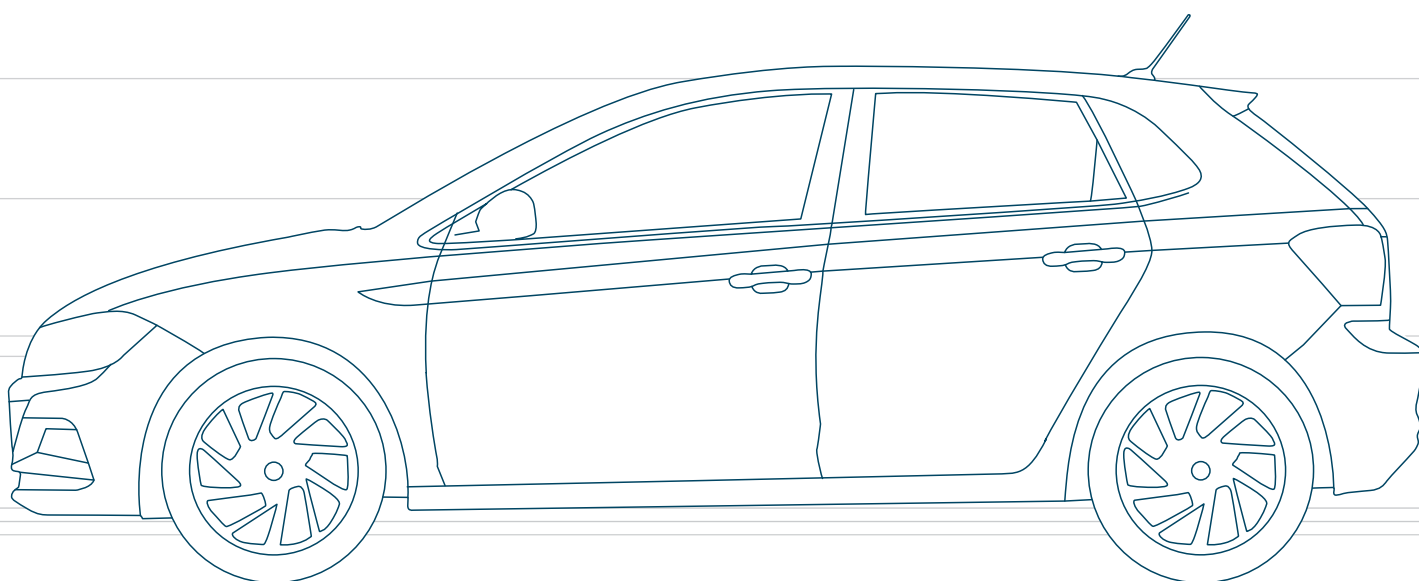


VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.



Relatório anual
2017

Sumário

Palavra da Diretoria _____	4
Contexto Operacional _____	6
Excelência Operacional _____	10
Principais Indicadores Financeiros _____	12
Gerenciamento e Controle de Riscos _____	14
Tesouraria e Relação com os Investidores _____	18
Gestão de Pessoas _____	20
Ações Ambientais e Sociais _____	22
Expediente _____	26



VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.



Portfólio cada vez mais completo

Em meio à recuperação da indústria automobilística em 2017, a Volkswagen Financial Services Brasil fortaleceu a proximidade com as marcas do Grupo e investiu em novos negócios

Ainda que gradual, a recuperação da economia voltou a aquecer a indústria automobilística em 2017. Inflação sob controle, taxa de juros no menor patamar histórico e aumento na confiança do consumidor contribuíram para o cenário positivo. Diante disso, a Volkswagen Financial Services Brasil investiu na melhoria de seus processos internos e no desenvolvimento de novos negócios, buscando principalmente a **ampliação do portfólio de produtos e serviços**, e a preparação para a retomada de resultados.

A queda do juro básico permitiu maior equilíbrio entre *funding* e precificação, gerando melhores oportunidades na oferta de produtos aos clientes. Além disso, também foi possível observar a inadimplência decrescente ao longo do ano, fortalecendo o resultado financeiro.

“Somos uma empresa não somente de financiamento, mas também de produtos e serviços financeiros voltados à mobilidade”



VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.



Outro ponto que mereceu destaque em 2017 foi o avanço no projeto de mobilidade com a **criação de uma empresa de locação**, a Fleetzil, localizada em Curitiba (PR). Tal fato é extremamente relevante e marca a entrada da companhia nesse mercado, tornando-se o primeiro grupo do setor automobilístico do Brasil a ter sua própria locadora de veículos. Nesse sentido, seguimos com a estratégia de desenvolvimento do negócio, como uma **empresa não somente de financiamento, mas de produtos e serviços financeiros voltados à mobilidade**.

Em 2017, fizemos melhorias nas plataformas de relacionamento com a rede de concessionários e **fortalecemos ainda mais a proximidade com as marcas do Grupo (Volkswagen, MAN, Audi e Ducati) por meio de ações integradas**, como, por exemplo, a criação de um produto de consórcio específico para a nova versão do Polo, modelo lançado pela Volkswagen em setembro. Iniciativas como essas alavancaram o desempenho: o *penetration*, principal indicador de vendas da companhia, chegou a 39,4% no segmento de Automóveis e fechamos o ano com a fatia de 50,2% no segmento de Caminhões e Ônibus.

Temos orgulho do trabalho realizado em 2017. No período recente, acompanhamos as

“O ano de 2017 serviu como ensaio da recuperação que esperamos consolidar nos próximos anos”

marcas e a rede, dentro de uma estratégia de suporte aos negócios, trabalho que somente um banco de montadora poderia fazer. A expectativa é consolidar em 2018 a retomada dos negócios, combinando a oferta de mais produtos com uma maior produtividade. A Volkswagen do Brasil, dentro de sua estratégia, prevê o lançamento de 20 modelos de veículos até 2020, colaborando para a geração de novos negócios para a Volkswagen Financial Services Brasil. O ano de 2017 serviu como ensaio da recuperação que esperamos consolidar nos próximos anos. Isso significa continuar o processo de desenvolvimento de negócios e a recuperação de resultados. **O objetivo final é garantir a sustentabilidade do negócio, a integração com as marcas do Grupo VW e a rentabilidade do acionista.**

Fabrizio Ruggiero & Rafael Teixeira

Managing Director of VWFS Brasil *Managing Director of VWFS Brasil*

Conheça a Volkswagen Financial Services Brasil

*Entenda como a instituição está estruturada
no país e como atua na entrega de mobilidade
e excelência operacional aos seus clientes*





Volkswagen Financial Services é uma companhia com atuação global responsável pelas operações financeiras do Grupo Volkswagen em todo o mundo. Fundada em 1956, a subsidiária brasileira opera comercialmente com três empresas – Banco Volkswagen, Consórcio Nacional Volkswagen e Volkswagen Corretora de Seguros – e está entre as **cinco maiores** operações do Grupo no mundo.

O modelo de negócio da empresa se baseia na oferta de produtos e serviços financeiros que facilitam o acesso de clientes aos bens fabricados pelas marcas parceiras – Volkswagen, MAN Latin America, Audi e Ducati. Atualmente nossas soluções financeiras são ofertadas por meio de **818 concessionárias** de marcas e suportadas por **cinco escritórios regionais** distribuídos pelo Brasil.

São Paulo e interior*	203
Curitiba**	184
Belo Horizonte e Rio de Janeiro***	167
Brasília****	140
Recife*****	124

*Estado de São Paulo. **Região Sul. ***Região de Minas Gerais, Rio de Janeiro e Espírito Santo. ****Regiões Norte e Centro-Oeste e o Estado do Maranhão. *****Região Nordeste, exceto Maranhão.

Conheça mais sobre os princípios organizacionais da Volkswagen Financial Services Brasil:



VISÃO

We are the key to mobility

Somos a chave da 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 o cliente
- Responsabilidade
- Confiança
- Coragem
- Entusiasmo

A subsidiária brasileira está entre as cinco maiores unidades do Grupo Volkswagen no mundo



Portfólio amplo

A Volkswagen Financial Services Brasil oferece diversas soluções de Financiamento, Consórcio, Seguro e *Leasing* Operacional/ Gestão de Frotas:

CDC

O produto conta com diversas opções de subsídio que possibilitam ao cliente a escolha do plano que mais se encaixa no seu orçamento. Em 2017, o CDC foi o grande destaque no financiamento de automóveis no segmento Varejo.

FINAME

Oferecido para financiamentos de longo prazo para caminhões e ônibus, o BNDES FINAME possui uma das menores taxas do mercado e permite custear até 80% do valor do bem. O FINAME teve participação de 72,5% nos negócios do segmento de veículos pesados em 2017 – os outros 27,5% foram representados pelo CDC, que tem ganhado espaço como alternativa para financiar caminhões.

Consórcio

O Consórcio Nacional Volkswagen é a maior administradora de consórcio de banco ligado a montadora no segmento de automóveis, atuando em pontos de vendas em todo país e venda online. Conta com 206 mil clientes ativos distribuídos pelos mais de 1.400 grupos.

Crédito rotativo

Voltado à rede de concessionárias Volkswagen, que, mediante linhas aprovadas, financiam a aquisição de veículos da montadora.

Seguro

Por meio da Volkswagen Corretora de Seguros, o cliente pode contratar um seguro (casco, proteção financeira ou garantida estendida) no momento da compra do veículo.

A Volkswagen Financial Services Brasil ainda oferece *leasing* operacional aos consumidores que desejam terceirizar o controle e operação da sua frota de veículos.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

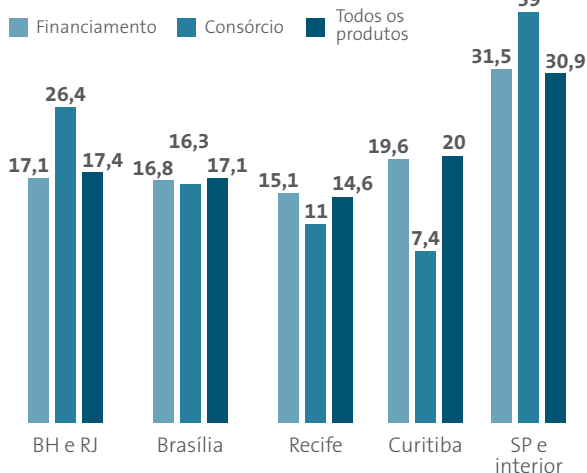


Sinergia com as marcas

A recuperação gradual de 2017 reforçou a proximidade entre a Volkswagen Financial Services e as marcas do Grupo (Volkswagen, MAN, Audi e Ducati). Foram realizadas diversas ações conjuntas, como campanhas de taxas e preços competitivos, oferta de produtos agregados (seguros e serviços de pós-venda), a fim de atrair e fidelizar a base de consumidores.

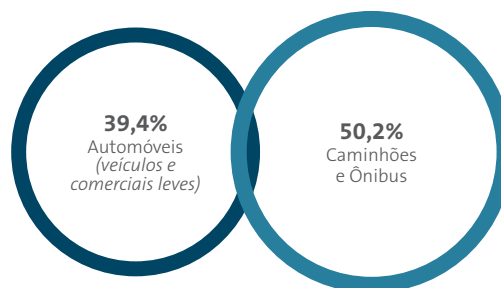
No ano passado, mais de 60% dos financiamentos realizados pela Volkswagen Financial Services Brasil tinham algum serviço agregado (revisão planejada, garantia estendida, seguro de proteção financeira, seguro de proteção de casco etc.).

DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS POR REGIÃO (em porcentagem)



Foram realizadas várias ações com as marcas do Grupo, como campanhas de taxas e preços competitivos e oferta de produtos agregados

PENETRATION, POR SEGMENTO*



MARKET SHARE**



*Com base no emplacamento de veículos

**Inclui todas as marcas



Satisfação e facilidade ao cliente

Confira as principais ações da VWFS Brasil para trazer mais qualidade aos serviços e à experiência do cliente

Pilar estratégico da organização, o compromisso com o cliente está no DNA da Volkswagen Financial Services. A empresa trabalha para estar próxima e atenta ao seu público, desenvolvendo projetos que melhoram o relacionamento e ampliam os canais de interação.

A partir de 2017, os clientes do Consórcio Nacional Volkswagen passaram a ter a opção de cadastrar o débito automático como meio de pagamento das parcelas, oferecendo assim maior flexibilidade ao cliente no finan-

ciamento do veículo desejado. Outro fator de destaque foi o aumento no volume de decisões automáticas para concessão de crédito, reduzindo assim o tempo de resposta ao cliente e a concessionária.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

706 mil clientes ativos

2017 **87,5%**

O compromisso com o cliente está no DNA da VWFS Brasil, que busca melhorar o relacionamento e ampliar a interação com ele

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS DEALERS

Mais de **800** concessionários e representantes das marcas

2017 **79,8%**

Eficiência em primeiro lugar

Com foco em excelência operacional, a Volkswagen Financial Services Brasil concentrou seus esforços na **revisão de processos internos visando a ganho de eficiência e aumento de produtividade**. Nesse sentido, a companhia desenvolveu uma série de iniciativas em todas as áreas para melhorar os fluxos e controles internos, buscando em conjunto o desenvolvimento ágil e eficaz de projetos, otimização de custos e, como consequência, alto nível de qualidade na entrega aos clientes finais. Confira algumas das iniciativas de 2017:

Gestão estratégica de produtos

Além dos avanços na ampliação do portfólio, a Volkswagen Financial Services Brasil também atuou na revisão dos processos, com o objetivo de torná-los cada vez mais aderentes às necessidades dos clientes. **Os principais processos são monitorados diariamente e ineficiências operacionais são rapidamente identificadas e corrigidas.**

Uma das mudanças mais significativas aconteceu no produto Consórcio. Todas as atividades de entrega do produto foram mapeadas ao longo do ano. Após o estudo, oportunidades foram identificadas e implementadas, o que atualmente resulta em melhorias para o produto: menos reclamações à central de atendimento e melhor reputação nas redes sociais, indicando um aumento perceptível na satisfação do cliente.

A empresa revisou processos para torná-los mais aderentes às necessidades dos clientes

Para o futuro, o escopo é a manutenção dessas melhorias juntamente com o envio de relatórios de *performance* e alertas via aplicativo aos gestores, que, por sua vez, atuarão de modo ágil tanto na resolução de problemas pontuais como nas tomadas de decisão operacional sobre o produto.

Projetos mais ágeis

O desenvolvimento e a sustentabilidade do negócio no longo prazo estão ligados à capacidade de implementação de novos projetos. Atenta a isso, a Volkswagen Financial Services Brasil trabalhou em 2017 para a gestão eficaz de projetos, e uma nova metodologia de acompanhamento foi implantada para projetos específicos, gerando análises diárias, minuciosas e detalhadas aos gestores envolvidos, garantindo **entrega com agilidade e custo reduzido.**

O suporte de TI ao negócio

A área de Tecnologia da Informação (TI) passou por uma reorganização em 2017, a fim de ganhar mais **produtividade, qualidade e eficiência**. A empresa entende o quanto a tecnologia é fundamental para dar suporte ao negócio e atender às expectativas de mobilidade em um futuro digital.



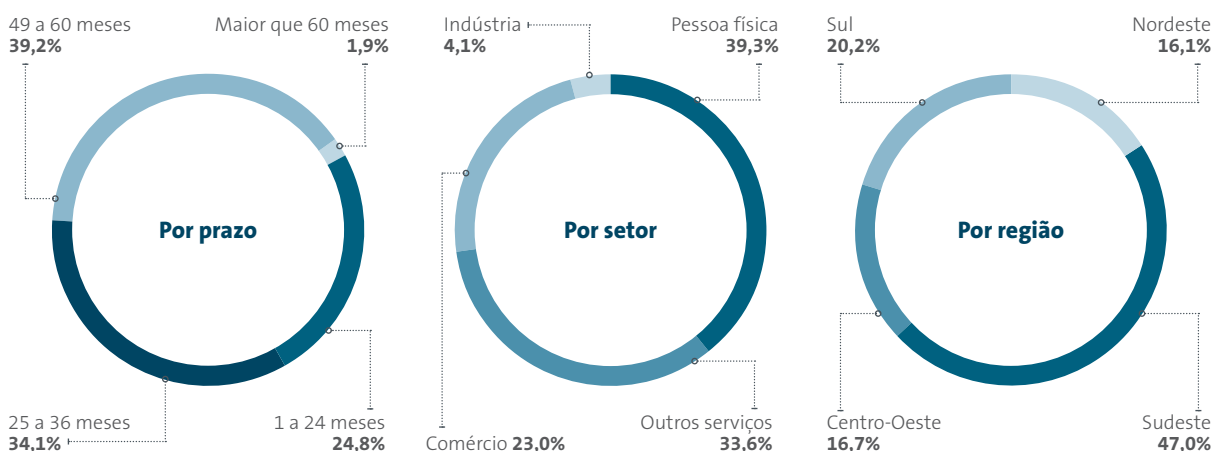
Nesse sentido, a modernização do parque tecnológico iniciou-se em 2017 com a aquisição de *hardwares* e *softwares*. Ademais, a empresa também investiu na segurança da informação e na governança de seus dados, por meio da realização de treinamentos integrais para os funcionários de TI e testes de contingência (simulação de perda de sistemas).

Principais Indicadores Financeiros

IFRS	2015	2016	2017
RESULTADOS – R\$ MIL			
Receitas de juros e rendimentos similares	2.845.688	2.686.183	2.204.102
Receita líquida de juros	1.269.663	1.203.630	1.258.700
Resultado operacional	492.556	263.670	333.575
Lucro líquido	448.805	147.196	258.884
BALANÇO PATRIMONIAL – R\$ MIL			
Ativos totais	23.721.618	18.114.101	15.814.535
Patrimônio líquido	3.398.873	3.411.576	3.197.163
CAPITALIZAÇÃO			
Basileia	18,9%	23,6%	26,1%



DISTRIBUIÇÃO DA CARTEIRA



Por concentração



Financeiros

Confira os números mais significativos da empresa em 2017

O CDC se destacou no financiamento de automóveis (Varejo), mas também teve representatividade em veículos pesados

PERFIL DOS NOVOS NEGÓCIOS	2015	2016	2017
CDC (VEÍCULOS LEVES)			
Prazo Médio	37	35	35
% Entrada Média	43,2%	41,7%	41,2%
FINAME			
Prazo Médio	58	56	56
% Entrada Média	12,7%	19,4%	19,6%

PRINCIPAIS INDICADORES DE PERFORMANCE

Penetration Total*

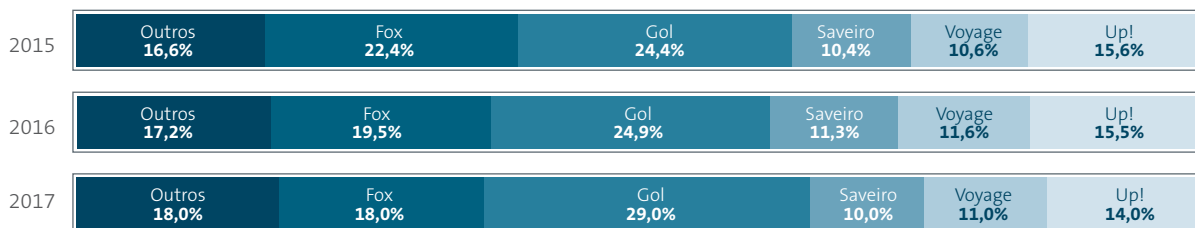


*Com base no emplacamento de veículos

Marketshare de financiamentos



MODELOS MAIS FINANCIADOS



O lançamento do novo Polo ajudou a alavancar a venda de produtos e serviços

Gestão inte



Os membros do Comitê Executivo da empresa, da esquerda para a direita. Sentados: Alessandro Lora Ronco, Superintendente de Marketing; e Felipe Oliveira, Superintendente de Tecnologia. Em pé: Rafael Teixeira, Managing Director; Marco Aurélio de Castro, Superintendente de Recursos Humanos; Geraldo Baião, Superintendente de Operações; Fabrizio Ruggiero, Managing Director; Mariana Paschoal, Superintendente de Riscos; e Paulo Pinho, Superintendente de Vendas

Integrada

A Volkswagen Financial Services Brasil fortalece a estrutura e práticas de gerenciamento de riscos



A Volkswagen Financial Services Brasil desenvolve e atualiza constantemente sua estrutura, práticas e ferramentas para fortalecer o Gerenciamento e Controle de Riscos, sempre com o objetivo de garantir a excelência operacional, a melhor alocação de capital e a rentabilidade dos negócios. Com uma estrutura unificada e especializada em gerenciamento de riscos, políticas, procedimentos, modelos estatísticos de análise de risco validados periodicamente e com a preparação interna para atender aos requisitos de IFRS 9, a empresa busca manter-se atualizada e preparada para os desafios do negócio.

O ano de 2017 foi marcado por uma mudança de estrutura, que garantiu a relevância da Gestão de Riscos e permitiu o atendimento à Resolução CMN 4.557/2017, que define o Gerenciamento Integrado de Riscos (GIR) e de capital das instituições financeiras no Brasil. A instituição criou em maio/2017 uma Superintendência de Riscos e criou a posição de *Chief Risk Officer* (CRO, na sigla em inglês), Diretor responsável pela área de Gerenciamento de Riscos, que passou a integrar o Comitê Executivo da companhia. Além disso, unificou o Gerenciamento de Riscos para atender aos requisitos de gerenciamento integrado de riscos, incluindo Crédito, Mercado, Liquidez, Operacional e Socioambiental.

Adicionalmente foi implementado o Comitê de Riscos, que auxilia a Diretoria na avaliação da adequação da Estrutura, Processos e Sistemas de Gerenciamento de Riscos e na aprovação de Políticas.

Ainda no ano passado, a instituição trabalhou na preparação da *Risk Appetite Sta-*

tement (RAS, na sigla em inglês), uma declaração que estabelece os limites de apetite a riscos. Na RAS foram consolidados aspectos Qualitativos e Quantitativos, já anteriormente definidos e aprovados em alinhamento aos objetivos estratégicos do Grupo. Outra iniciativa desenvolvida foi o Teste de Estresse Integrado, abarcando todos os tipos de riscos relevantes para a organização.

Inadimplência sinaliza recuperação

Com os sinais de retomada da economia brasileira, os índices de inadimplência mostraram queda ao longo de 2017. O recuo foi maior na carteira de pessoa jurídica, puxada pelo segmento Corporate, tanto é que o índice de inadimplência acima de 90 dias para pessoas jurídicas ficou em 4,3% em dezembro de 2017, ante 6,9% no mesmo período do ano anterior. Já para pessoas físicas, a inadimplência registrou estabilidade, levando em consideração a redução do portfólio. O percentual foi de 3,4%, contra 3,2% em 2016.

Risco de Crédito

Para mitigar o Risco de Crédito, a companhia realiza o monitoramento constante da inadimplência e, em 2017, criou novos indicadores, assim como reformulou a estrutura de cobrança, atingindo uma melhoria de *performance* em seus resultados. A área de Risco é responsável pela definição de políticas e modelos esta-



tísticos que assegurem a qualidade do portfólio. Além disso, acompanha processos que impactam diretamente o cumprimento dessas políticas. Isso garante um ambiente operacional seguro e alinhado com a estratégia da instituição.

Risco de Mercado

Para a mensuração e controle do Risco de Taxa de Juros, a Volkswagen Financial Services utiliza as melhores práticas de mercado, tais como Economic Value of Equity (EVE), Análise de Descasamento e Teste de Estresse. A partir de 2017, a instituição passou a mensurar também o risco de taxa de juros através da metodologia Net Interest Income (NII), que mede impactos no resultado de intermediação financeira da carteira bancária da instituição, decorrentes de potenciais alterações nas taxa de juros.

Risco de Liquidez

O gerenciamento do Risco de Liquidez é realizado por meio de metodologias condizentes com as melhores práticas do mercado,

Os índices de inadimplência caíram ao longo do ano, principalmente no segmento Corporate





Mitigar diferentes riscos é uma busca constante da Volkswagen Financial Services Brasil

estratégias que objetivam a recuperação das atividades, após uma eventual interrupção, a fim de minimizar possíveis impactos aos negócios e clientes.

Anualmente, há a elaboração de uma análise de impacto de negócios (Business Impact Analysis), em que as diversas áreas da instituição fazem a análise da criticidade dos seus processos e sistemas. A partir dessa avaliação, são estabelecidos os requisitos de continuidade dos negócios em situações de eventos inesperados, como perda de dados.

Além de atuar localmente, a organização investe na proteção de dados e sistemas dos países onde a VW Financial Services atua.

permitindo embasar decisões estratégicas da companhia com agilidade e elevado grau de confiança. Para mensuração e controle desse risco são utilizadas metodologias como o Fluxo de Caixa, o Colchão de Liquidez, o Teste de Estresse e o Plano de Contingência de Liquidez.

Risco Operacional

A metodologia utilizada para o gerenciamento do Risco Operacional tem como principal objetivo mitigar a ocorrência de perdas, decorrentes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas. Em 2017, a instituição desenvolveu um conjunto de atividades regulamentares de verificação de processos e mapeamento de riscos. Também realizou um treinamento regulatório direcionado a todos os profissionais, visando disseminar conceitos e processos operacionais. Além disso, a companhia avançou em testes de continuidade de negócios, visando à validação dos planos em vigor.

Continuidade de Negócios (Business Continuity Management – BCM) e Segurança da Informação

A instituição possui um Plano de Continuidade de Negócios no qual são estabelecidas

Risco Socioambiental

O Conglomerado Financeiro Volkswagen estabeleceu uma estrutura de governança que busca prover condições para o tratamento adequado das questões socioambientais dentro do escopo definido, monitorar o cumprimento e avaliar a efetividade das ações estabelecidas, bem como identificar deficiências e ajustes a serem feitos.

Nova metodologia contábil

Em janeiro de 2018, a Volkswagen Financial Services Brasil implementou a metodologia contábil IFRS 9, alinhada com as diretrizes estabelecidas pela matriz. Para transformar a iniciativa em prática, em 2017 houve um esforço grande de diversas áreas da companhia, incluindo Riscos, Contabilidade, Tecnologia da Informação (TI), Gerenciamento de Projetos e Business Intelligence (BI).

Captações di

A Tesouraria garantiu a liquidez da instituição por meio de variadas fontes de captação de recursos

Ao longo de 2017, a Volkswagen Financial Services Brasil manteve sua estratégia de diversificação das fontes de captação, seguindo a diretriz global da matriz. A Tesouraria atuou na prospecção de novas operações a preços competitivos, garantindo a liquidez para suportar a recuperação dos negócios por meio de suas principais fontes – empréstimo no exterior e no mercado local, via CDB e Letra Financeira.

5ª Letra Financeira

No ano passado, o destaque foi a 5ª Letra Financeira Pública emitida pelo Banco Volkswagen. A oferta foi de R\$ 500 milhões, sendo que a demanda foi sete vezes superior e alcançou R\$ 3,5 bilhões. Devido à alta receptividade pelo mercado, a taxa final de captação chegou a 104,0%, o melhor preço alcançado em todas as ofertas públicas de Letras Financeiras anteriores realizadas pelo Banco Volkswagen. A captação ocorreu con-

FONTES DE CAPTAÇÃO

BNDES | 3.762 | 28%

Certificados de Depósitos Bancários | 3.227 | 24%

A demanda pela 5ª Letra Financeira emitida pelo Banco Volkswagen foi sete vezes maior do que a oferta e alcançou R\$ 3,5 bilhões

Empréstimo Interbancário | 343 | 3%

Empréstimo do Exterior | 215 | 2%

Letras Financeiras | 2.564 | 19%

Patrimônio Local | 3.197 | 24%

FIDC | 72 | 1%

versificadas

forme a Instrução 476 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

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 http://www.vwfsag.com/en/home/investor_relations/Volkswagen_Financial_Services_AG/geschaeftsberichte/annualreport2017.html





A valorização de pessoas se fez presente com a movimentação de carreira e treinamentos



Capital humano sempre em foco

Em 2017, a Volkswagen Financial Services Brasil se concentrou em processos internos, a fim de buscar melhorias para o presente e, principalmente, para o futuro

O desenvolvimento de seus profissionais e o aprimoramento de processos foram dois dos principais focos da instituição ao longo do ano de 2017, no que se refere à gestão de pessoas. Diversas iniciativas foram adotadas em relação às políticas de reconhecimento de talentos, capacitação e treinamento, diversidade e bem-estar dos colaboradores:

Buscando constantemente a alta *performance* e focando resultados, a companhia implantou um novo modelo de definição de objetivos e avaliação do desempenho e das competências de seus profissionais.

Com objetivo de atingir a excelência operacional, sob a perspectiva do cliente interno, foi aplicada a primeira edição da pesquisa de satisfação dentro da companhia, na qual todos os departamentos são avaliados pelos colegas de trabalho com os quais se relacionam.

Os gestores da organização participaram de uma avaliação no formato 360°, de modo a enxergar as competências e habilidades que precisam ser melhoradas na avaliação de seus superiores, pares e subordinados.

Com o apoio de uma consultoria com *expertise* no setor financeiro, foi iniciada uma revisão da estrutura de cargos e salários, buscando o alinhamento das políticas internas às melhores práticas do mercado.

A política de valorização da força de trabalho se refletiu diretamente nas movimentações de carreira dentro da empresa. Em 2017, ocorreram 146 transferências de cargo, incluindo 29 promoções, além de incrementos salariais.

Capacitações

Em 2017, foram realizados treinamentos presenciais e *e-learning*, com o principal objetivo de habilitar todos os profissionais e atualizá-los a respeito de assuntos importantes e estratégicos, como Tecnologia da informação (TI),

Risco e *Compliance*. Mais de 95% dos colaboradores realizaram as capacitações com êxito.

Além disso, a Volkswagen Financial Services Brasil investe em parcerias com instituições de ensino renomadas para a oferta de descontos e benefícios, incentivando, dessa forma, a carreira de seus colaboradores.

Ainda de olho na sustentação do negócio ao longo dos anos, novos treinamentos têm sido estruturados para aplicação futura, atrelados às competências que precisam ser desenvolvidas pelos profissionais, de acordo com as avaliações de desempenho.

NOSSOS PROFISSIONAIS

Mulheres em posição de gestão



Distribuição dos profissionais por gênero



Evolução da idade média dos colaboradores



Saúde e bem-estar

A academia localizada no prédio da Volkswagen Financial Services Brasil, em São Paulo (SP), reforça o compromisso da companhia com o bem-estar, a saúde e a qualidade de vida dos colaboradores. Além de contarem com um subsídio na mensalidade, os profissionais podem usufruir de outras unidades da academia espalhadas pela cidade nos finais de semana.

Anualmente, a empresa também realiza a Semana da Saúde, durante a qual nutricionistas e médicos de diferentes especialidades oferecem atendimento aos funcionários, incentivando a prevenção de doenças. Também são realizadas campanhas e comunicação de conscientização sobre enfermidades graves que acometem, respectivamente, mulheres e homens, entre elas, câncer de mama e de próstata.

Fazer o bem

Diversas iniciativas focadas no meio ambiente e na responsabilidade social foram adotadas ao longo de 2017. Conheça as principais

Iniciado em 2015, o projeto de modernização da sede da Volkswagen Financial Services Brasil, em São Paulo (SP), foi concluído em 2017. O conceito envolveu a reforma e a modernização da estrutura das instalações, incluindo os seis andares do prédio, restaurante, recepção, térreo e área de convivência. Foram criadas novas salas e espaços maiores para reuniões, tornando o **ambiente mais colaborativo** e o espaço físico mais otimizado.

Com a melhoria do ambiente, também houve adequação das instalações às exigências legais referentes a arquitetura e edificação. Prova disso é a redução no tempo de abandono do prédio, caso haja necessidade de evacuação, o que proporciona maior segurança não apenas aos profissionais, mas a todos os usuários.

Os benefícios do projeto também se traduzem em iniciativas de sustentabilidade, pois a mudança proporcionou diversos tipos de economia, como:

41% menos papéis foram utilizados ao longo do ano, graças ao novo posicionamento estratégico das impressoras nos andares.

30% menos consumo de água, a partir de uma tubulação especial que utiliza água de reúso nos vasos sanitários.

Uso de energia elétrica reduzido, com a instalação de novos equipamentos, em especial a automatização e a distribuição otimizada do sistema de ar condicionado no edifício, a fim de garantir maior conforto climático em todos os ambientes de forma uniformizada.

Ações sociais

A responsabilidade social também permeou as ações da Volkswagen Financial Services Brasil ao longo de 2017. Cerca de 12 instituições beneficentes receberam doações variadas ao longo do ano, de acordo com suas necessidades específicas, que incluíam desde a entrega de cestas básicas até a compra de equipamentos úteis para o dia a dia.

A companhia também realizou bazares para levantar objetos – como brinquedos e agasalhos – para entidades sociais, além de doar móveis e equipamentos de cozinha que não seriam mais utilizados após a conclusão da modernização.

O espaço de trabalho ficou mais sustentável, otimizado e colaborativo após a modernização, agregando segurança e bem-estar a todos

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.



A empresa conseguiu reduzir o consumo de papel, água e energia elétrica após a reforma





O Bairro da Juventude atende 1.500 crianças e adolescentes em período integral

Patrocínio incentivado

A Volkswagen Financial Services é uma grande apoiadora de iniciativas sociais, culturais, esportivas e da área de saúde no País. Ao longo dos anos, a companhia tem patrocinado importantes projetos, sempre conectados aos seus valores, por meio de leis de incentivo, pois acredita que essa é uma forma de ajudar a criar um futuro mais sustentável e justo. Confira os projetos e as instituições apoiados em 2017:

Saúde

Hospital Pequeno Príncipe (FUMCAD e PRONON)

O Pequeno Príncipe é o maior hospital exclusivamente pediátrico do Brasil. Localizado em Curitiba (PR), realiza anualmente mais de 300 mil atendimentos. Por meio do FUMCAD, a Volkswagen Financial Services Brasil apoia o Projeto Saúde Integral, cujo objetivo é contribuir para a efetivação dos direitos das crianças e adolescentes em tratamento, com assistência em saúde humanizada, associada ao atendimento psicossocial, odontológico, interdisciplinar e educacional. Por meio do PRONON, o apoio foi feito para o Projeto Ampliação do Biobanco: Suporte para Pesquisas Oncológicas, que visa aumentar a capacidade técnica e operacional de materiais biológicos, tais como sangue e DNA, utilizados em análises e estudos no processo de desenvolvimento de pesquisas científicas em oncologia.



O espetáculo Ayrton Senna, o Musical, é apoiado pela empresa por meio da Lei Rouanet

BP – Beneficência Portuguesa de São Paulo (PRONON)

Fundada em 1859, a BP é atualmente o maior polo privado de saúde da América Latina em número de leitos (mais de mil). A instituição atende mais de 1,8 milhão de pessoas por ano. A Volkswagen Financial Services Brasil apoia o Programa de Capacitação em Reconstrução Mamária, que prevê a capacitação de vinte mastologistas da rede pública de saúde (SUS) em técnicas de reconstrução total ou parcial das mamas.

Lei do Esporte

Associação Pró-Esporte e Cultura

A Associação Pró-Esporte e Cultura (APEC) é uma instituição sem fins lucrativos fundada em 1996. Há alguns anos, a empresa apoia o Projeto Bola Bacana, que estimula o desenvolvimento de 400 crianças e adolescentes menos favorecidos por meio da prática e do aprendizado esportivo especializado (vôlei e futebol), ocupando o tempo ocioso nos períodos em que não estão na escola. O público-alvo são crianças e adolescentes de sete a 14 anos, matriculados em escolas públicas de Ribeirão Preto (SP).

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.



Bairro da Juventude dos Padres Rogacionistas

Desde 1949, o Bairro da Juventude atende crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social em Criciúma (SC). A instituição é reconhecida no Brasil e na América Latina pela qualidade do trabalho e pela amplitude do atendimento, acolhendo 1.500 crianças e adolescentes em período integral. O Projeto Esporte e Lazer envolve um conjunto de atividades esportivas de cunho socioeducacional, em horários de contraturno escolar, com foco na utilização do esporte como ferramenta de suporte ao desenvolvimento integral de 400 crianças e adolescentes, entre seis e 16 anos.

Lei do Idoso Lar Gustavo Nordlund

O Lar Gustavo Nordlund é uma entidade sem fins lucrativos criada em 1949 em Porto Alegre (RS). O Projeto Proteção Integral ao Idoso, que recebeu apoio da empresa em 2017, viabilizará a continuidade do processo de revitalização da instituição e a ampliação de vagas (de 75 para 120 idosos).

A VWFS Brasil patrocina diversos projetos conectados aos seus valores, por meio de leis de incentivo



O Lar Gustavo Nordlund vai ampliar sua capacidade de atendimento

A Volkswagen Financial Services Brasil apoia projetos culturais por meio da Lei Rouanet. Em 2017, o aporte foi feito para as ações abaixo, que serão realizadas em São Paulo (SP) em 2018:

A Dona da História (peça teatral)

Ayrton Senna, o Musical

Mônica e Cebolinha no Mundo de Romeu e Julieta, o Musical

Perfume de Mulher (peça teatral)

Temporada de Concertos 2018 do Instituto Baccarelli

SPAAN

Fundada em 1931 pelo Rotary Clube Porto Alegre, a Sociedade Porto-Alegrense de Auxílio aos Necessitados (SPAAN) trabalha para proporcionar uma velhice digna, com conforto, atenção e qualidade de vida a seus assistidos. O Projeto Maturidade Protegida possibilita a manutenção e a ampliação dos espaços do local, além da qualificação dos recursos humanos e da modernização dos programas de atendimento, visando aumentar o número de vagas oferecidas para contemplar 150 idosos.



Expediente

Publicado pela Volkswagen Financial Services Brasil

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

Coordenação do Relatório Anual da Volkswagen Financial Services Brasil

Patricia Sedano e Thales Rodrigues Pichelli

Produção

Ketchum | www.ketchum.com.br

Conceito e design

Leandro Hataka, Ana Carolina Nunes e Carlos Henrique André da Silva

Supervisão geral

Leticia Colombini (MTB 26.598)

Coordenação e edição

Juliana Crem (MTB 46.229)

Redação

Danylo Martins

Revisão

Flora Bender e Teresa Bilotta

Fotos

Acervo Volkswagen Financial Services, Banco de imagens iStock
Photos, Daniela Toviansky e Jozzu – Manifesto Insano Films

Contatos (Tesouraria e Relações com Investidores)

Patrícia Sedano | +55 (11) 5582 5454 | patricia.sedano@vwfs.com
Thales Rodrigues Pichelli | +55 (11) 5582 5831 | thales.pichelli@vwfs.com

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.