

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.



## **Política de Educação Financeira**



<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. ABRANGÊNCIA .....</b>	<b>2</b>
<b>3. GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>2</b>
<b>4. MECANISMOS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA .....</b>	<b>3</b>
<b>5. MECANISMOS DE CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DESTA POLÍTICA .....</b>	<b>4</b>
<b>6. PERÍODO DE VALIDADE E REVISÃO .....</b>	<b>5</b>

## 1. OBJETIVO

Estabelecer princípios e diretrizes de educação financeira baseada na ética, responsabilidade, transparência e diligência para o Conglomerado Financeiro Volkswagen.

## 2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se para os clientes, investidores, funcionários e estagiários do Conglomerado Financeiro Volkswagen. Contempla-se conhecimentos básicos sobre organização e planejamento do orçamento pessoal e familiar, formação de poupança e resiliência financeira e prevenção ao inadimplimento de operações e ao superendividamento.

## 3. GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES

No intuito de dar total clareza sobre os seus produtos e contratos, o Conglomerado Financeiro Volkswagen trabalha constantemente no aprimoramento de seus instrumentos jurídicos e materiais de propaganda, de forma a adotar uma linguagem mais simples e acessível para que as pessoas tenham total compreensão do que estão contratando e o façam de forma completamente consciente.

A diretoria de Pessoas, Jurídico & Assuntos Governamentais foi definida como a responsável pela gestão da política de Educação Financeira, cuja estrutura controla e monitora a questão, seguindo normas de órgãos reguladores.

A estrutura da governança estabelecida, bem como seus papéis e responsabilidades, abrangem:

### Diretoria Estatutária

- Aprovar a estrutura e as políticas sobre de educação financeira;
- Avaliar e aprovar as diretrizes, metodologias e ferramentas utilizadas na gestão das ações de educação financeira.
- Responsabilizar-se pelas informações divulgadas na Política Institucional de Educação Financeira e em relatório anual de acesso público relativo ao seu cumprimento.

### Comitê de ESG & Sustentabilidade

- Apoiar o Grupo de Trabalho da Política de Educação Financeira a estabelecer as diretrizes da presente política, assegurando o alinhamento com o código de conduta da Instituição e comunicação direcionada às partes interessadas;
- Discutir, avaliar, propor iniciativas e revisar a estratégia ESG e de Sustentabilidade à luz da Política Institucional de Educação Financeira;
- Informar à Diretoria situações que envolvam temas de educação financeira com potenciais riscos à imagem, reputação e patrimônio da empresa.

### Diretoria de Pessoas, Jurídico & Assuntos Governamentais

- Aprovar a política institucional de educação financeira;
- Avaliar o cumprimento desta política;
- Recomendar à diretoria ações a serem implementadas na política sempre que necessário;
- Subsidiar e participar no processo de tomada de decisões no estabelecimento, revisão, monitoramento da política;

- Aprovar as informações divulgadas no site da instituição sobre política institucional de educação financeira;
- Informar ao Comitê de Auditoria situações que envolvam temas de educação financeira com potenciais riscos à imagem, reputação e patrimônio da empresa.

#### **Grupo de Trabalho de Educação Financeira (ESG & Sustentabilidade e Marketing & Vendas)**

- Aprovar e monitorar os planos de ação relacionados ao cumprimento da política institucional de educação financeira, bem como avaliar a efetividade das ações implementadas e aprovar eventuais ajustes bem como informar ao Comitê de ESG & Sustentabilidade;
- Definir critérios e mecanismos específicos, ferramentas, políticas e procedimentos internos para ações de educação financeira;
- Coordenar a implantação dos planos de ação para cumprimento da política institucional de educação Financeira;
- Esclarecer dúvidas sobre a interpretação dos princípios e regras desta política;
- Documentar, armazenar e gerenciar toda a documentação pertinente a implementação da PRSAC garantindo a sua disponibilidade aos órgãos reguladores;
- Elaborar anualmente, e sempre que se fizer necessária, a revisão da política institucional de educação financeira envolvendo as áreas de negócios ligadas ao processo de elaboração desta política.
- Documentar, armazenar e gerenciar toda a documentação pertinente a implementação desta política.

#### **Departamento Recursos Humanos**

- Realizar o monitoramento de indicadores relacionados aos treinamentos internos na plataforma disponibilizada pelos funcionários.
- Apoiar a UO de ESG & Sustentabilidade na atualização de treinamentos internos de educação financeira.

#### **Time PRSAC (Política de Responsabilidade e Risco Socioambiental e Climático): Risco Operacional, Mercado, Liquidez & BCM / ESG & Sustentabilidade / Jurídico**

- Apoiar, sempre que se fizer necessário, as ações de educação financeira;
- Avaliar possíveis interações entre os riscos, seus impactos e relevância e armazenar a consolidação dos riscos identificados.

#### **Demais áreas da Instituição (ex: Compliance, Cobrança, Auditoria, Risco, Crédito)**

Demais áreas da Instituição poderão ser envolvidas para questões de educação financeira, de maneira pontual e específica, a depender da situação.

#### **4. MECANISMOS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA**

Ofertas ao consumidor e os processos de retenção de clientes devem seguir a legislação consumerista, bem como as diretrizes do Banco Central do Brasil, em relação ao esclarecimento das características básicas dos diferentes produtos e linhas de crédito oferecidas pelo Conglomerado Financeiro Volkswagen.

As ações de educação financeira abrangem:

- Conteúdo da Autorregulação Bancária, disponibilizado para funcionários na plataforma interna de treinamento, com objetivo de contribuir com a melhoria da qualidade, segurança, sustentabilidade e harmonia nas relações de consumo das operações financeiras realizadas pelos funcionários, ao estabelecer diretrizes e procedimentos a serem observados nas etapas de oferta e contratação de crédito, bem como na prevenção e no tratamento do superendividamento.

- Materiais disponibilizados aos clientes que podem apoiar no conhecimento básico sobre orçamento, investimentos e planejamento financeiro no WhatsApp para as marcas VWFS, Audi, Ducati, incluindo:
  - Cidadania Financeira, desenvolvido pelo Banco Central do Brasil, caderno educacional contendo 6 módulos com exercícios gabaritados e leituras complementares;
  - Meu Bolso em Dia, plataforma desenvolvida pela Febraban, com acesso gratuito a diversos conteúdos e ferramentas sobre Educação Financeira;
  - Índice de Saúde Financeira do Brasileiro, desenvolvida pela Febraban. O Índice faz um diagnóstico da saúde e bem-estar financeiro e aponta o que precisa ser realizado para melhoria;
  - Hub de Educação Financeira, plataforma desenvolvida pela B3 que reúne conteúdos práticos sobre investimentos e finanças pessoais.
- Materiais disponibilizados aos clientes e funcionários na página na internet ([www.vwfs.com.br/atendimento/perguntas-frequentes.html](http://www.vwfs.com.br/atendimento/perguntas-frequentes.html)) com o objetivo de proporcionar a compreensão e o uso consciente de produtos e serviços financeiros:
  - Perguntas frequentes sobre cada produto;
  - Descrição sobre os produtos;
  - Alerta de Golpes;
  - Canais de Atendimento;
  - Tabela de Tarifas (com detalhamentos sobre o cálculo de cobranças de CET);
  - Custos tributários.
- No site da VWFS Mobilidade ([mobilidadebr.com.br](http://mobilidadebr.com.br)), criado pensando em potenciais clientes, está disponível uma calculadora para comparar as opções de financiamento e assinatura de veículos para as marcas VWFS e AudiFS. No mesmo portal, também é possível conhecer as ofertas disponíveis pelas marcas Ducati FS, Porsche FS e CarBank. O conteúdo possibilita ao cliente encontrar a melhor solução de mobilidade para o seu dia a dia, seja financiar ou assinar.
- O site institucional da Volkswagen Financial Services ([vwfs.com.br](http://vwfs.com.br)), disponibilizados aos clientes e funcionários, abrange o tema educação financeira em uma página dedicada ([www.vwfs.com.br/volkswagen-financial-services/educacao-financeira.html](http://www.vwfs.com.br/volkswagen-financial-services/educacao-financeira.html)). Os conteúdos estão sendo avaliados para possível publicação em outros sites do Conglomerado Financeiro Volkswagen.

O site institucional da Volkswagen Financial Services possui uma página com informações para o investidor sobre os produtos de investimento ([www.vwfs.com.br/volkswagen-financial-services/relacionamento-investidor/invista-conosco.html](http://www.vwfs.com.br/volkswagen-financial-services/relacionamento-investidor/invista-conosco.html)). A seção de Perguntas Frequentes contém informações para diferentes níveis de investidores (dos iniciantes aos avançados).

- No Consórcio Nacional Volkswagen, orientamos os clientes no planejamento para a aquisição de veículos, sejam carros ou caminhões. O objetivo é guiar e apoiar os clientes em todas as etapas do processo, desde o planejamento financeiro inicial até a concretização da compra de forma segura e programada, sem preocupações com oscilações nas parcelas. As ações são descritas na página de internet do fornecedor Embrakon ([www.embrakon.com.br/blog/educacao-financeira](http://www.embrakon.com.br/blog/educacao-financeira)):
  - O sistema de consórcio permite um planejamento financeiro eficiente, com parcelas ajustadas à capacidade e necessidades de cada cliente, garantindo que não haja aumentos inesperados nos valores. No site [www.cnvw.com.br](http://www.cnvw.com.br) o cliente encontrará todas as informações necessárias para planejar a aquisição do carro ou caminhão.

## 5. MECANISMOS DE CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DESTA POLÍTICA

### Treinamentos internos

- Aplicação de testes ao final de cada treinamento, com atingimento de no mínimo 80% de assertividade;

- Monitoramento do número de funcionários inscritos e concluintes.

#### **Conteúdo direcionados aos clientes e investidores**

- Monitoramento mensal do número de acesso às páginas e conteúdos;
- Acompanhamento do número de acessos, inscrições e concluintes dos conteúdos fornecidos pela Febraban, da qual somos associados e temos participação ativa nos grupos de trabalho e comitês.

#### **6. PERÍODO DE VALIDADE E REVISÃO**

Essa política deverá ser revista anualmente, e sempre que necessária, pelas áreas de Sustentabilidade & ESG e Marketing & Vendas, que compõe o grupo de trabalho de educação financeira de acordo com as instâncias de governança estabelecidas e aprovada pela diretoria. Além disso, a presente política deverá ser revista tempestivamente nos casos de necessidade de revisão. A documentação relativa ao estabelecimento da política institucional de educação financeira e à implementação de ações com vistas à sua efetividade deve ser mantida à disposição do Banco Central do Brasil, por cinco anos.