMA DO JARDIM: o espaço que antes era inacessível ganhou vida e se tornou um ambiente agradável de descanso e desconpressão para os funcionários, inclusive com a prática de meditação e realização de reuniões ao ar livre.

VOLUNTARIADO: em 2019, foi realizado o planejamento para a implementação do programa em 2020, que terá, entre outras ações, o apoio às instituições parceiras sobre educação financeira, valendo-se da expertise dos profissionais da empresa.

Responsabilidade socioambiental

Reforçando o compromisso da Volkswagen Financial Services Brasil com o meio ambiente e a sociedade, em 2019 foram realizados apoios aos projetos culturais, sociais e esportivos por meio das Leis de Incentivo, além do planejamento de ações ambientais que serão executadas em 2020. Para este ano, está prevista melhoria na infraestrutura do prédio sede da empresa para o aumento da captação da água da chuva.

Outra iniciativa prevista para 2020 é a implantação de um moderno sistema de geradores. Além do menor consumo de diesel – reduzindo a pegada de carbono – o novo equipamento deverá garantir a autonomia energética da instituição, trazendo mais segurança para as operações.

BAZAR E DOAÇÕES

Em 2019, foram realizadas 19 ações de apoio às instituições parceiras, entre bazar – no qual parte da renda é revertida para os parceiros – e doações diretas de bens ou recursos em espécie, de acordo com a necessidade da instituição.

PATROCÍNIO INCENTIVADO

A Volkswagen Financial Services Brasil apoia projetos culturais, sociais, esportivos e da área de saúde que estão em sintonia com a estratégia do negócio por meio das Leis de Incentivo Fiscal vigentes no Brasil.





RELAÇÃO COM INVESTIDORES

Atuação estratégica

O reaquecimento do mercado brasileiro – com a redução da taxa Selic – aliado às iniciativas internas da companhia, como aumento de portfólio de serviços em 20%, transformação digital, investimentos em inovação e em *compliance*, fez com que a Volkswagen Financial Services Brasil alcançasse resultados sólidos em 2019, que estão pavimentando o caminho para um futuro ainda melhor.

A atuação integrada com as marcas, oferecendo serviços customizados ao perfil de cada cliente, seja concessionários ou pessoa física, possibilitou o aumento de *market share* e *penetration* da Volkswagen Financial Services Brasil. Este crescimento exigiu da empresa um comportamento ainda mais estratégico na captação de recursos e nas iniciativas de diversificação de fontes de *funding*, focando na inovação e na entrega dos resultados esperados pelos acionistas. A empresa buscou, além de diversificar suas fontes, fortalecer seu relacionamento com as demais instituições financeiras, investidores e parceiros – pilares fundamentais para o sucesso da organização.

CRESCIMENTO DE 20% DO PORTFÓLIO

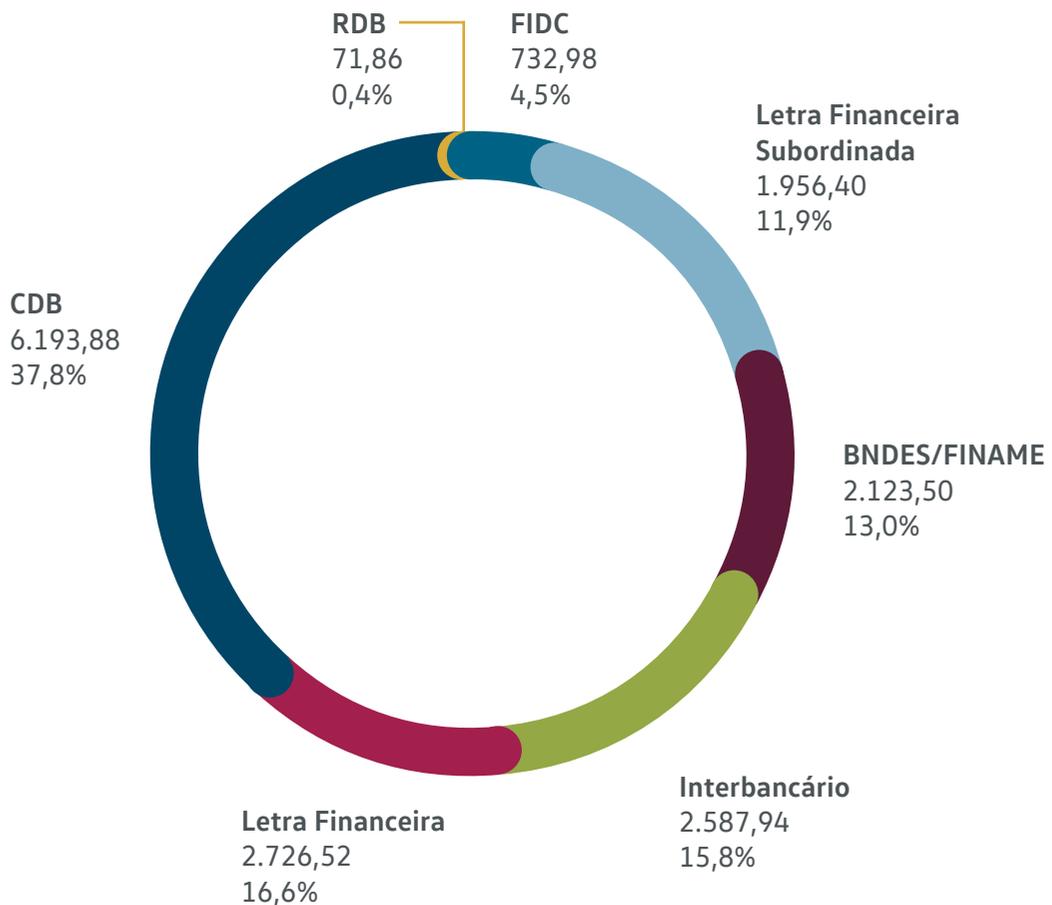
RESULTADO OPERACIONAL MAIOR QUE R\$ 600 MILHÕES

IMPLEMENTAÇÃO DE PROCESSOS DE MELHORIA COM O FOCO NO CLIENTE (VER MAIS CAPÍTULO SOMOS A VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES)

Diversificação de fontes de captação

A instituição recebeu, mais uma vez, *rating* de crédito triplo A (brAAA) pela S&P, o maior concedido pela agência em escala nacional para créditos corporativos. O *rating*, somado ao suporte estratégico da Matriz, à sinergia com as Tesourarias das marcas e à oferta completa de produtos de investimento (CDBs, FIDC e Letras Financeiras), trouxe solidez e confiança para os investidores locais.

FUNDING MIX (MILHARES DE REAIS)



Sólida presença no mercado de capitais, com ofertas públicas de FIDC e Letras Financeiras

FIDC HISTÓRICO

Em julho de 2019, o Banco Volkswagen realizou a quarta oferta pública de FIDC – Fundo de Investimento em Direitos Creditórios, Driver Brasil, com recorde de demanda pelos investidores (R\$ 2,56 bilhões), de captação (R\$ 1 bilhão) e um excelente custo de *funding* (106,25% do CDI).

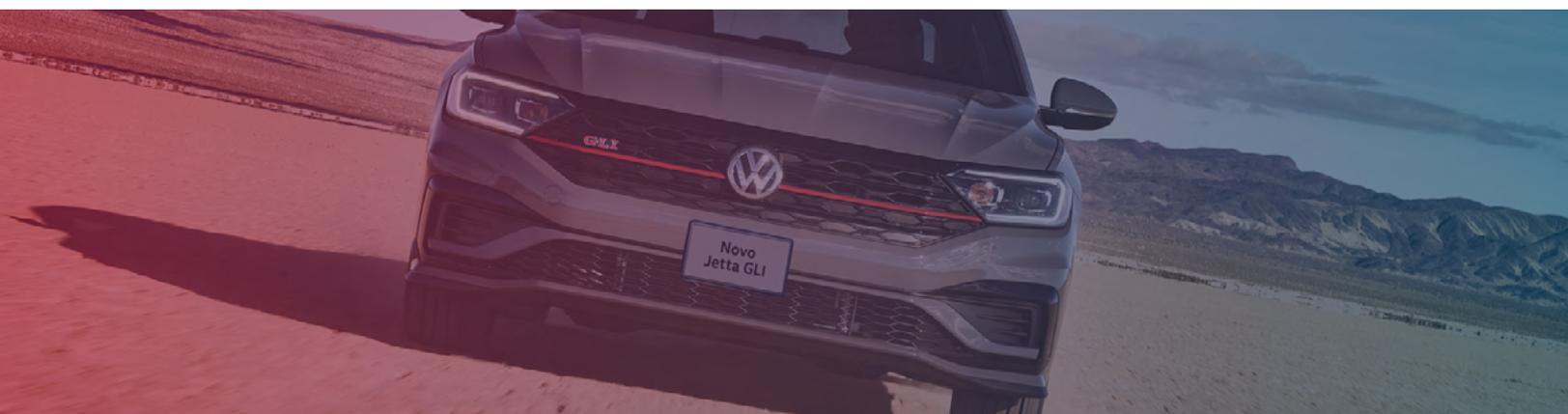
A demanda superou em 2,6 vezes o montante emitido e foi a maior emissão da história do Banco. O resultado está diretamente relacionado ao trabalho sólido e integrado desenvolvido por diversas áreas da instituição. A qualidade da carteira de crédito do Banco Volkswagen, a credibilidade da marca e a reputação da Volkswagen são outros componentes importantes que auxiliaram no sucesso da operação.

Banco Volkswagen realiza o maior FIDC de sua história, chegando a R\$ 1 bilhão em captação.

O QUE É FIDC?

É a sigla para Fundo de Investimento em Direitos Creditórios. São créditos que empresas têm a receber (parcelas de financiamento, por exemplo), consolidados em um fundo de investimento, com cotas vendidas a terceiros – os investidores –, que obtêm uma taxa de retorno sobre o valor aportado no fundo. A empresa, por sua vez, consegue recursos imediatos para reinvestir em seus negócios. Confira como foram as outras edições do FIDC no Banco Volkswagen:

	2012	2013	2015	2019
Total captado	R\$0,93 bilhão	R\$1 bilhão	R\$1 bilhão	R\$1 bilhão
Cota Sênior	CDI + 1,25%	CDI + 0,92%	CDI + 1,75%	106,25% do CDI
Cota Mezanino	CDI + 2,05%	CDI + 1,70%	CDI + 2,85%	



LETRAS FINANCEIRAS

Em 2019, foram realizadas duas ofertas públicas de Letras Financeiras do Banco Volkswagen. Pela primeira vez, foi ofertada uma Letra Financeira por um período superior a dois anos, proporcionando um suporte maior na gestão dos negócios do banco, especialmente no financiamento de sua carteira de crédito e como reforço de caixa. O valor da 7ª Letra Financeira foi de R\$ 500 milhões, com uma taxa de 103,0% do CDI, melhor taxa obtida pelo Banco Volkswagen historicamente. A captação, realizada conforme a Instrução 476 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), obteve alta receptividade do mercado, com a demanda atingindo R\$ 2,1 bilhões – 4,2 vezes o valor ofertado.

Reforçando a confiança que o mercado e os investidores têm na instituição, a 8ª emissão de Letras Financeiras do Banco Volkswagen atingiu o valor de R\$ 750 milhões, o maior valor emitido via Letras Financeiras historicamente. Também sob a ICVM 476, a emissão, que aconteceu em séries de 2 e 3 anos, teve como taxas CDI+0,29% e CDI+0,40%, respectivamente, com demanda superior à oferta.

Mais eficiência na Tesouraria

Automatização de processos das áreas de Contabilidade e Contas a Pagar e a Receber melhoraram a sinergia entre as áreas e deram mais autonomia para os profissionais, que puderam focar em funções mais estratégicas.

A ferramenta *Robotic Process Automation* (RPA) – implementada por meio do OPEX (Operational Excellence), projeto global com foco em excelência operacional – automatiza partes ou atividades inteiras de processos, aumentando a eficiência e reduzindo custos.

Perspectivas de investimentos e crescimento para 2020

O novo perfil do consumidor demanda uma mudança de *mindset* que a Volkswagen Financial Services Brasil vem acompanhando de perto. Processos como a transformação digital, foco no cliente e o estabelecimento da nova cultura organizacional evidenciam esse passo acertado em direção ao futuro. Acompanhando as transformações do Grupo Volkswagen, a instituição está projetando o seu crescimento orientada pelo conceito de mobilidade e pelas novas tecnologias, buscando sinergia cada vez maior com as marcas.

Para os próximos anos, a expectativa é aumentar a diversificação das fontes de captação, contribuindo para o plano de crescimento da VWFS Brasil, garantindo a rentabilidade e sustentabilidade dos negócios. A meta é retomar as captações via FIDCs de maneira recorrente e ampliar a participação dessa importante fonte de recursos.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

EXPEDIENTE

Publicado pela Volkswagen Financial Services Brasil

Rua Volkswagen, 291 | Parque Jabaquara | São Paulo – SP
www.vwfs.com.br

Coordenação do Relatório Anual da Volkswagen Financial Services Brasil

Felipe Francischinelli, Oscar Bülow e Patrícia Sedano

Coordenação, projeto editorial e redação

Quintal 22 | www.quintal22.com.br

Projeto gráfico e diagramação

Prata Design | pratadesign.com.br

Fotos

Acervo Volkswagen Financial Services e Alberto Tchernobilsky