

**VOLKSWAGEN
FINANCIAL SERVICES**

THE KEY TO MOBILITY

Relatório Anual

2021



Relatório Anual

2021



Destaques 2021	02
Mensagem da Diretoria	03
Identidade	05
Missão, Visão, Valores e Cultura	07
Portfólio	09
Reconhecimento	11
Estratégia e gestão	12
Governança corporativa	15
Estrutura de governança	19
Relacionamento com investidores	21
Gestão de riscos	22
Desempenho operacional	26
Resultados financeiros	34
Gestão de pessoas	39
Compromisso socioambiental	47
Informações corporativas	49



Governança e compliance



- Início da atuação dos comitês técnicos de Clientes, Proteção de Dados e Privacidade, Finanças, Digitalização e Tecnologia, e Pricing.
- Elaboração e implantação de Política LGPD, aprimoramento da infraestrutura tecnológica e criação do Portal de Privacidade VWFS.
- Realização da Semana de Compliance, abordando corrupção, prevenção à lavagem de dinheiro, Código de Conduta e direito concorrencial.

Operacionais



- Criação do novo Portal do Cliente.
- Nova plataforma *on-line* de crédito.
- Combinação de negócios entre a Fleet Solutions e a LM Frotas.
- Campanha do VW Taos com condições diferenciadas de financiamento.
- Lançamento da instituição de pagamento digital Trucker Pay, para transportadoras e motoristas.
- Parceria com a Porsche para financiar os automóveis da marca com planos sob medida.

Financeiros



- Implantação do sistema de cobrança Cyber Financial, para ampliar a recuperação de crédito.
- Captação de R\$ 1 bilhão na oferta pública do FIDC Driver Brasil 5 (DB5).
- Captação de R\$ 750 milhões na oferta pública de Letras Financeiras (LF09).
- Ativação de oferta de investimento em CDB na plataforma XP.
- Mudanças no processo de precificação de campanhas e taxas especiais.

Gestão de pessoas



- Recertificação no *ranking* das Melhores Empresas para Trabalhar do Great Place to Work (GPTW).
- Obtenção de melhor nota dos últimos três anos na pesquisa interna Barômetro.
- Modernização de 100 títulos de cargos de gestores e não gestores.
- Lançamento do programa de estágio Representa, direcionado exclusivamente a jovens negros.

Gestão socioambiental



- Campanha Combate à Fome, com doação, pelos funcionários, do valor de até um mês de vale-alimentação.
- Campanha Corona no Paredão, com doação de 450 cartões-alimentação para famílias em situação de vulnerabilidade.
- Voluntariado Carretas do Conhecimento, em que funcionários ensinam atividades técnicas aos inscritos.
- Mc Dia Feliz: aquisição de *vouchers* digitais, com destinação do valor arrecadado com a compra de sanduíche ao Instituto Ayrton Senna.



Mensagem da Diretoria

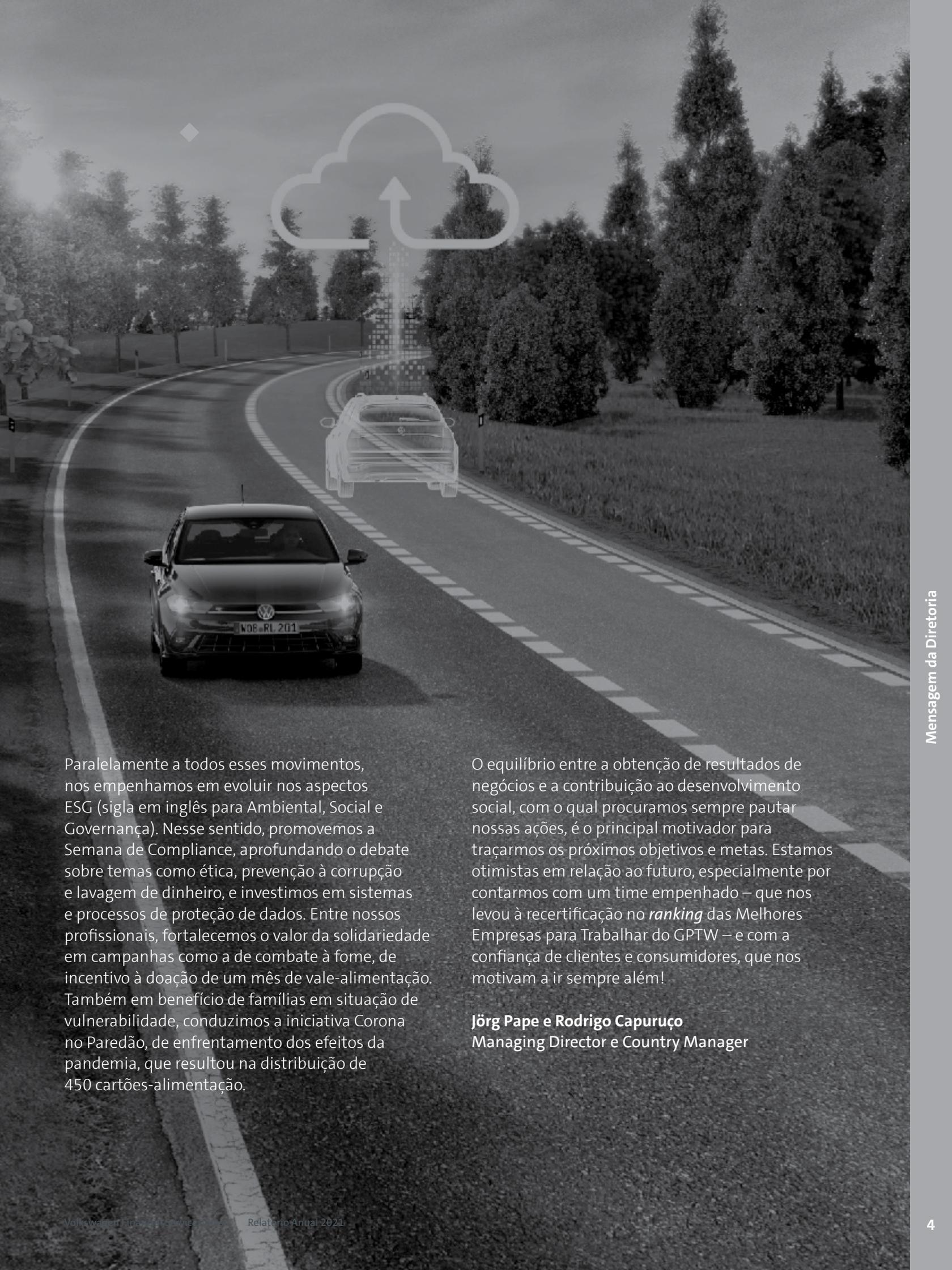
Uma série de fatores contribuiu para a obtenção de resultados satisfatórios em 2021, em especial os ganhos de eficiência operacional, fruto de uma gestão mais alinhada à estratégia de crescimento.

Em um ano marcado por grandes desafios ainda decorrentes da pandemia da Covid-19 e no mercado automobilístico – em especial o desabastecimento de componentes eletrônicos para a manutenção do ritmo de produção –, obtivemos avanços importantes, entre eles o resultado operacional de R\$ 722 milhões, 8% superior à meta que havíamos estabelecido para o período.

As conquistas decorrem de uma série de iniciativas alinhadas à nossa capacidade de adaptação rápida a diferentes cenários. Intensificamos nossa renda mista, valendo-nos do crescimento de demanda por aquisição e assinatura de automóveis, por meio da extensão do programa VW Sign & Drive a toda a nossa rede e do fortalecimento da relação com clientes e concessionárias.

Contribuíram ainda para o alcance dos satisfatórios resultados do período a gestão direcionada à eficiência operacional, cujos destaques foram a adoção de novo sistema de cobrança, o Cyber Financial, para a elevação da recuperação de crédito, a nova plataforma on-line de crédito, trazendo maior agilidade na análise das propostas de crédito, e o aperfeiçoamento do processo de precificação de campanhas e taxas especiais.

Norteados por nossa visão de futuro, também concluímos, no início de 2022, o processo de combinação de negócios entre nossa subsidiária Fleet Solutions e a LM Frotas, o que nos permitirá expandir o negócio de frotas e figurar entre os protagonistas do mercado.



Paralelamente a todos esses movimentos, nos empenhamos em evoluir nos aspectos ESG (sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança). Nesse sentido, promovemos a Semana de Compliance, aprofundando o debate sobre temas como ética, prevenção à corrupção e lavagem de dinheiro, e investimos em sistemas e processos de proteção de dados. Entre nossos profissionais, fortalecemos o valor da solidariedade em campanhas como a de combate à fome, de incentivo à doação de um mês de vale-alimentação. Também em benefício de famílias em situação de vulnerabilidade, conduzimos a iniciativa Corona no Paredão, de enfrentamento dos efeitos da pandemia, que resultou na distribuição de 450 cartões-alimentação.

O equilíbrio entre a obtenção de resultados de negócios e a contribuição ao desenvolvimento social, com o qual procuramos sempre pautar nossas ações, é o principal motivador para traçarmos os próximos objetivos e metas. Estamos otimistas em relação ao futuro, especialmente por contarmos com um time empenhado – que nos levou à recertificação no *ranking* das Melhores Empresas para Trabalhar do GPTW – e com a confiança de clientes e consumidores, que nos motivam a ir sempre além!

Jörg Pape e Rodrigo Capuruço
Managing Director e Country Manager



Identidade

O Banco Volkswagen, o Consórcio Nacional Volkswagen, a Volkswagen Corretora de Seguros e a Locadora Fleet Solutions integram a Volkswagen Financial Services, que, ao fim de 2021, reunia mais de 430 mil clientes só na modalidade CDC.



Para facilitar o acesso dos clientes a automóveis, caminhões, ônibus e motocicletas, a companhia mantém ampla estrutura, que comporta 552 profissionais e 679 concessionárias.

A Volkswagen Financial Services (VWFS) atua na oferta de serviços de financiamento, consórcio, seguros, *leasing* operacional, gestão de frotas e mobilidade. Responsável pelas operações financeiras do Grupo Volkswagen, líder mundial em venda de veículos, mantém no Brasil – onde está presente desde 1956 – o Banco Volkswagen, o Consórcio Nacional Volkswagen, a Volkswagen Corretora de Seguros e a Locadora Fleet Solutions.

A companhia impulsiona a mobilidade de seus clientes ao facilitar o acesso, via aquisição e locação, a automóveis de passeio, veículos comerciais, caminhões, ônibus e motocicletas das marcas Volkswagen, MAN Latin America, Audi, Porsche e Ducati. No início de 2022, concluiu a combinação de negócios da Fleet Solutions com a LM Frotas – que há 40 anos opera na terceirização de frotas corporativas –, expandindo, assim, sua atuação no segmento.

A estrutura operacional da VWFS abriga uma rede de 679 concessionárias em todo o país – 464 Volkswagen, 140 MAN, 45 Audi, 17 Ducati e 13 Porsche – e equipe de 552 profissionais qualificados, que, no encerramento de 2021, estava a serviço de 438.165 clientes em CDC, 14.457 em Finame, 231 em *leasing*, três em Finame *leasing*, 44 em *leasing* operacional, 58.166 em consórcio e 241.712 em seguros.



679

concessionárias
em todo o país

Missão, Visão, Valores e Cultura



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



VISÃO

Somos a chave para a mobilidade.



VALORES

- Compromisso com os clientes
- Responsabilidade
- Confiança
- Coragem
- Entusiasmo



CULTURA

O ano de 2021 foi marcado pela consolidação da transformação cultural da gestão VWFS, apoiada em três pilares:

Pessoas

(#MovidosAGente),

Clientes

(#InspiradosNosClientes),

Resultados

(#ConquistamosResultados).

O conceito que os agregam norteia os comportamentos desejados e aqueles a serem evitados.



#MOVIDOSAGENTE

-  Agimos com **senso de dono** ✓
-  Aprendemos com **nossos** erros e acertos ✓
-  Falamos o que precisa ser dito – e **com respeito** ✓

-  Agir como **espectador** ✗
-  Centralizar ✗
-  Delegar **para cima** ✗

#INSPIRADOSNOSCLIENTES

-  **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** ✗

#CONQUISTAMOSRESULTADOS

-  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** ✗

Portfólio



Aquisição

Crédito Direito ao Consumidor (CDC)

Oferta de alternativas sob medida que garantem a conveniência do cliente, adequando as parcelas ao seu fluxo de caixa. O cliente pode simular crédito pela internet e ter acesso aos boletos de forma fácil e rápida, tanto no computador quanto no aplicativo Meu Volkswagen.

Crédito rotativo

Dirigido aos concessionários, garante o acesso a veículos de maneira facilitada, tem limites preestabelecidos e pode ser usado de forma automática. Também financia veículos usados e estoques de peças, fortalecendo a parceria entre a rede e as marcas.

BNDES Finame

Destinado à aquisição de caminhões, ônibus e seus implementos, como carrocerias e semirreboques, disponível para pessoas jurídicas transportadoras autônomas de cargas. A modalidade permite que o valor total de compra seja financiado.

Consórcio

Uma das maiores administradoras de consórcios do país e líder de mercado em número de clientes ativos entre as empresas do gênero ligadas a montadoras, segundo o Banco Central do Brasil, o Consórcio Nacional Volkswagen oferece aos clientes os planos **Padrão**, com até 84 meses para pagar; **Mais**, com até 76 meses; e **Exclusivo**, com até 72 meses.



Manutenção

As Revisões Planejadas Volkswagen e as Revisões Planejadas Audi podem ser adquiridas na compra do veículo ou no momento da primeira revisão, nas concessionárias, com custos diluídos nas parcelas do financiamento ou pagos à vista. O pacote inclui serviços de manutenção preventiva e vantagens como o uso de peças originais, custos previsíveis, elevação no valor de revenda, proteção contra aumento de preços e inflação e planejamento das revisões para manter a garantia e a abrangência nacional das concessionárias.

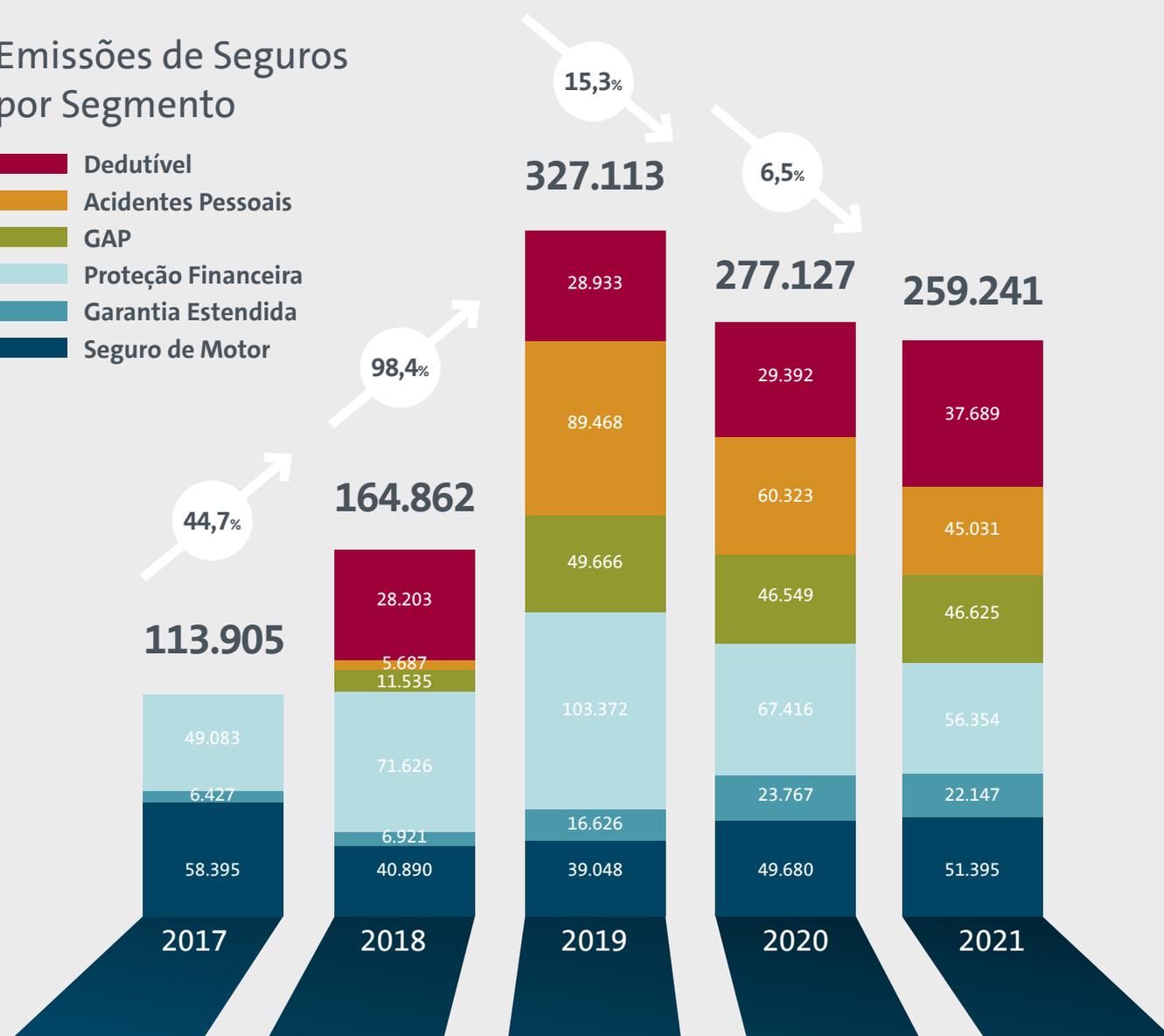


Seguros

A Volkswagen Corretora de Seguros amplia e aperfeiçoa continuamente o leque de ofertas que garantem a segurança dos clientes e de seus bens. Em parceria com a Porto Seguro, oferece os exclusivos Seguros Volkswagen e Seguros Audi com benefícios únicos, atendimento de demandas em cada segmento e serviços como seguro de casco, proteção financeira, garantia estendida, seguro GAP (mais benefícios) e seguro contra acidentes e franquia.

Emissões de Seguros por Segmento

- Dedutível
- Acidentes Pessoais
- GAP
- Proteção Financeira
- Garantia Estendida
- Seguro de Motor



Mobilidade

Os programas de carros por assinatura Sign & Drive e Audi Luxury Signature são conduzidos por canais digitais – o cliente pode escolher se deslocar até a concessionária para apanhar o veículo. Já o programa de carro por assinatura da Audi do Brasil passou a contar com o modelo 100% elétrico *e-tron* Sportback. Além da adição do segundo veículo totalmente elétrico da marca, o Audi Luxury Signature trouxe novidades nas opções de contratação, com duas alternativas para o cliente: parcelas fixas ou reajustáveis conforme

IPCA. Estão inclusos nos programas de assinatura: documentação (IPVA, licenciamento e emplacamento), seguro, manutenção preventiva e franquia de 1,8 mil quilômetros para rodar por mês. A Fleet Solutions Brasil que passa a ser incorporada pela LM Frotas, JV do conglomerado da Volkswagen Financial Services, é um dos exemplos do compromisso da VWFS com a conveniência dos nossos clientes, oferece os serviços de assinatura, aluguel e gestão de frotas de automóveis e caminhões.



Reconhecimento

Great Place to Work

A VWFS e a Fleet Solutions foram reconhecidas, por mais um ano, como melhores empresas trabalhar na avaliação da consultoria GPTW. A VWFS teve a indicação de excelência de 92% dos funcionários no *trust index*.

Prêmio Estadão Finanças Mais

A VWFS foi eleita empresa líder no país, no segmento Bancos Comerciais e Múltiplos, no mais completo *ranking* das instituições financeiras, promovido pelo jornal Estadão em parceria com a Austin Rating.

Empresa Amiga da Justiça

A companhia obteve a renovação do selo criado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo para reconhecer as organizações que contribuem para a redução do número de ações judiciais. A VWFS alcançou redução de 30% no acumulado de quatro anos.

Prêmio Reclame Aqui

Pelo terceiro ano consecutivo, o Banco Volkswagen foi indicado, na categoria Financiamento de Autos, na premiação que reconhece as empresas que mais respeitam o consumidor. O processo para a premiação incluiu duas jornadas: uma com envio em setembro para 245.392 clientes com contratos ativos na base, e um reforço da votação no mês seguinte; e outra com envio também em setembro para 1.912 clientes que utilizaram a plataforma Reclame Aqui.

92%

Indicação de excelência no *trust index* da pesquisa GPTW





Estratégia e gestão

O foco na operação de financiamento para veículos usados e nos programas de assinatura de automóveis foi determinante para a empresa compensar o cenário da queda de produção.



A estratégia de crescimento foi conduzida com sucesso também em razão de alterações no processo de precificação de campanhas, concessão de taxas especiais aos clientes e adoção de ferramentas de gestão.

A flexibilidade de atuação da Volkswagen Financial Services para se adequar a diferentes cenários de mercado foi fundamental para consolidar sua estratégia de promover soluções de mobilidade aos clientes e impulsionar os resultados de 2021. O exercício foi ainda marcado pelos efeitos da pandemia da Covid-19 e por forte queda na produção de automóveis em razão da falta de semicondutores (*chips*), o que levou a companhia a direcionar esforços e a investir recursos na operação de financiamento para veículos usados e nos programas de assinatura de automóveis.

Complementarmente a essa estratégia, foram promovidas mudanças no processo de precificação de campanhas e taxas especiais para melhorar a agilidade e o foco no cliente. O novo sistema, IBM Cognos BI, contemplou a automação dos cálculos, além da criação de um *workflow* de aprovação – recursos concentrados em uma única ferramenta, na qual o solicitante acompanha o *status* do pedido e a aprovação de forma *on-line*. Entre os ganhos obtidos destacam-se mais agilidade e alinhamento à necessidade de cada cliente, marca e produto, mitigação de riscos associados a processos manuais e tomada mais assertiva de decisões.



45 mil

Unidades da frota inicial combinada com a LM Frotas



70%

Média da taxa de renovação, pelo cliente, do valor do portfólio



A valorização da tecnologia como aliada dos resultados estimula a VWFS a investir na promoção de atendimento digital eficiente e funcional, de forma a melhorar continuamente a experiência do cliente. A implantação do novo Portal do Cliente, de crédito, com autoatendimento acesso via celular, vem proporcionando mais qualidade e segurança no atendimento e rapidez às solicitações.

A nova plataforma on-line de crédito trouxe mais agilidade na análise e aprovação de crédito, melhorando a experiência do nosso cliente e aumentando a qualidade da aprovação de crédito.

60%

Participação da
VWFS na *joint-venture*
com a LM Frotas



Companhia combinada: visão estratégica para o futuro

Alinhada ao propósito de fortalecer o negócio de mobilidade no Brasil, a Volkswagen Financial Services anunciou, no início de 2022, a conclusão do processo de combinação de negócios de sua subsidiária Fleet Solutions com a LM Frotas – empresa que atua há 40 anos na terceirização de frotas corporativas, com veículos de passeio, comerciais leves e caminhões. A VWFS vai deter 60% das ações da *joint-venture*.

O objetivo da companhia combinada é expandir o negócio de frotas e se posicionar como um dos principais *players* do mercado. Os serviços de mobilidade que integram o portfólio, com frota inicial prevista de 45 mil unidades, abrangem todo o ciclo de vida dos veículos, do aluguel de longo prazo de carros e caminhões a serviços de manutenção e gestão completa da frota.

A consolidação da operação ocorre em meio à expansão do segmento de locação e mobilidade. Em locação, a VWFS oferece às pessoas jurídicas e físicas veículos com preços competitivos e mais qualidade, concede desconto na aquisição do bem por escala, providencia manutenção adequada por meio das concessionárias e faz a gestão mais eficiente das frotas.

Outro diferencial no segmento é o contrato fechado durante 12 meses, período após o qual o cliente pode escolher entre adquirir o veículo ou devolvê-lo ou ainda renovar o contrato para um novo. Dependendo do produto, a taxa de renovação gira em torno de 60% a 80% do valor do portfólio.





Governança corporativa

Com estrutura que contempla decisões colegiadas, a companhia conta com o suporte de comitês de gestão e, em 2021, criou também cinco instâncias técnicas.



A empresa finalizou no ano sua adequação à LGPD, o que incluiu a criação de política e treinamentos sobre o tema, melhorias na infraestrutura tecnológica e lançamento do Portal de Privacidade VWFS.

A VWFS está alinhada às melhores práticas de governança corporativa, **compliance** e integridade, reforçando seu compromisso com a ética e a transparência. O processo decisório interno contempla comitês de gestão, que deliberam de forma colegiada sobre temas relevantes para a qualidade da atuação, e Comitê Executivo (ComEx), cuja atribuição é assegurar a aplicação e o cumprimento das diretrizes estratégicas.

Em 2021, passaram a operar os cinco comitês técnicos criados no exercício anterior para materializar a nova cultura de governança, pautada na descentralização das deliberações, bem como, para ampliar a autonomia dos gestores e conferir mais agilidade e critérios técnicos às decisões de negócios. Cada comitê técnico é formado por um **sponsor**, que também é membro do ComEx, por gestores, gerentes e gerentes-executivos das áreas correlacionadas.

Outro destaque do ano foi a adequação da companhia à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Mais do que atender à demanda regulatória, a VWFS reforçou seu compromisso com a privacidade e o sigilo de dados do cliente e parceiros por meio da elaboração e implantação de Política LGPD, aprimoramento da infraestrutura tecnológica e criação do Portal de Privacidade VWFS. O tema também foi incluído no treinamento interno anual, realizado virtualmente e em formato de competição: no decorrer de 12 semanas, a chamada Hacker Rangers envolveu **quizzes**, exibição de vídeos e promoção de testes sobre aspectos referentes à **cyber** segurança.



Houve também no período um intenso trabalho para a consolidação do projeto de aquisição de controle da LM Frotas pela VWFS Brasil, incluindo processo de *due diligence*, para assegurar a plena viabilidade e legalidade da operação, bem como pautar o processo de negociação dos termos do contrato. O projeto foi concluído com lisura, qualidade e estrutura de governança segura, e foi aprovado em tempo recorde pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).

Já em continuidade ao programa Together4Integrity (T4I), iniciado em 2019, a empresa realizou no ano o segundo Workshop de Percepção T4I, em que cerca de 70 profissionais de todas as áreas avaliaram a companhia e seus aspectos relacionados à integridade e *compliance*. A média obtida foi 87,1%, elevação de 13 pontos percentuais na comparação com a primeira pesquisa, realizada em 2019 (em 2020 não foi conduzida em razão da pandemia). O resultado reafirmou o maior comprometimento dos funcionários com as condutas ética e de integridade da VWFS Brasil e a responsabilidade pela qualidade e experiência do cliente.

Em 2021, o programa T4I, que é *benchmark* no grupo, cumpriu ainda todas as missões que haviam sido definidas em 2020 com foco na melhoria da governança sobre temas de integridade e *compliance*, além de ter contemplado ações de comunicações e do Workshop de Percepção T4I, em que foi obtido resultado satisfatório em relação à reflexão e discussões baseadas em:



TOGETHER4INTEGRITY

- T4I melhora a forma como trabalhamos juntos;
- T4I melhora a forma como lidamos com as situações;
- TT4I melhora a forma como fazemos negócios; e
- TT4I melhora a forma como priorizamos e direcionamos os riscos.





Em alinhamento ao propósito da área de Compliance, de assegurar que todos os funcionários e gestores detenham conhecimento e experiência adequados às suas funções – o que também se estende a outros públicos –, foram promovidos no ano treinamentos remotos dos quais participaram 370 pessoas.

- **E-learning** Código de Conduta, aplicado aos novos funcionários;
- **E-learning** Compliance e Controles Internos;
- **E-learning** Prevenção à Lavagem de Dinheiro e financiamento ao terrorismo;
- Reuniões de integração de novos funcionários, incluindo o Deputy Compliance Officer em integrações de novos líderes, com diálogos pessoais para membros da administração recém-nomeados e contratados;
- Treinamento para fornecedores relevantes;
- Treinamento para **dealers**, representantes de consórcio e leiloeiros considerados relevantes;
- Workshop de Percepção T4I; e
- Comunicação: ***Tone from the top e Tone from the middle.***



370

Participantes de treinamentos remotos sobre **compliance**



9

Comitês de Auditoria e Executivos que apoiam o CA e a Diretoria

Outro evento do ano foi a Semana de Compliance, que abordou os temas Corrupção, Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD), Código de Conduta e Direito Concorrencial. A participação e o engajamento nas atividades remotas foram estimulados pelos Embaixadores da Integridade, representantes internos eleitos pelas equipes, responsáveis pela comunicação aberta e transparente entre o funcionário e a empresa.

A VWFS também reforçou em 2021 a divulgação de seus canais de denúncias – Hotline (Brasil) e Canal de Reporte Matriz (Alemanha) – entre funcionários, clientes e terceiros, garantindo a segurança dos meios e a proteção do denunciante (assim como o anonimato) e denunciado até que seja finalizada a investigação. Os canais são operados por empresa terceirizada, e as tratativas das demandas são conduzidas pelas áreas de Auditoria Interna e Compliance. Eles podem ser acessados por telefone (0800 591 2743 – nacional e 00XX49 5361 946-300 – internacional), e-mail (io@volkswagen.de ou indication@vwfs.com) e via correspondência, no endereço Central Investigation Office – Box 1717 – 38436 Wolfsburg (**downtown**), Germany.

Para interagir com o público, a companhia também dispõe de Central de Relacionamento (0888 7701936; 4003 6636 para capitais e regiões metropolitanas; e 0800 7701935 para deficientes auditivos/de fala) e Serviço de Atendimento ao Cliente (0800 7701926).



Estrutura de governança

A estrutura de governança da VWP Brasil contempla o Conselho de Administração, a Diretoria-Executiva e os Comitês de Auditoria – ligados diretamente à matriz alemã e ao Conselho de Administração – e Executivo (ComEx), que atuam sob gestão colegiada, como mostra a figura abaixo. Reforçam essa estrutura três comitês regulatórios (incluindo o de Auditoria), dois deliberados em Assembleia Geral e os cinco técnicos.

Conselho de Administração

Tem como atribuição deliberar sobre estratégias, financiamento, investimento e gestão de riscos, com vistas à proteção e valorização da companhia e à geração de valor no longo prazo.

Diretoria-Executiva

Responde pelas atribuições e funções administrativas de acordo com os cargos dos diretores, que devem garantir o cumprimento do Contrato Social, das decisões dos sócios, do Conselho de Administração e das próprias reuniões, além de representar a administração perante terceiros.

Comitê de Auditoria

Entre suas funções estão avaliar trimestralmente a efetividade do sistema de controles internos e do gerenciamento de risco e da atuação, qualificação e independência das auditorias internas e independentes. Cabe ainda ao órgão analisar a qualidade e integridade das Demonstrações Financeiras elaboradas pela Administração.

Comitê-Executivo (ComEx)

Tem como escopo deliberar sobre estratégias e diretrizes da companhia e medidas que envolvem as principais decisões de investimento e financiamento. Prioriza o portfólio de projetos estratégicos, assegura a existência dos comitês e acompanha as decisões da Diretoria-Executiva.

- Comitês regulatórios
- Comitês exigidos pela AG
- Comitês técnicos





Comitês regulatórios

Comitê de Risco

Foi constituído de acordo com a Resolução CMN nº 4.557/17 do Conselho Monetário Nacional (CVM) e tem entre as atribuições assessorar e propor, no mínimo anualmente, recomendações à Diretoria-Executiva referentes a níveis de apetite de risco, políticas, estratégias e limites de gerenciamento de riscos e de capital; avaliar e monitorar aspectos de apetite a risco, aderência a políticas vigentes e exigências regulatórias e resultados do programa de teste de estresse integrado; e supervisionar a atuação e o desempenho do *Chief Risk Office* (CRO).

Comitê de Remuneração

Tem como função avaliar os programas de remunerações fixa e variável em reuniões anuais.

Comitês deliberados em Assembleia Geral

Comitê de Crédito

Responsável por avaliar e deliberar sobre créditos que ultrapassem a alçada, conforme definido em política de crédito.

Comitê de Integridade e Compliance

Tem como atribuições acompanhar a evolução do conhecimento e a adoção dos princípios e práticas do programa T4I.

Comitês técnicos

Comitê de Clientes

Trata de assuntos relacionados ao atendimento, à experiência e à satisfação do cliente.

Comitê de Proteção de Dados e Privacidade

No âmbito da LGPD e demais normas relacionadas à Proteção à Privacidade, efetua o monitoramento de novos normativos, bem como, decide sobre ações necessárias para garantir integral conformidade com a legislação, eficácia na rápida resposta às crises e devido tratamento de demandas judiciais vindas de clientes.

Comitê de Finanças

Responde pela avaliação de resultados, riscos e produtos de tesouraria.

Comitê de Digitalização e Tecnologia

Avalia o portfólio e analisa e acompanha novos projetos, além de definir prioridades.

Comitê de Pricing

Analisa aspectos como competitividade e taxas e prazos de produtos.





Relacionamento com investidores

Em seu site corporativo, a VWFS mantém o espaço Relacionamento Investidor, onde os já investidores ou interessados em fazer negócios com a companhia podem conhecer sua filosofia e conferir os resultados financeiros que atestam sua solidez.

Além de Demonstrações Financeiras – expostas em relatório da auditoria independente EY – e informações sobre governança corporativa e gestão de riscos, a página mantém atualizado o *rating* de crédito da organização, monitorado anualmente pela agência Standard & Poor's.



Gestão de riscos

A empresa registrou relevantes avanços no ano rumo ao aperfeiçoamento da estratégia de gestão de riscos, com a criação de novos modelos de risco de crédito e o aprimoramento de testes de estresse.



O sistema de crédito corporativo digital e a automatização da análise de crédito resultaram em ganhos expressivos, tanto no tempo de resposta ao cliente quanto na evolução do número de decisões instantâneas.

Frente ao complexo cenário econômico de 2021, a VWFS superou desafios e revelou-se ainda mais sólida, com processos eficazes e pessoas engajadas. Entre os ganhos dessa evolução destaca-se o aprimoramento da estratégia de gestão de riscos, que incluiu o desenvolvimento de novos modelos de risco de crédito e o aperfeiçoamento de testes de estresse. Assim, a companhia obteve ganho de eficiência do ponto de vista operacional e registrou queda de 70% no número de fraudes.

A implantação do sistema de crédito corporativo totalmente digital também impactou positivamente a gestão do risco de crédito de grandes clientes (com operações de R\$ 10 milhões até R\$ 700 milhões). A automatização do processo de análise de crédito proporcionou ganhos de 70% no tempo de resposta ao cliente e de 50% no número de decisões automáticas. A operação digital envolve todo o trânsito de informações, como avaliação técnica, fluxo de caixa e análise de balanço, além de ter contribuído para redução da geração de resíduo: com ela, a companhia deixou de descartar mais de 400 mil de folhas de papel no ano.

A estrutura de gerenciamento de riscos, além disso, vem sendo fortalecida nos últimos dois exercícios. A unificação de duas diretorias e uma área, que resultou na instituição da Diretoria de Risco, Crédito e Cobrança, conferiu à estratégia de crédito maior sinergia e conexão entre as etapas do processo, da originação do crédito, passando pela gestão do portfólio e de modelos, concessão e cobrança.

Outra iniciativa de aperfeiçoamento foi o redesenho dos modelos estatísticos de aplicação de crédito da matriz de riscos. Os objetivos foram incorporar variáveis decorrentes do cadastro positivo e modelo de **score** mais robusto, ampliar o nível de crédito sem elevar o risco da operação e avançar na decisão automática.

Principais riscos

Os principais riscos aos quais estão expostas as operações da companhia são o estratégico e de crédito. No âmbito de sua gestão de riscos, no entanto, a VWFS monitora continuamente os riscos financeiros (taxa de juros e liquidez), operacionais, cibernéticos e socioambientais, adotando medidas para mitigá-los.



Risco estratégico

Trata os possíveis problemas de longo prazo ocasionados por decisões tomadas pela alta direção. Para minimizá-los, os comitês realizam reuniões periódicas de monitoramento e revisão das estratégias internas, em linha com a integridade e o *compliance*.



Risco de crédito

É definido como a possibilidade de ocorrência de perdas decorrentes do não cumprimento pela contraparte de suas obrigações nos termos pactuados, bem como a desvalorização, redução de remunerações e os ganhos esperados em instrumento financeiro decorrentes da deterioração da qualidade creditícia da contraparte, do interveniente ou do instrumento mitigador. Esse risco está relacionado a fatores externos à empresa que podem prejudicar o pagamento do crédito concedido. Ele varia de acordo com o perfil dos clientes, os produtos e os serviços oferecidos, valor solicitado e instituição que concede o crédito.

Visando atender aos objetivos estratégicos e à adequada gestão de riscos, a estrutura de gerenciamento de risco de crédito da VWFS está alinhada às orientações da matriz – Volkswagen Financial Services AG –, aos requerimentos do Acordo de Basileia e às exigências do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (Bacen).



Risco de taxa de juros

É determinado como o risco, atual ou prospectivo, do impacto de movimentos adversos das taxas de juros na estrutura de balanço para os instrumentos classificados na carteira bancária (IRRBB) – caso da totalidade das operações da companhia. Atendendo às normas dos órgãos reguladores e adotando modelos alinhados às melhores práticas, o risco de taxa de juros é mensurado, avaliado e monitorado de acordo com as políticas, diretrizes e os limites operacionais estabelecidos em comitê específico. Para seu monitoramento e controle são utilizadas as metodologias Economic Value of Equity (EVE), que mede a variação no valor presente líquido dos ativos e passivos, de acordo com os choques de taxas de juros e os cenários de estresse; Net Interest Income, medida de sensibilidade que simula os impactos das oscilações das taxas de juros no resultado de intermediação financeira; e Teste de Estresse, que avalia o efeito de grandes variações simuladas em taxas de juros.



Risco de liquidez

É a possibilidade de a companhia não ser capaz de honrar obrigações esperadas ou não, correntes e futuras, sem afetar suas operações diárias ou causar perdas significativas ou, ainda, de não conseguir negociar seus ativos a preços de mercado no momento da venda. O risco é mensurado, avaliado e monitorado diariamente, de acordo com as políticas, as diretrizes e os limites operacionais definidos em comitês específicos. Os controles são feitos com o suporte de metodologias como Projeção do Fluxo de Caixa, Colchão de Liquidez, Teste de Estresse e Plano de Contingência de Liquidez.



Risco operacional

É a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas, sistemas ou eventos externos. Essa definição inclui o risco legal, definido como a possibilidade de perdas decorrentes de inadequação ou deficiência em contratos firmados pela instituição, multas, penalidades ou indenizações resultantes de ações de órgãos de supervisão e controle, indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades, assim como perdas decorrentes de decisão ou precedentes desfavoráveis em processos judiciais ou administrativos. A VWFS considera os seguintes eventos de risco operacional: fraudes interna e externa; demandas trabalhistas e segurança deficiente no local de trabalho; práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços; danos a ativos físicos próprios ou em uso; situações que acarretem interrupção das atividades; e falhas em sistemas, processos ou infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) e na execução, no cumprimento de prazos ou no gerenciamento das atividades.



Risco cibernético

Envolve os sistemas tecnológicos e possíveis ataques de *hackers* ou qualquer perda relacionada a esse aspecto. Várias ferramentas e processos são adotados para manter protegidos os dados das operações, dos funcionários, clientes, fornecedores e terceiros. Em 2021, a VWFS implementou a Política da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), aprimorou a infraestrutura tecnológica e criou o Portal de Privacidade VWFS.

Saiba mais a respeito no capítulo “Governança corporativa”



Risco socioambiental

Ligado à possibilidade de perdas financeiras em virtude dos impactos das operações da companhia ao meio ambiente, considera também aspectos legais e de riscos de crédito e reputação. Os princípios, diretrizes e responsabilidades sobre as práticas da VWFS e de seus clientes, fornecedores e terceiros são estabelecidos de forma efetiva na Política de Responsabilidade Socioambiental da companhia. Visando atender aos objetivos estratégicos e ao adequado gerenciamento de riscos, a estrutura de gerenciamento de risco operacional está alinhada às orientações do grupo Volkswagen Financial Services AG, aos requerimentos do Acordo de Basileia e às exigências regulatórias.



Desempenho operacional

Movimentos adversos de mercado desafiaram a companhia à geração de volume, superada graças à capacidade de adaptação e resposta rápida.



Com resultado operacional 8% superior ao registrado no ano anterior, a VWFS se destacou pela elevação da renda mista, decorrente da venda e da assinatura de automóveis – reforçada pela ampliação do programa VW Sign & Drive.

Ainda como resultado das restrições e dos efeitos da pandemia de Covid-19, o cenário econômico de 2021 foi marcado por adversidades, com inflação e elevado nível de endividamento das famílias. A redução da atividade econômica incidiu diretamente sobre a inadimplência, tanto de pessoas físicas quanto de pessoas jurídicas.

O segmento automobilístico, além disso, teve sua cadeia de produção afetada pelo desabastecimento de componentes eletrônicos, o que impactou negativamente também o processo de logística. No segundo semestre do ano, houve ligeira reação, com início de crescimento da demanda por caminhões e carros, porém não plenamente atendida em razão da queda no volume de produção ocasionada pela falta de componentes industriais.

Todos esses movimentos desafiaram a capacidade da VWFS de gerar volumes de acordo com o planejado para o exercício. A companhia superou as dificuldades graças à sua capacidade de adaptação, materializada no foco em operações de crédito a veículos usados e locação. Assim, obteve resultados satisfatórios, como queda de 8% na inadimplência e custo de risco 28% abaixo da estimativa planejada para o exercício. A margem de risco de novos negócios também surpreendeu, com redução de 7% em relação à previsão inicial.



8%

Queda do índice de inadimplência no decorrer do ano



7%

Redução da margem de risco de novos negócios



Inadimplência

2,87%

2019

2,07%

2020

1,97%

2021

O resultado operacional do ano foi de R\$ 722 milhões, superior em 8% à meta estipulada. Destaque foi ainda a elevação da renda mista, oriunda da venda e da assinatura de automóveis, cuja demanda foi aquecida por causa da crise sanitária. Tanto que o VW Sign & Drive, programa de carros por assinatura, inicialmente disponível em São Paulo, foi expandido para toda a rede de concessionárias VW do Brasil.

As aquisições, por sua vez, foram motivadas pela busca de segurança e conforto – em contraposição ao elevado risco de contágio de Covid-19 do transporte público – e pela manutenção da taxa Selic em patamares historicamente baixos, em torno de 2%, desestimulando, assim, o investimento no mercado de capitais.



A esses fatores somam-se a aproximação mais efetiva da VWFS com o cliente, a solidez da marca, a sinergia com a rede de concessionárias – que atribuíram à companhia índice de satisfação geral de 91% – e a digitalização, responsável por impulsionar o atendimento eficiente e ágil. Outros movimentos inovadores conduzidos foram relevantes para o bom desempenho da companhia, entre os quais destacam-se:

- **Entrega dos primeiros 120 caminhões extrapesados** VW Meteor 29.520 6x4, que, com carreta especial criogênica, têm capacidade para transportar Gás Natural Liquefeito (GNL), usado na geração de energia elétrica de forma sustentável para atender o consumo de residências e empresas no Estado de Roraima. A companhia fez aporte de aproximadamente R\$ 100 milhões e contemplou diretamente as duas pontas: concessionárias e cliente final, provendo mobilidade, com o olhar mais apurado para a sustentabilidade e investimento em infraestrutura.



- **Campanha do novo VW Taos**, que atendeu ao propósito de melhorar a experiência do cliente com a concessão de crédito pré-aprovado para o lançamento do veículo. Na pré-venda, os clientes usufruíram condições especiais, como carência de 12 meses para o início do pagamento, 35 parcelas regulares e uma parcela final de 40% do valor do automóvel. Além disso, os primeiros compradores garantiram um ano de Seguro Volkswagen gratuito, em ação realizada em parceria com a Porto Seguro.



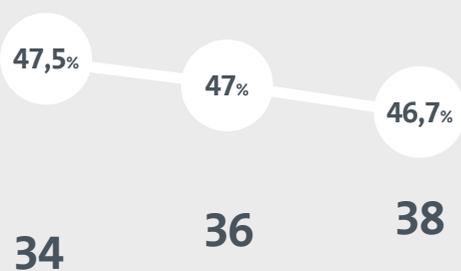
• **Parceria com a Porsche**, firmada após a VWFS ter vencido a concorrência para financiar os automóveis da marca, pertencente ao Grupo Volkswagen. A transação está disponível em todos os Porsche Center do país, em diferentes modalidades para modelos zero km, seminovos e seguros, com possibilidade de planos de pagamentos estruturados sob medida. A operação financeira com a Porsche marcou o ingresso da VWFS, que já tem participação sólida entre clientes premium, também no segmento *super premium*, atuando como Porsche Financial Services. Além da diversificação dos formatos de financiamentos, o novo serviço pode incluir contratação de seguro e manutenção pré-programada de acessórios adquiridos no Porsche Center – itens cujos custos podem ser diluídos no pagamento de acordo com a opção do cliente.



Perfil dos negócios

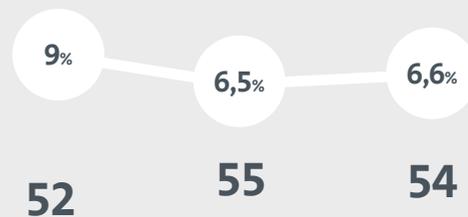
Veículos leves (CDC)

■ **Prazo médio de financiamento em meses**
■ **Entrada**



Veículos pesados (CDC e Finame)

■ **Prazo médio de financiamento em meses**
■ **Entrada**





	Prazo (meses)			Entrada (%)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Varejo	35	37	36	48,00	48,00	51,90
Frota	37	38	37	29,50	30,00	29,40
Audi	27	32	30	54,00	39,00	39,70
Ducati	27	29	30	41,20	41,00	40,60
Usados	45	47	48	33,70	37,00	41,20
Total	37	39	35	43,60	44,00	41,78

Desempenho de vendas

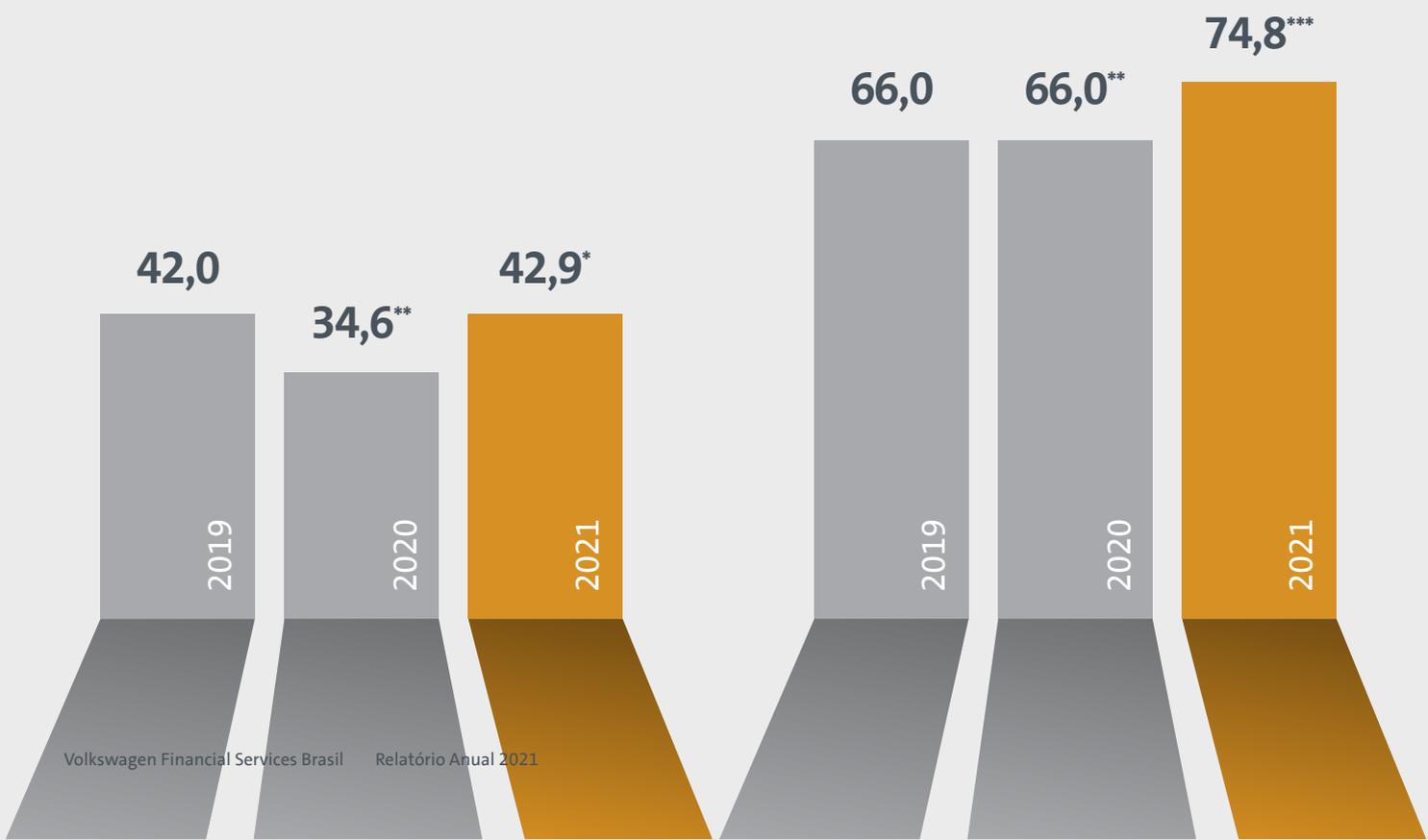
*Considerando também Ducati, o resultado é 42,6%

**Referente a autos e caminhões

*** VW e Audi

Penetration total (%)

Market share dos financiamentos





Modelos mais financiados (%)		2019	2020	2021
	UP	4	3	-
	Gol	16	18	19
	Voyage	4	6	9
	Saveiro	6	6	5
	Fox	15	8	5
	Polo	24	18	8
	Virtus	13	11	9
	T-Cross	7	17	25
	Nivus	-	-	11
	Amarok	-	-	3
	Taos	-	-	2
	Outros	11	12	5



Resultados financeiros

O avanço na digitalização, o controle de custo e risco e os ajustes na rentabilidade e precificação garantiram a oferta certa para o cliente certo e, conseqüentemente, um ano positivo para VWFS. A valorização dos veículos usados favoreceu as concessionárias, que impulsionaram as vendas na categoria. E, tecnologicamente amparada, foi possível à companhia ofertá-la em dois formatos: financiamento e programa por assinatura.

Além disso, desde o início da pandemia, a VWFS busca monitorar e flexibilizar pagamentos e renegociar dívidas com pessoas jurídicas e físicas impactadas pela crise. No mesmo sentido, passou a contar com o Cyber Financial, sistema de

cobrança que aumenta a recuperação de crédito, reduz processos internos e amplifica o leque de possibilidades de pagamento dos clientes de forma mais amigável e efetiva. Confere ainda mais agilidade e subsídio nas decisões internas, o que reduz risco operacional.

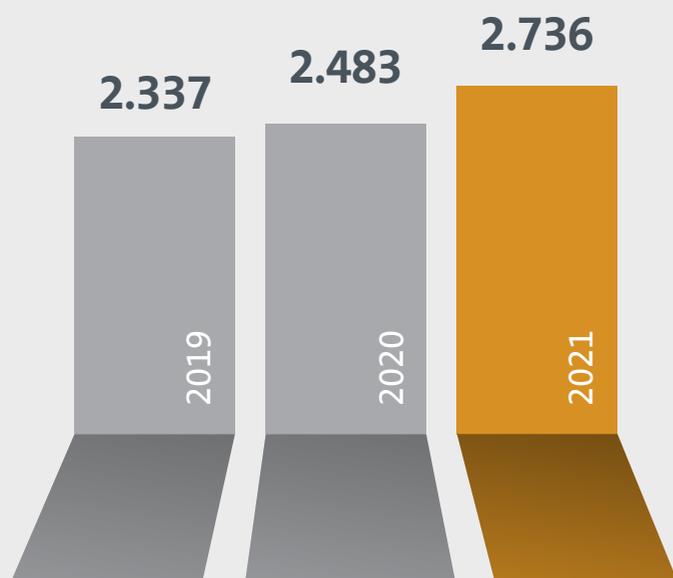
A plataforma tecnológica envolve todo o processo de cobrança e agrega variáveis que possibilitam adotar estratégias de recuperação do cliente, entre elas a parametrização de campanhas para a oferta de descontos. Dessa forma, a cobrança tornou-se mais efetiva entre os escritórios especializados, proporcionando no ano recuperação superior da receita de dívidas abertas acima de 36 meses.



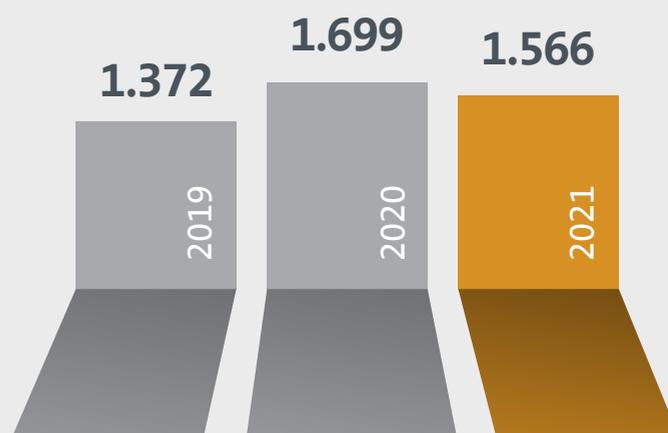
Volkswagen Financial Services

IFRS (R\$ milhões)

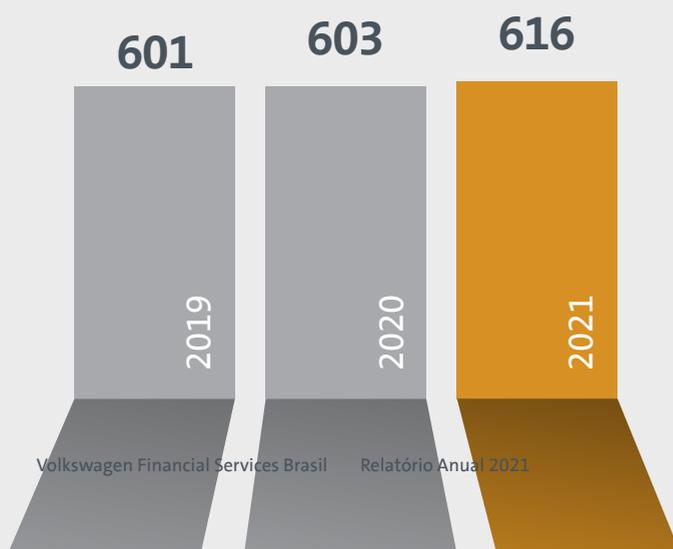
Receita de juros e rendimentos similares



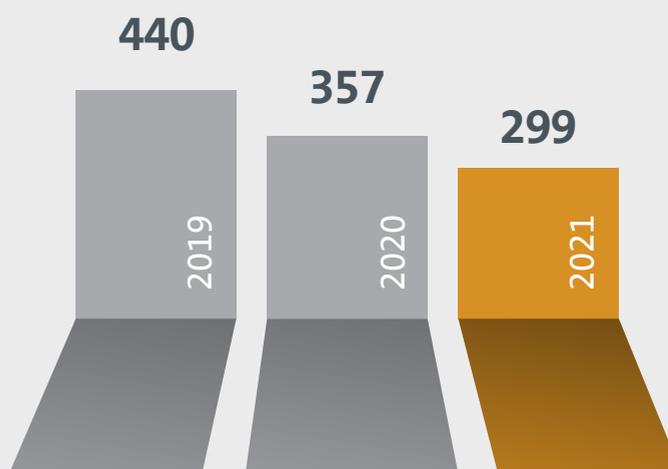
Receita líquida de juros



Resultado operacional



Lucro líquido

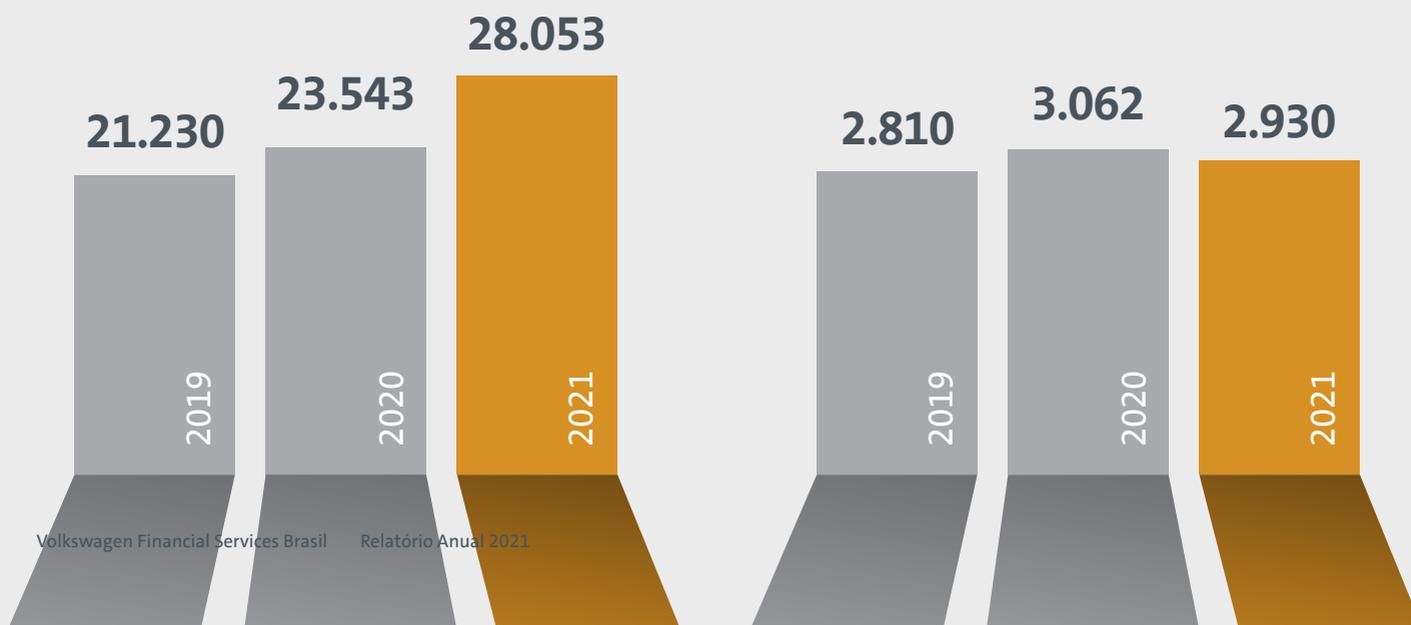




Balanço patrimonial (R\$ milhões)

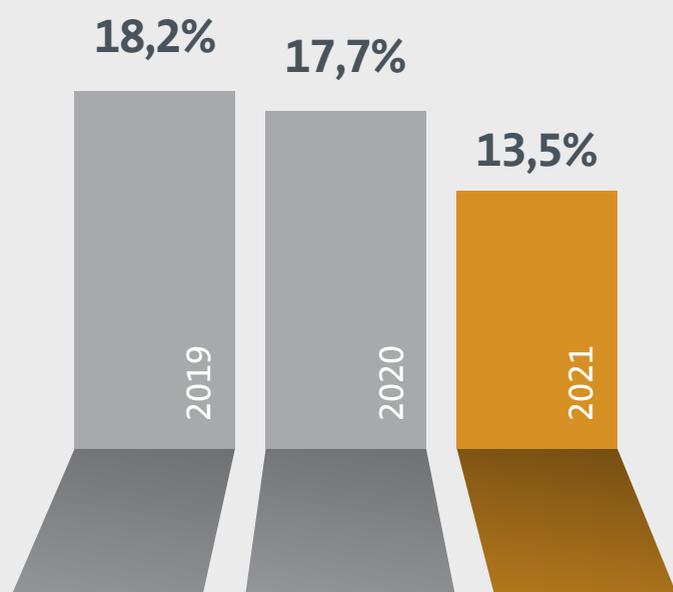
Ativos totais

Patrimônio líquido



Banco Volkswagen Conglomerado Prudencial

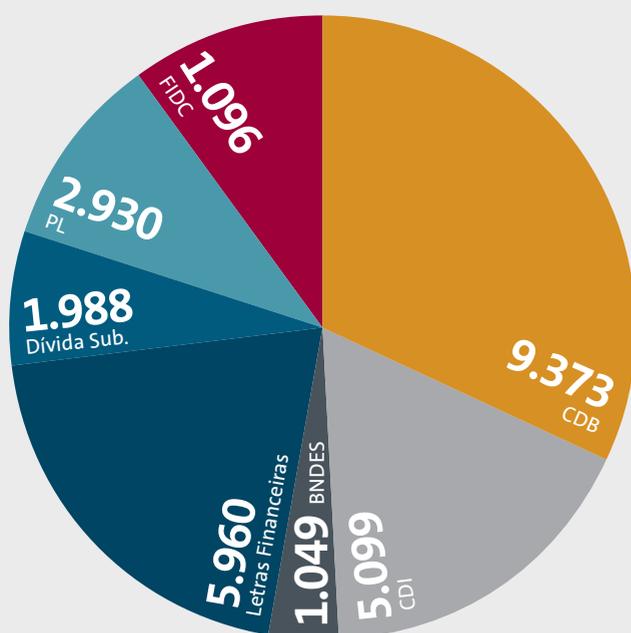
Capitalização (Índice de Basileia)



Distribuição da carteira

Por prazo		2021
<12 meses	13,4	
24 – 12 meses	8,5	
36 – 24 meses	13,0	
48 – 36 meses	19,7	
> 48 meses	45,4	
Por setor		
Pessoa física	35,6	
Indústria	6,2	
Comércio	21,5	
Outros serviços	36,7	
Por região		
Sudeste	44,9	
Nordeste	14,2	
Centro-Oeste	22,3	
Sul	18,6	
Por concentração		
10 maiores devedores	5,5	
20 maiores devedores	2,6	
50 maiores devedores	4,9	
Demais devedores	87,0	

Composição do *funding* (R\$)





Índice de Basileia (%)	2021
Capital Nível I	11,20
Capital Principal	11,20
Capital Nível II	2,30
Total	13,50



Captações

Por intermédio do Banco Volkswagen, a VWFS concluiu em 2021 sua nona oferta pública de Letras Financeiras, na qual foram captados R\$ 750 milhões para uma demanda de 2,8 x *book*. A operação faz parte da estratégia global de diversificação de *funding*, com redução dos custos de captação e maior acesso aos investidores do mercado financeiro. O volume captado teve como destino principal reforçar o caixa da companhia para suportar a geração de novos negócios.

Além disso, a emissão do FIDC por meio do Programa Driver Brasil 5 (DB5), que resultou na captação de R\$ 1 bilhão em cotas seniores e R\$ 123 milhões em cotas subordinadas – operação contemplada com *rating* Aaa.br pela Moody's, com demanda expressiva de 2,7x *book* – demonstra mais uma vez o interesse e a confiança dos investidores em emissões do Banco Volkswagen.

Por fim, como parte de sua estratégia de diversificação nas fontes de captação, a VWFS também ativou oferta de investimento em CDB via plataforma XP, garantindo acesso direto ao cliente com segurança e agilidade.

A male technician with a beard and safety glasses, wearing a blue Volkswagen polo shirt and black gloves, is focused on working on the undercarriage of a car. He is using a power tool. The background shows a blurred workshop environment. A small red diamond graphic is visible in the top right corner of the image area.

Gestão de pessoas

A VWFS conduziu, no ano, o segundo ciclo do movimento de transformação cultural, envolvendo seminários e outras iniciativas de compartilhamento de conhecimento entre seus profissionais.



Para fortalecer o Jeito de Ser e Fazer, várias iniciativas foram sequenciadas, alinhadas à manutenção de ambiente colaborativo e saudável e disseminação de boas práticas operacionais e de gestão.

Em 2021, a VW FS reunia 552 profissionais, dos quais 52,4% homens e 47,6% mulheres, que mantiveram sua atuação em formato *home office* como forma de evitar o contágio da Covid-19. No final do exercício, a companhia iniciou processo de retomada da atividade presencial de 20% da equipe, buscando atender à expectativa manifestada em pesquisa interna, de adoção de modelo híbrido de trabalho. No entanto, interrompeu o movimento em razão da incidência da variante Ômicron e o adiou para o primeiro semestre de 2022.

O fato não comprometeu a continuidade do processo de transformação cultural em andamento desde 2019. Virtualmente, foi disseminado o segundo ciclo, que contemplou seminários e outras atividades de propagação de conhecimento e incentivo à mudança de atitudes e comportamentos em todos os níveis da organização. Entre as medidas adotadas para consolidar o Jeito de Ser e Fazer da VWFS, foram mantidas:



Horário flexível

Os funcionários podem iniciar a jornada em diferentes horários, de acordo com sua conveniência e alinhamento com o respectivo gestor, respeitando o período entre 6h e 22h.



Cartão Mobilidade

Tem em vista o modelo híbrido de trabalho, que será retomado após o controle da pandemia. Todos os profissionais que não usam veículos da empresa têm direito ao cartão, que pode ser usado para custear transporte público ou fretado, estacionamento ou combustível. A VWFS passou a conceder também, em 2021, auxílio aos funcionários para custear internet e energia elétrica usadas em *home office*. Os valores foram negociados com a entidade sindical para serem inseridos como benefícios no Cartão Mobilidade.



Café com a Diretoria

O evento foi realizado mensalmente, em formato virtual, com o propósito de aproximar a Diretoria e os funcionários por meio de diálogo aberto, em que é possível trocar sugestões e esclarecer dúvidas.



Lives

Promovidas para disseminar campanhas preventivas e celebrar datas comemorativas, com a participação de especialistas e consultores. A média de adesão aos encontros virtuais foi de 150 participantes. A comunicação com o público interno foi reforçada ainda por informativos digitais e via aplicativo FSConecta, utilizado para compartilhar histórias, fotos, registros e participações de eventos da empresa.

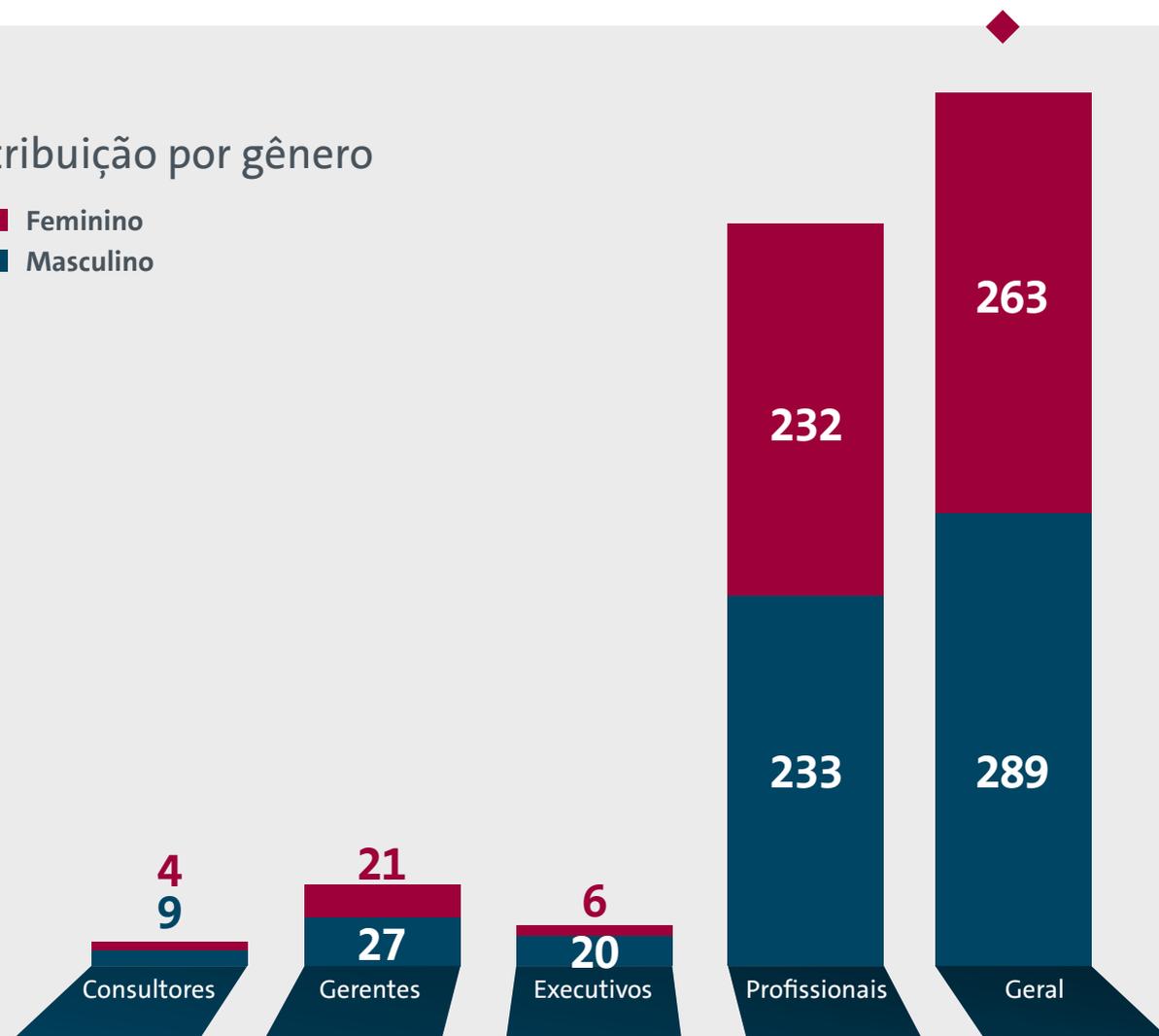


Rodas de Prosa

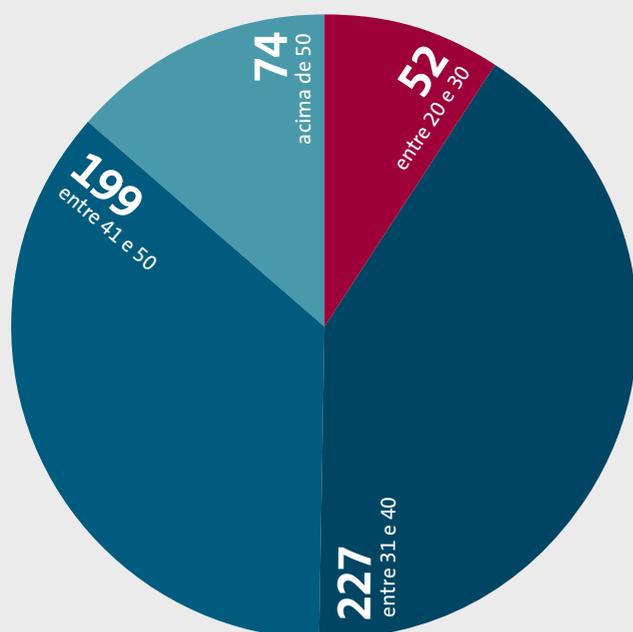
Eventos conduzidos por líderes treinados, de forma a ampliar a comunicação e compreensão dos comportamentos desejados pela organização.

Distribuição por gênero

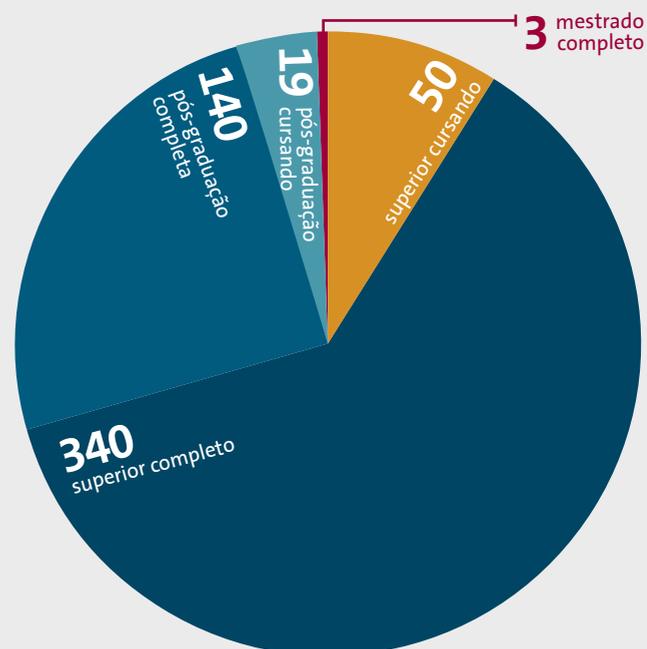
■ Feminino
■ Masculino



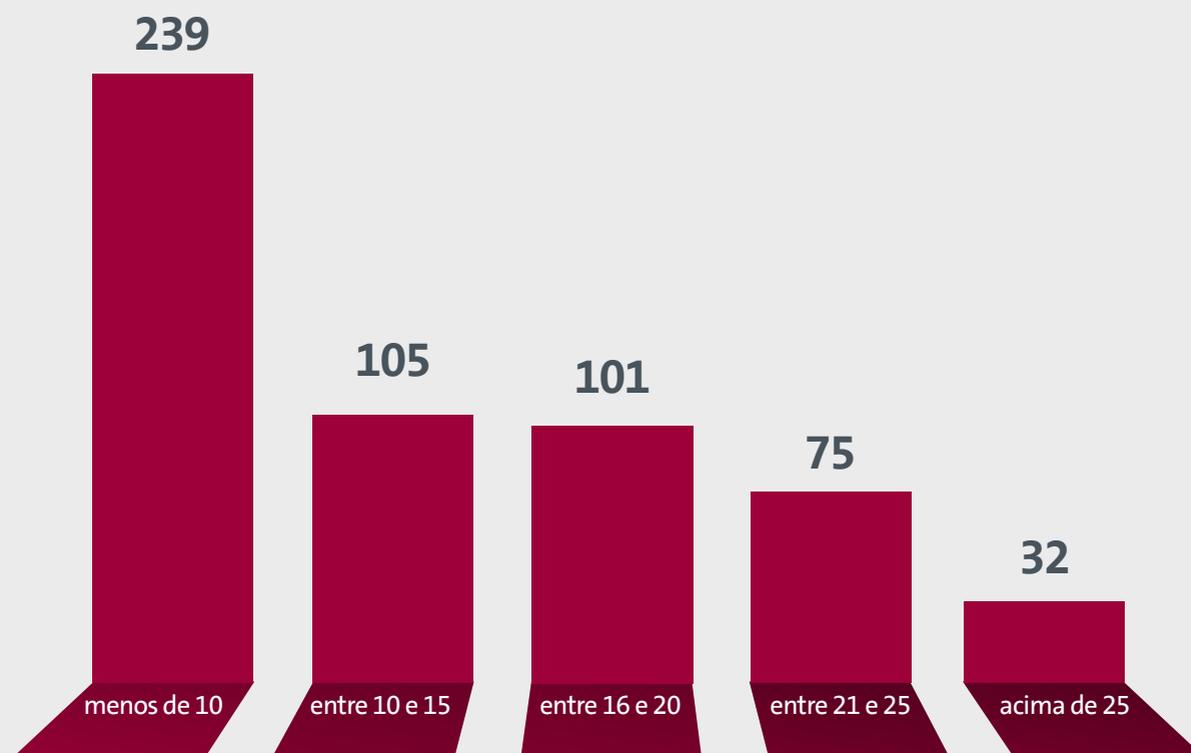
Distribuição por idade



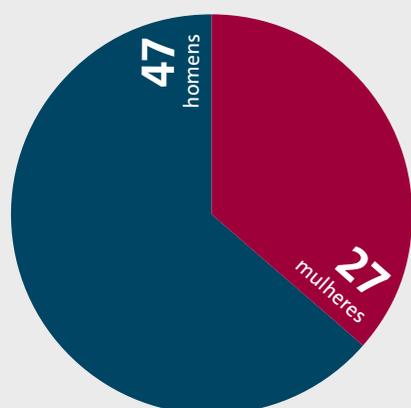
Distribuição por escolaridade



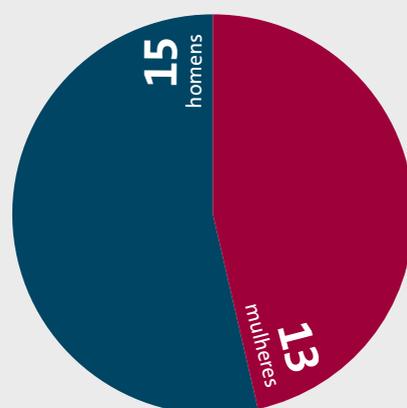
Distribuição por tempo de companhia



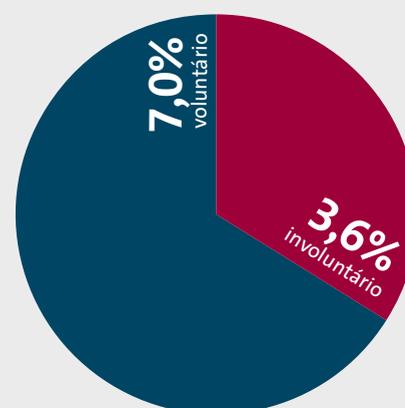
Mulheres em posições de liderança



Promoção liderança nos últimos 3 anos



Turnover



Remuneração e benefícios

Para manter remuneração compatível e competitiva em relação ao mercado, a VWFS realiza regularmente pesquisa comparativa de salários e benefícios com os principais *players*, não apenas de seu segmento de atuação. Com base também em pesquisas do tipo, adequou os títulos dos cargos de seus profissionais para alinhá-los às atividades que exercem. Mais de 100 cargos tiveram suas denominações alteradas, refletindo o reconhecimento aos profissionais e suas responsabilidades na organização, em sintonia com a transformação cultural em curso. Já o leque regular de benefícios disponibilizado pela companhia inclui:

- Assistência médica
- Ambulatório
- Dress code (Bermudei)
- Folga no aniversário, instituída em 2022

- Gympass
- Ticket-refeição/alimentação
- Plano de previdência privada
- Até três veículos, para executivos
- Despesas de combustível de veículo designado, para executivos
- Um veículo, para consultores/ coordenadores/gerentes
- Reembolso de medicamentos para executivos
- Seguro de acidentes pessoais

São mantidas ainda facilidades como acesso a campanhas de vacinação contra gripe; chip TIM (três linhas) com custo competitivo; parceria com o Sesc e escolas de negócios e idiomas; aluguel de carros VW; desconto na compra de veículos VW e Audi; e assistência ao profissional em viagens internacionais (pessoais), por meio do Sami.



Diversidade

Alinhada à agenda global e do Grupo VW, a VWFS avançou, em 2021, na valorização da diversidade e inclusão com o lançamento do Programa de Estágio Representa, dedicado a jovens profissionais negros. O propósito é prepará-los para o mercado de trabalho por meio de atividades relacionadas a desenvolvimento de competências, aspectos comportamentais e inteligência emocional, além de cursos de inglês e português. O programa envolveu dez estagiários no ano, dos quais seis mulheres e quatro homens, que contam com o apoio de mentoria.

A inclusão do público feminino também tem crescido, tanto em termos de contratação como de promoção. A equidade de gênero, além disso, foi tema de um dos seis módulos de treinamento no Programa de Desenvolvimento dos Novos Líderes, cujos participantes estão prestes a assumir posição de liderança ou se preparando para isso. Como resultado do incentivo ao crescimento profissional, a VWFS registrou 60 transferências e movimentações (10% do efetivo de uma área para a outra), 53 méritos (aumento salarial por reconhecimento de desempenho) e 32 promoções (14 gestores e 18 não gestores).

60

Transferências
internas alinhadas ao
crescimento profissional





53

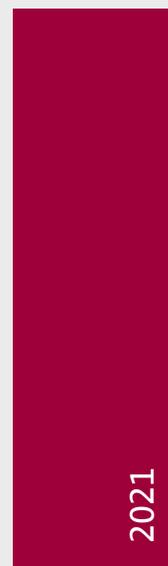
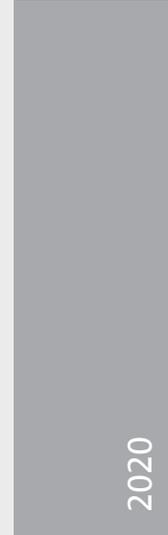
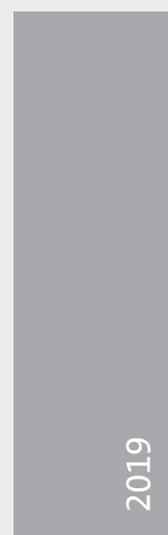
Número de aumentos salariais por mérito no ano



Satisfação em alta

Apesar da crise sanitária, a VWFS aprimorou os resultados em relação a 2020 e garantiu a recertificação entre as Melhores Empresas para Trabalhar, no *ranking* organizado pela consultoria Great Place to Work (GPTW). Na pesquisa Barômetro, realizada internamente para medir o grau de satisfação dos profissionais, o resultado também foi positivo e revelou evolução em relação aos anos anteriores, como mostra o gráfico.

84,4% 86,3% 89,8%





Compromisso socioambiental

Gestão adequada em relação ao meio ambiente, respeito aos direitos humanos e igualdade de tratamento estão contemplados na Política de Responsabilidade Socioambiental.



A agenda ESG da companhia direciona o posicionamento a respeito do investimento social privado, que deve ser focado prioritariamente nas dimensões culturais, educacionais e esportivas.

A VWFS norteia suas ações pela Política de Responsabilidade Socioambiental do Conglomerado Financeiro Volkswagen, que estabelece princípios, diretrizes, conceitos, procedimentos e responsabilidades sobre as práticas socioambientais relacionadas às suas atividades e operações e aos clientes, fornecedores e terceiros.

O objetivo do documento é conferir consistência ao crescimento sustentável e consciente dos negócios, o que inclui preservação ambiental, respeito aos direitos humanos e bem-estar dos colaboradores e de todos os públicos de relacionamento.

A companhia segue com rigor as diretrizes da publicação, que inclui a adequada gestão ambiental no âmbito das atividades, respeito aos direitos humanos e igualdade de tratamento e oportunidades, independentemente de etnia, cor de pele, gênero, porte ou presença de deficiência, ideologia, fé, nacionalidade, orientação sexual, origem social ou convicção política. A agenda ESG (Ambiental, Social e Governança, da sigla em inglês) da VWFS também contempla o investimento social privado prioritariamente direcionado a projetos culturais, de educação e esportes.

Entre os patrocínios firmados em 2021 estão os musicais Elis Regina e Cássia Eller. Na área social, o benefício viabilizou projetos como o Bola Bacana e Em busca de uma estrela (Esporte) e o Saúde Integral II (Fumcad – crianças e adolescentes) do Hospital Pequeno Príncipe.

Informações corporativas

Volkswagen Financial Services Brasil

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

Coordenação

Cristiano Silva
Diogo Martins
Thiago Montanheiro
Andressa Silva

Apoio

Equipe de Comunicação VWFS

Redação

KMZ Conteúdo

Projeto gráfico e diagramação

Marcia Godoy

Fotos

Acervo Volkswagen Financial Services

Informações corporativas

Volkswagen Financial

**VOLKSWAGEN
FINANCIAL SERVICES**

THE KEY TO MOBILITY