

RELATÓRIO ANUAL 2018



VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

Sumário

4

Mensagem da Diretoria



6

Panorama



14

Gerenciamento e Controle de Riscos



Principais Indicadores Financeiros

12



10

Excelência Operacional



20

Nossas Pessoas



Tesouraria e Relação com Investidores

18

Ações Sociais e Ambientais

24



28

Expediente



Investimento em digitalização e crescimento do portfólio marcaram o ano da Volkswagen Financial Services Brasil



Rodrigo Capuruço, Managing Director da Volkswagen Financial Services Brasil: "Expectativa de um dos melhores ciclos de expansão"

O ano de 2018 se destacou pela manutenção do controle inflacionário, permitindo ao Banco Central do Brasil flexibilizar ainda mais a política monetária, alcançando e mantendo ao longo do ano a menor taxa de juros básica da história brasileira – 6,5% a.a. – e progressivamente, abrindo espaço para um ambiente de recuperação. A indústria automobilística, por sua vez, caminhou em trajetória ascendente e, mais acelerada que o mercado, reaqueceu e viu um crescimento de 14,6% nas vendas de veículos automotores em relação a 2017.

A estratégia de lançamentos, tanto no segmento de leves, como de pesados, vem proporcionando ao Grupo Volkswagen uma retomada de sucesso, com um crescimento robusto e que superou o da indústria automobilística. Atuando em sinergia, a Volkswagen Financial Services Brasil foi fundamental para fomentar as vendas desses veículos, mantendo por mais um ano a liderança nos financiamentos de veículos Volkswagen.

Cientes de que a recuperação não se daria em pouco tempo, mas que seria, sim, um ciclo, a Volkswagen Financial Services Brasil internalizou a cultura de excelência e trabalhou ativamente nas variáveis internas sob seu controle, para se adaptar a um ambiente externo desafiador.

Para crescer, a empresa trilhou dois caminhos principais: o primeiro, reorganizou e melhorou seus processos para modernizar a companhia. Projetos para aperfeiçoar a área de TI (Tecnologia da Informação) e ações com foco em digitalização tornaram a empresa mais produtiva e proporcionaram o aumento da eficiência operacional. O segundo percurso foi reforçar seu direcionamento estratégico na elaboração de um dos melhores portfólios da Volkswagen Financial Services Brasil nos últimos anos, incluindo a oferta de produtos e serviços completos, tanto para o consumidor quanto para a rede de concessionários. Engajada em oferecer uma experiência customizada em relação a todos os fatores que envolvem a comercialização de automóveis e mobilidade, a empresa cresceu com rentabilidade.

A Volkswagen Financial Services Brasil confia num ambiente de recuperação que se perpetuará pelos próximos anos e a experiência adquirida no ano de 2018 dá as condições que a empresa precisa para crescer com volume, acompanhando a indústria e o Grupo, e mantendo sua liderança de forma sustentável.

A EXPERIÊNCIA ADQUIRIDA EM 2018 DÁ AS CONDIÇÕES QUE A EMPRESA PRECISA PARA CRESCER COM VOLUME, MANTENDO SUA LIDERANÇA DE FORMA SUSTENTÁVEL

Expectativas 2019

A Volkswagen Financial Services Brasil começa o ano de 2019 com entusiasmo e uma direção clara de crescimento. E a expectativa é que a companhia viva um de seus melhores ciclos de expansão. Para suportar a estratégia do Grupo Volkswagen, a empresa tem o desafio de explorar novos mercados, promover as soluções de mobilidade e fidelizar seus clientes. Para isso avançará nos seus projetos de digitalização e na garantia da oferta de produtos e serviços financeiros de qualidade, além de consolidar sua posição como o *player* que cresce em mobilidade.

Para a Volkswagen Financial Services Brasil, o país tem potencial para sustentar essas expectativas. Com coragem, o Grupo acredita e investe no país, apostando no crescimento e fortalecimento de sua economia, com um time preparado para superar os desafios, alcançar as metas de 2019 e entregar, de forma responsável, a qualidade e o comprometimento que a Volkswagen Financial Services Brasil sempre ofereceu.

Um grande abraço – e boa leitura

Rodrigo Capuruço

Managing Director

Volkswagen Financial Services Brasil

Por dentro da Volkswagen Financial Services Brasil

Conheça a estrutura da instituição no país



Volkswagen Financial Services Brasil: soluções completas para a rede de concessionários e relações de longo prazo com os clientes

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

A Volkswagen Financial Services é a companhia que coordena e opera as atividades de serviços financeiros do Grupo Volkswagen em todo o mundo. A subsidiária brasileira, que atua desde 1956 no país, está entre as cinco maiores operações do Grupo financeiro, atendendo aos concessionários e clientes por meio das empresas Banco Volkswagen, Consórcio Nacional Volkswagen e Volkswagen Corretora de Seguros.

Em sinergia com o Grupo, a Volkswagen Financial Services Brasil oferece produtos que contribuem de forma fundamental para promover a venda de automóveis de passeio, veículos comerciais, caminhões e ônibus Volkswagen e MAN Latin America, veículos Audi e motocicletas Ducati. O modelo de negócios vai além: com ações e pacotes de serviços customizados, a empresa entrega uma solução completa para a rede de concessionários e constrói uma relação de longo prazo dos clientes com a marca, visando um crescimento sustentável em toda a cadeia.

Estrutura regional



Conheça os princípios organizacionais da Volkswagen Financial Services Brasil:

Visão

We are the key to mobility
Somos a chave para a mobilidade

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.

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:

Compromisso com os clientes

Responsabilidade

Confiança

Coragem

Entusiasmo



Sinergia com as marcas

Foi um ano intenso para as montadoras do Grupo. Além do crescimento da indústria automobilística, a Volkswagen do Brasil, marca de maior volume do Grupo, lançou 11 novos modelos, que atraíram a atenção dos consumidores e garantiram a ampliação de seu market share no mercado. Trabalhando próxima e em sinergia, a Volkswagen Financial Services Brasil esteve presente na definição das ações de lançamento de cada modelo, com planos de financiamento e pacotes

de serviços customizados que completaram a venda dos veículos, agregando valor para os clientes. A estratégia de sucesso é reconhecida: em 2018 a Volkswagen Financial Services Brasil foi eleita a melhor financeira ligada a montadora pela revista Maiores e Melhores do Transporte.

PENETRATION, POR SEGMENTO*



MARKET SHARE DE FINANCIAMENTOS**



*COMPROMISSO
COM OS CLIENTES,
RESPONSABILIDADE,
CONFIANÇA, CORAGEM E
ENTUSIASMO: OS VALORES
FUNDAMENTAIS DA
VOLKSWAGEN FINANCIAL
SERVICES BRASIL*

*participação nas vendas das marcas, com base no emplacamento de veículos
**Inclui todas as marcas

Soluções completas

Na Volkswagen Financial Services Brasil, o cliente encontra soluções confiáveis e customizadas às suas necessidades, abrangendo a aquisição, proteção e o cuidado com o veículo, por meio de serviços combinados que focam a entrega de mobilidade.

Crédito rotativo

Direcionado aos concessionários, o crédito rotativo garante o acesso aos veículos das montadoras de forma facilitada, fortalecendo a parceria entre a rede e as marcas.

CDC

O CDC (Crédito Direto ao Consumidor) 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, como, por exemplo, o Sempre Novo e o Financiamento Sob Medida.

BNDES FINAME

Ofertado principalmente para financiamentos de longo prazo para caminhões e ônibus, por meio do FINAME o cliente conta com a possibilidade de financiar até 100% do valor do bem.

Consórcio

O Consórcio Nacional Volkswagen é a maior administradora de consórcio ligada à uma montadora no segmento de automóveis. A solidez e a confiança do mercado refletem-se nos números: o ano de 2018 encerrou com mais de 155 mil clientes ativos.

Seguros

Em meio ao leque de opções, o consumidor também conta com a facilidade de contratar seu seguro – casco, proteção financeira, garantia estendida, entre outros – diretamente na concessionária por meio da Volkswagen Corretora de Seguros. Com a ampliação do portfólio, os produtos de Seguros foram os que tiveram o maior crescimento em volume no ano de 2018.

A Volkswagen Financial Services Brasil ainda oferece em seu pacote de serviços, planos de manutenção pré-paga, que garantem no ato da compra as revisões do veículo e o leasing operacional aos consumidores que desejam terceirizar o controle e operação da sua frota de veículos.



Produtividade e modernização

A Volkswagen Financial Services Brasil vem, ano após ano, buscando aprimorar processos e desenvolver iniciativas visando aumentar a produtividade do negócio e modernizar a companhia em prol de um futuro cada vez mais digitalizado

Após a empresa ter concentrado seus esforços na revisão de seus processos internos nos últimos anos, o que marcou 2018 foi o avanço da digitalização de seus negócios e a criação de ferramentas que simplificam o dia a dia da companhia. Foi um ano de alinhamento muito forte entre os negócios e a tecnologia: a estrutura de TI robusta, arquitetada ao longo dos últimos anos, permitiu materializar os processos via meios eletrônicos, sendo fundamental na entrega de eficiência, qualidade e segurança. Tudo isso resultou em um crescimento de volume sem aumento de custos operacionais na mesma proporção, promovendo ganhos de produtividade, satisfação dos clientes e rentabilidade.

Conheça algumas das ações realizadas em 2018 que integram o OPEX (Operational Excellence), projeto interdepartamental que é um dos pilares de sustentação da estratégia da Volkswagen Financial Services Brasil.



1 Planejador

Pioneira no mercado local, a plataforma digital de simulação de serviços e produtos integrada à plataforma de escolha de veículos da Volkswagen é uma ferramenta web que revolucionou o trabalho dos concessionários em 2018. Com ela, o vendedor constrói uma oferta e faz comparações de serviços e produtos de várias formas (a partir do percentual de entrada, valor da parcela, prazo etc.) para diferentes modelos de veículos, em um ambiente amigável, salva as preferências do cliente e as envia por e-mail, caso ele não formalize a compra na hora. Com o código gerado, é possível acessar a simulação realizada e efetivar a proposta, levando muito mais dinamismo ao trabalho na concessionária e uma experiência única para o cliente. Além disso, a ferramenta já é acessada por mais de 2 mil vendedores diariamente, o que elimina o uso das tabelas de taxas de juros em papel.

O NÚMERO DE DECISÕES AUTOMÁTICAS CRESCEU MAIS DE 30% EM 2018. NA MÉDIA, 95% DAS RESPOSTAS ÀS PROPOSTAS DE CRÉDITO SÃO DADAS EM ATÉ 20 MINUTOS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

860 mil clientes ativos

87,1%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS DEALERS

674 concessionários e representantes das marcas

82,3%

2 Contratação digital

Em 2018, a rede de concessionários foi apresentada ao conceito de contratação digital, ferramenta que permite a formalização de contratos de forma mais rápida e tem a previsão de chegar a 100% dos pontos de venda em 2019. Feita por meio de um tablet (inclusive a assinatura biométrica, validada com uma foto do cliente), o processo ganhou agilidade e é mais um passo que a Volkswagen Financial Services Brasil deu em direção à inovação e à digitalização, dispensando o uso de papel e trazendo mais comodidade aos clientes.

3 Atendimento em horário diferenciado

A partir de 2018, o atendimento da equipe de crédito foi sincronizado com as ações de venda nas concessionárias (como o Pregão de Venda), passando a atender em alguns domingos do mês e em horário estendido, após as 19 horas. O aperfeiçoamento dos modelos de crédito, aliado a melhorias de tecnologia, também permitiu um ganho de produtividade e a empresa teve liberdade para colocar seus esforços onde realmente eram mais necessários. Dessa forma, o tempo de resposta às propostas diminuiu e a qualidade em todo o processo aumentou.

O Banco Volkswagen recebeu o **selo RA 1000**, que destaca as empresas que possuem excelentes índices de atendimento no Reclame Aqui.

Em 2018, o **novo modelo de comissionamento** estreitou a parceria com a rede de concessionários e consolidou um relacionamento de longo prazo.

O uso de **metodologia ágil** mudou a forma como os novos projetos são desenvolvidos dentro da empresa, com foco no valor agregado ao cliente. Mais de 90% dos projetos entregues na data e com qualidade.

A comunicação com os clientes finais foi modernizada e passou a ser feita por meio de canais digitais (e-mail e SMS), substituindo os canais físicos. As ações serão ampliadas em 2019 com o desenvolvimento do projeto **New Customer Management**, que visa oferecer uma visão 360° do cliente (com acesso a dados, contratos, interações e comunicações recebidas) numa única plataforma Omnichannel.

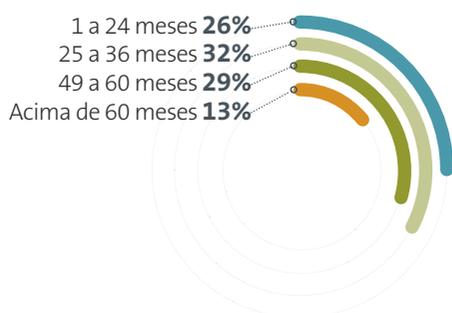
Principais Indicadores Financeiros

O ano de 2018 apresentou resultados significativos para o negócio:

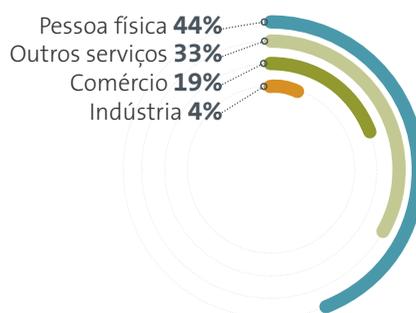
IFRS*	2016	2017	2018
RESULTADOS (R\$ MIL)			
Receitas de juros e rendimentos similares	2.696.183	2.204.102	2.070.964
Receita líquida de juros	1.203.630	1.258.700	1.262.952
Resultado operacional	263.670	333.575	706.196
Lucro líquido do exercício	147.196	258.884	372.822
BALANÇO PATRIMONIAL (R\$ MIL)			
Ativos totais	18.114.101	15.814.535	17.058.535
Patrimônio líquido	3.411.576	3.197.163	2.915.234
CAPITALIZAÇÃO			
Basileia	23,6%	26,1%	23,1%

DISTRIBUIÇÃO DA CARTEIRA

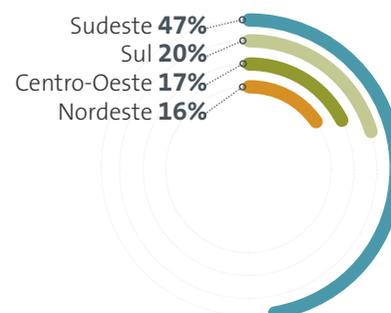
POR PRAZO



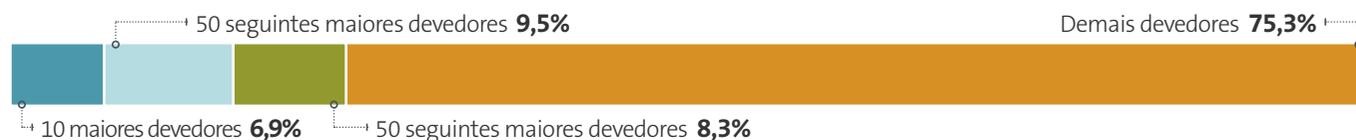
POR SETOR



POR REGIÃO



POR CONCENTRAÇÃO



* Demonstrações Financeiras do Banco Volkswagen S.A., de acordo com normas contábeis internacionais



A marca cresceu em volume e participação de mercado com o lançamento do Volkswagen Virtus e o novo Jetta

PERFIL DOS NOVOS NEGÓCIOS

CDC (VEÍCULOS LEVES)

	2016	2017	2018
Prazo Médio (meses)	35	35	36
% Entrada Média	45,0%	45,1%	47,3%

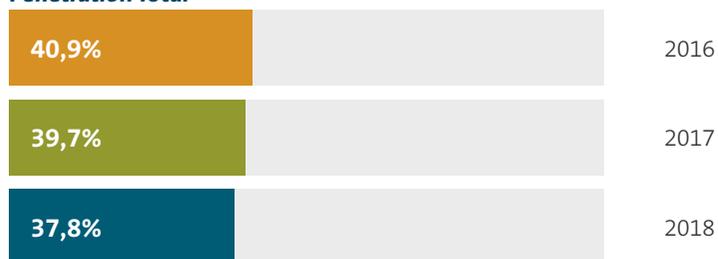
FINAME

	2016	2017	2018
Prazo Médio (meses)	56	56	57
% Entrada Média	23,4%	22,7%	8,2%

*A CONTRATAÇÃO
ELETRÔNICA FACILITOU
O PROCESSO DE
AQUISIÇÃO DE
PRODUTOS DO BANCO*

PRINCIPAIS INDICADORES DE PERFORMANCE

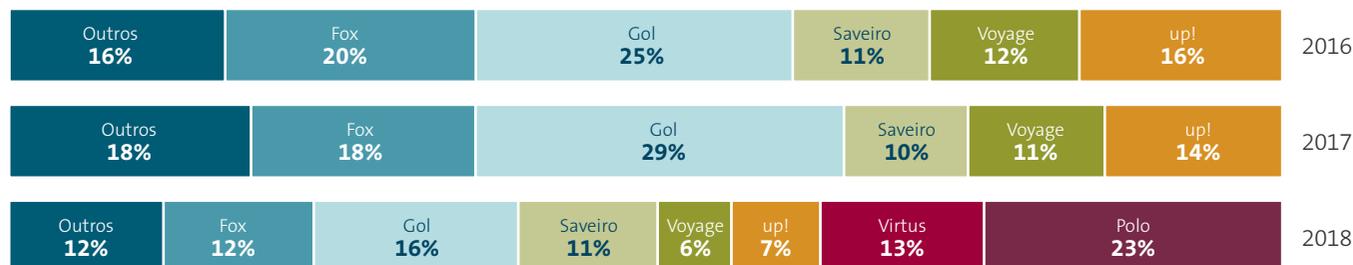
Penetration Total**



Market share de financiamentos***



MODELOS MAIS FINANCIADOS



**participação nas vendas das marcas, com base no emplacamento de veículos.

***Inclui todas as marcas

Práticas sustentáveis

A Volkswagen Financial Services Brasil atua constantemente no desenvolvimento das melhores práticas e ferramentas de Gerenciamento de Riscos, com o objetivo de garantir excelência operacional, alocação de capital eficiente e a rentabilidade dos negócios



Os membros do Comitê Executivo da empresa, da esquerda para direita, sentados: Décio Cunha (Superintendente de Risco), Felipe Oliveira (Superintendente de Tecnologia da Informação), Alessandro Lora Ronco (Superintendente de Marketing). Em pé: Geraldo Baião (Superintendente de Operações), Oscar Bilow (Superintendente de Finanças), Rodrigo Capuruço (Managing Director), Marco Aurélio de Castro (Superintendente de Recursos Humanos) e Eduardo Portas (Superintendente de Vendas).

A VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES BRASIL APRESENTOU UMA REDUÇÃO NA INADIMPLÊNCIA EM TODOS OS SEGMENTOS AO LONGO DE 2018, CHEGANDO AO VALOR MAIS BAIXO NOS ÚLTIMOS CINCO ANOS

O ano de 2018 marcou a consolidação da estrutura unificada de gerenciamento de riscos: políticas e processos foram intensamente revisados, buscando trazer uma visão atual para o negócio, e os modelos estatísticos validados com foco em eficiência.

Num grande esforço, envolvendo diversas áreas da organização, a Volkswagen Financial Services Brasil completou, com sucesso, a entrega de todas as iniciativas que garantiram o atendimento à metodologia contábil IFRS 9. Além de ser mais aplicável à análise econômica das empresas, o novo método, que alinhou os conceitos contábeis no nível global, aproximou as informações reportadas à realidade do mercado e da gestão de negócios.

A preparação, iniciada em 2017, forneceu as bases para, no primeiro trimestre, a instituição finalizar a implantação da *Risk Appetite Statement* (RAS, na sigla em inglês) – declaração interna em cumprimento a Resolução CMN 4.557/2017* de Gerenciamento Integrado de Riscos, que formaliza e 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 a sua gestão, consolidando aspectos qualitativos e quantitativos, definidos e aprovados em alinhamento ao modelo de negócios e estratégia da organização.

Com uma estrutura processual robusta, conquistada ao longo de dois anos de trabalho, o próximo passo é fortalecer a gestão de riscos, investindo na implementação de sistemas, modernizando e melhorando a eficiência operacional da companhia.

* Resolução do Banco Central que estabelece a gestão integrada de riscos.



Alta recuperação

A Volkswagen Financial Services Brasil apresentou uma redução na inadimplência em todos os segmentos ao longo de 2018, chegando ao valor mais baixo nos últimos cinco anos. Os índices de varejo geral foram de 4,11% em 2017 para 2,23% no fim de 2018, enquanto o atacado caiu mais da metade neste período: de 1,61% para 0,62%.

Além de uma melhora natural seguindo o mercado e da assertividade na construção de um portfólio saudável ao longo dos anos, a atuação da cobrança foi muito efetiva em 2018, tendo contribuição fundamental para este resultado na inadimplência. Melhorias nos modelos de *Loss Given Default* (LGD, da sigla em inglês para mensurar a perda das instituições financeiras por conta da inadimplência) de varejo, tanto para usados quanto para novos, também foi um destaque na performance de gestão de riscos.

O PRÓXIMO PASSO É FORTALECER A GESTÃO DE RISCOS, INVESTINDO NA IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS, MODERNIZANDO E MELHORANDO A EFICIÊNCIA OPERACIONAL



Os procedimentos de gestão de riscos atendem aos requerimentos do Acordo de Basileia III, que se baseia em três pilares – Capital (guardar), Supervisão (fiscalizar), Transparência e Disciplina de Mercado (divulgação de informações).

Mitigação de riscos

A área de Risco define políticas e modelos estatísticos que asseguram a qualidade do portfólio da companhia e monitora processos que impactam o cumprimento dessas políticas. Dessa forma, garante um ambiente operacional seguro e alinhado com a estratégia da instituição. Abaixo, os tipos de riscos mais comuns na empresa:

Risco de Crédito

É aquele que diz respeito à inadimplência após o empréstimo ao cliente. Seu monitoramento é constante e, em 2018, o índice de não pagamento foi o mais baixo dos últimos anos. A melhora da inadimplência está atrelada à gestão do negócio, à melhoria em processos e metodologias, à efetividade da área de cobrança e ao portfólio de produtos do Grupo Volkswagen mais diversificado, com veículos com maior valor agregado.

Risco de Mercado

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

Risco de Liquidez

Ocorre quando uma instituição não consegue cobrir 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 área de Riscos, junto à Tesouraria, utiliza metodologias condizentes com as melhores práticas do mercado, que baseiam as decisões estratégicas da companhia com agilidade e elevado grau de confiança – alinhadas com a Resolução do Apetite de Risco (*Risk Appetite Statement*) definido pela empresa. Para mensuração e controle desse risco são utilizadas metodologias como o



LCR (Liquidez de Curto Prazo), Fluxo de Caixa, o Colchão de Liquidez, o Teste de Estresse e o Plano de Contingência de Liquidez.

Risco Operacional

São falhas de processos, sistemas ou pessoas que impactam a instituição, seja financeiramente ou não. Seu gerenciamento tem como principal objetivo mitigar a ocorrência de perdas causadas por eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequações. Em 2018, a empresa recebeu o retorno dos esforços realizados em prol de uma cultura de gestão de riscos operacionais disseminada em toda a organização. Além da consciência das áreas em reportar e buscar alternativas aos eventos de risco, o Plano de Continuidade de Negócios, que estabelece estratégias que objetivam a recuperação das atividades após uma eventual interrupção, a fim de minimizar possíveis impactos aos negócios e clientes, superou o nível de maturidade esperado. Em 2018, foram feitos dois testes de perdas de sistemas, com 100% de aderência (ante 98% em 2017) e 98% de aderência no teste de perda de prédio (no ano anterior, o índice ficou em 89%). Mais do que atuar localmente, a

organização investe na proteção de dados e sistemas dos países onde a Volkswagen Financial Services atua.

Risco Socioambiental

Trata do impacto das operações da companhia no meio ambiente. É algo novo e amplo, que requer, na empresa, uma estrutura de governança com o intuito de fornecer o tratamento adequado das questões socioambientais dentro do escopo definido, monitorando o cumprimento das ações estabelecidas, identificando deficiências e promovendo ajustes necessários.

Risco Cibernético

Relacionado à tecnologia e 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. Realiza, ainda, 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 das superintendências para trocar informações e rever as estratégias da companhia.

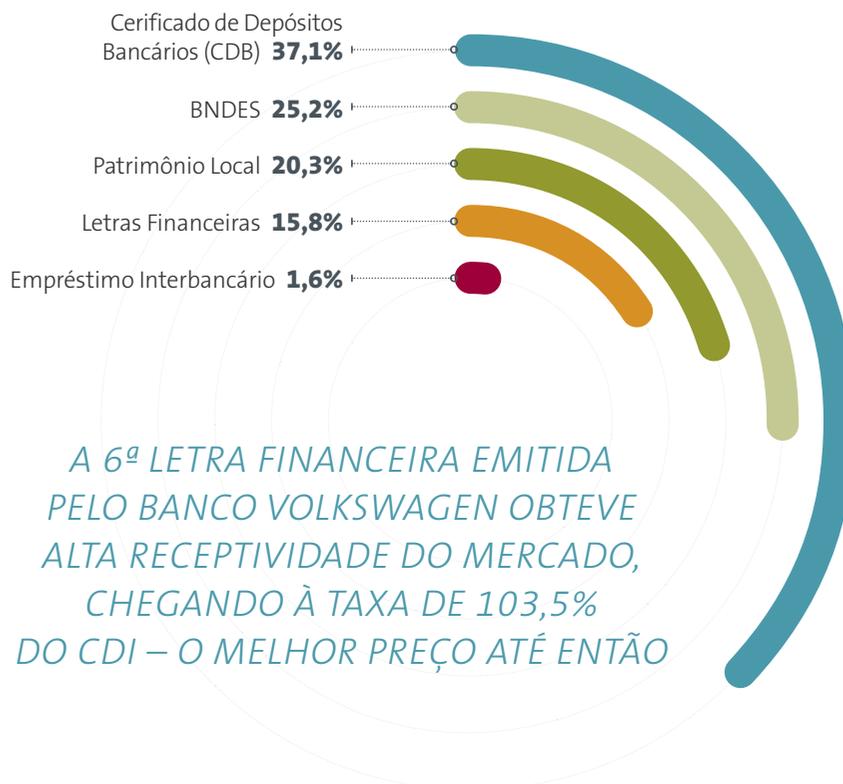
Atuação Estratégica

Reforçando a estratégia global, a Volkswagen Financial Services Brasil trabalha ativamente na diversificação de suas fontes de captação, visando garantir a sustentabilidade e a rentabilidade nos negócios

Aliada à solidez do Grupo, à avaliação de rating (brAAA pela S&P) e à sua oferta completa de produtos de investimento (CDBs, Letras Financeiras e FIDCs), a Volkswagen Financial Services Brasil avança na sua estratégia de captação diversificada, seguindo a diretriz mundial da matriz e atraindo o interesse cada vez maior dos investidores locais.

Ao longo de 2018, a Volkswagen Financial Services Brasil atuou na prospecção de novas operações a preços competitivos, aproveitando o bom momento do mercado de capitais, e garantiu a liquidez para suportar o reaquecimento dos negócios.

ORIGEM DAS CAPTAÇÕES



6ª Letra Financeira

Em 2018, foi realizada a 6ª oferta pública de Letras Financeiras do Banco Volkswagen. O valor emitido foi de R\$ 489 milhões de reais, com uma taxa de 103,5% do CDI – o melhor preço alcançado em todas as emissões públicas realizadas pelo Banco Volkswagen até então. A captação, realizada conforme a Instrução 476 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), obteve alta receptividade do mercado, com a demanda atingindo R\$ 1,8 bilhões – 3,7 vezes o valor ofertado.

Suporte da matriz

A matriz Volkswagen Financial Services AG mantém seu suporte declarado à subsidiária brasileira, que pode ser publicamente conhecido por meio da nota explicativa 71 do Relatório Anual da matriz. Para saber mais, acesse https://www.vwfsag.de/en/home/investor_relations/Volkswagen_Financial_Services_AG/geschaeftsberichte/annualreport2018.html.



A prospecção de novas operações reforça a estratégia global e garante a liquidez necessária para suportar o reaquecimento dos negócios

Trabalho *em* conjunto

O ano de 2018 foi pautado por diferenciadas iniciativas de Recursos Humanos, realizadas em parceria com diversas áreas da empresa

O nível e a quantidade de ações realizadas ao longo de 2018 foram altos, graças ao esforço concentrado de todas as áreas, focadas na otimização da empresa e na melhoria dos processos que envolvem diretamente o público interno. Entre os destaques para tornar a Volkswagen Financial Services Brasil mais eficiente e ágil, estão:

Digitalização: um marco importante nos processos de RH, o registro de horas trabalhadas, pedidos de férias, viagens e o cadastramento de objetivos feitos de forma eletrônica proporcionou mais autonomia aos funcionários, agilidade nos processos, desburocratização e economia no uso de materiais de papelaria e geração de resíduos.

Capacitação: treinamentos divididos entre regulatórios, comportamentais, técnicos e de desenvolvimento de liderança foram proporcionados aos funcionários. Em destaque, o programa “Líder de Primeira Viagem”, que preparou funcionários promovidos para a posição de primeiro nível de gestão.

Mérito: foi realizada uma revisão da metodologia de cálculo e do conceito da PLR (Participação nos Lucros e Resultados) levando em consideração o cargo do funcionário e o resultado da avaliação de desempenho individual apresentado no ano, além do desempenho da própria organização, estimulando a meritocracia e a alta performance dos profissionais.

*RECONHECIDA EM
2018 PELO INCENTIVO
À CONTRATAÇÃO DE
JOVENS APRENDIZES
EM CONDIÇÕES DE
VULNERABILIDADE*



Capacitação dos funcionários, alto índice de movimentação de carreira e contratação de aprendizes: destaques das iniciativas de RH

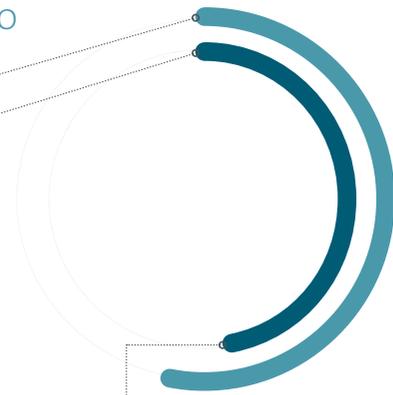
NOSSA GENTE

647

funcionários

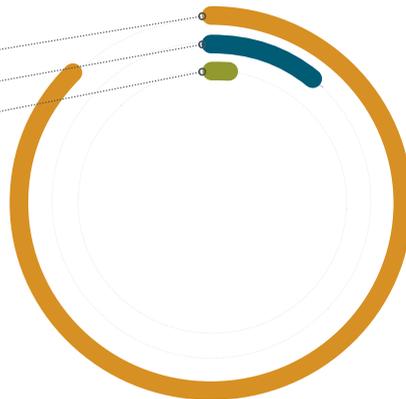
DISTRIBUIÇÃO DOS PROFISSIONAIS

POR GÊNERO

homem **53%**mulher **47%**

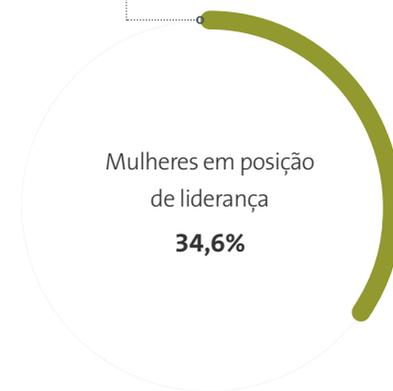
NÍVEL HIERÁRQUICO

Profissionais **87,1%**
 Líderes **12,1%**
 Consultores (carreira Y) **0,8%**



Mulheres em posição
de liderança

34,6%



ESCOLARIDADE



EVOLUÇÃO DA IDADE MÉDIA DOS FUNCIONÁRIOS



TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA NA EMPRESA

12

anos

ÍNDICE DE TURNOVER VOLUNTÁRIO

9,1%

28,4% DOS FUNCIONÁRIOS PASSARAM POR MOVIMENTAÇÕES DE CARREIRA EM 2018

Movimentações internas – crescimento profissional dentro de casa

Os profissionais da Volkswagen Financial Services Brasil têm a oportunidade de se reinventarem dentro da companhia, colaborando para o crescimento de cada um. Em 2018, as movimentações internas por promoção, mudança de área e mérito somaram 28,4% do total de colaboradores da empresa.

Prêmio Espro – melhores escolhas

A Volkswagen Financial Services Brasil foi reconhecida em 2018 pelo incentivo à contratação de jovens aprendizes em condições de vulnerabilidade, mostrando engajamento na inclusão e compromisso com a responsabilidade social.



Programa Líder de Primeira Viagem: destaque entre os treinamentos



Pedidos de férias e viagens, entre outros, agora são feitos eletronicamente

Ações Internas

No ano de 2018, houve cerca de 50 ações voltadas para o bem-estar e a saúde dos funcionários e seus familiares. Abaixo, algumas das principais iniciativas:

Arrecadações e doações a entidades carentes: alimentos, brinquedos, agasalhos, móveis de escritório e poltronas de amamentação, entre outros itens.

Academia com desconto: a academia situada no prédio da Volkswagen Financial Services Brasil em São Paulo (SP) está disponível para atender até 500 pessoas, que pagam 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 nossos profissionais.

Além das ações mencionadas, foram realizados a campanha de vacinação contra a gripe para funcionários e familiares, a semana da saúde, cursos para gestantes e bazares sociais.

Patrocínio incentivado

Compromisso da empresa com ações que levam benefícios a quem precisa

Apoiar projetos culturais, sociais, esportivos e da área de saúde faz parte das iniciativas da Volkswagen Financial Services Brasil, pois é parte do compromisso da companhia com a criação de um futuro mais justo e sustentável para toda a sociedade. Em 2018, por meio de leis de incentivo, a empresa patrocinou importantes projetos e instituições que apresentam conexão com seus valores. Confira:

SAÚDE

Hospital Pequeno Príncipe (FUMCAD)

Por meio do Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FUMCAD), a Volkswagen Financial Services Brasil apoia o programa Pelo Direito à Vida II, voltado a crianças e adolescentes que necessitem de atendimento ambulatorial e internação, e seus familiares, buscando a contínua melhoria das estruturas e serviços por meio da assistência ambulatorial e hospitalar, de pesquisas e da formação de qualidade de profissionais voltados ao atendimento desta população. O Hospital Pequeno Príncipe está localizado em Curitiba - Paraná.

PARTE DO
COMPROMISSO DA
COMPANHIA É CRIAR
UM FUTURO MAIS
JUSTO E SUSTENTÁVEL
PARA A SOCIEDADE

Hospital São José (PRONON)

O projeto Mulheres sem Câncer é voltado para a implantação e funcionamento de um ambulatório de diagnóstico do câncer de mama no Hospital São José, em Antônio Prado - Rio Grande do Sul possibilitando atendimento mais qualificado às pacientes oncológicas. Inclui a aquisição de um mamógrafo digital e de um veículo para transportar as mulheres em tratamento. Com o apoio da companhia, espera-se ampliar o atendimento para 1.800 exames de mamografia por ano via SUS, triplicando o número de beneficiadas.

AMA Campos Novos (FUMCAD)

Construção de um centro de equoterapia (terapia com cavalos) para contribuir com a habilitação e reabilitação de 400 autistas e portadores de deficiências físicas e intelectuais na região de Campos Novos - Santa Catarina.



Crianças e jovens em situações de risco são atendidas no Instituto Bacarelli: oportunidade de profissionalização na música erudita



Programa Pelo Direito à Vida II, do Hospital Pequeno Príncipe: atendimento ambulatorial e internações



Crianças e adolescentes entre 7 e 14 anos, da cidade de Ribeirão Preto (SP): aulas de vôlei e futebol por meio do Projeto Bola Bacana

SOCIAL

APAE (PRONAS)

A Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) de Crucilândia – Minas Gerais é uma entidade de serviços socioassistencial da rede municipal que atende, aproximadamente, 80 pessoas com deficiência. O objetivo do projeto patrocinado (Programa de Atenção Multiassistencial) é melhorar e ampliar os serviços prestados pela organização por meio da oferta de atendimentos interdisciplinares, de modo a garantir o direito da pessoa com deficiência à atenção, à saúde e à promoção do bem-estar e qualidade de vida.

SPAAN (Lei do Idoso)

A Sociedade Portoalegrense de Auxílio aos Necessitados (SPAAN) é uma entidade sem fins lucrativos de acolhimento de longa permanência para pessoas acima de 60 anos. O projeto apoiado (Idosos de Futuro) tem por objetivo viabilizar a manutenção dos 152 idosos em situação de vulnerabilidade social que residem na instituição, além de investir na melhoria da infraestrutura e qualificação dos profissionais da entidade.

Associação Pró-Esporte e Cultura (Lei do Esporte)

O projeto Bola Bacana beneficia centenas de crianças e adolescentes de 7 a 14 anos matriculados nas escolas públicas da cidade de Ribeirão Preto (SP) ao oferecer práticas esportivas (futebol e vôlei). Com aulas semanais no contraturno escolar, o Bola Bacana tem como finalidade melhorar o comportamento dos alunos dentro e fora da sala de aula.

EM 2018, POR MEIO DE LEIS DE INCENTIVO, A EMPRESA PATROCINOU IMPORTANTES PROJETOS E INSTITUIÇÕES QUE APRESENTAM CONEXÃO COM SEUS VALORES

Instituto Baccarelli (Lei Rouanet)

Organização sem fins lucrativos sediada em São Paulo (SP), que atende anualmente em seus programas socioculturais mais de mil crianças e jovens em situação de vulnerabilidade social. Por meio de formação musical e artística de excelência, o instituto proporciona desenvolvimento pessoal e oportunidade de profissionalização na música erudita.

CULTURA

Espectáculos e exposições (Lei Rouanet)

A Volkswagen Financial Services Brasil apoia projetos culturais por meio da Lei Rouanet. Em 2018, o aporte foi feito para as ações abaixo, que serão realizadas em São Paulo (SP) em 2019:

Espectáculo teatral infantil Segredos da Floresta

Espectáculo 5x Comédia

Exposição O Mundo de Tim Burton

Comédia musical Caros Ouvintes

AÇÕES SUSTENTÁVEIS

A Volkswagen Financial Services Brasil adota medidas diárias para minimizar danos ambientais

Economia de papel

O avanço das iniciativas de digitalização em 2018 levou a uma economia no consumo de papel e à diminuição na produção de resíduos. Processos como pedido de férias e viagens dos funcionários e a impressão de boletos e contratos dos clientes, por exemplo, antes feitos em papel, agora são realizados digitalmente.

Economia de água e energia

Dentro do conceito retrofit, foram tratados 5 milhões de litros de água pluviais no ano, por meio de um sistema que abrange a captação, o tratamento e o armazenamento para reutilização. Além disso, o processo de automação do prédio, que inclui o monitoramento do sistema de climatização, iluminação e elétrica, garantiu melhorias na economia de energia.

Descarte correto

A empresa atua na conscientização de seus colaboradores e atua no descarte correto de resíduos: entulho, mobiliário, lâmpadas, pilhas, baterias e outros itens recebem o destino adequado.



Expediente

Publicado pela Volkswagen Financial Services Brasil

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

Coordenação do Relatório Anual da Volkswagen Financial Services Brasil

Felipe Francischinelli, Oscar Bülow e Patrícia Sedano

Produção

Ketchum | www.ketchum.com.br

Conceito e design

Leandro Hataka, Ivan Goersch e Carlos Henrique André da Silva

Supervisão geral

Leticia Colombini (MTB 26.598)

Coordenação e edição

Juliana Crem (MTB 46.229) e Dayse Estevam (MTB 85.181),

Redação

Gislene Vieira

Revisão

Teresa Bilotta

Fotos

Acervo Volkswagen Financial Services e Alberto Tchernobilsky

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.