

Relatório Anual 2015



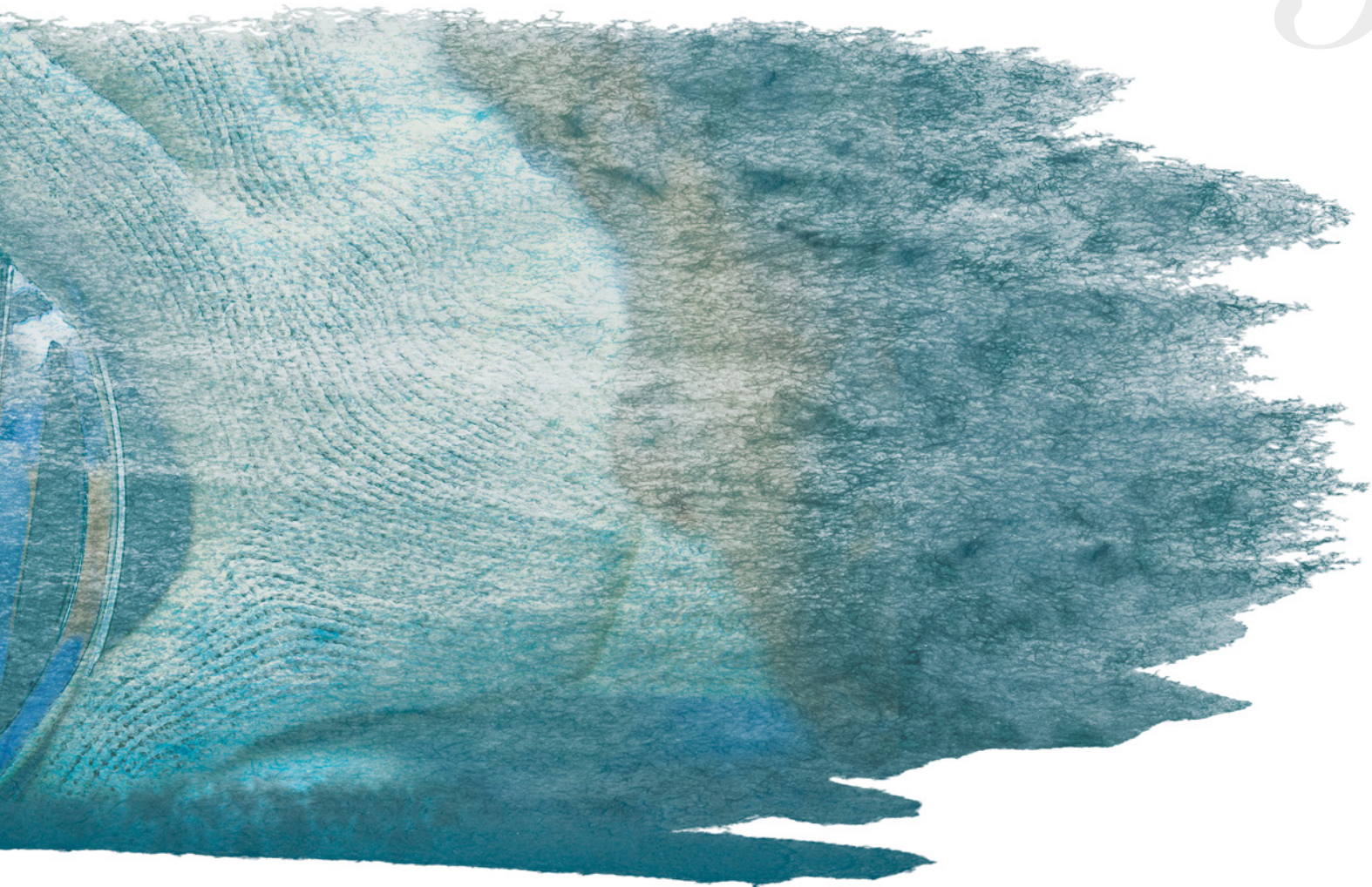
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.



Sumário

<i>Palavra do Presidente</i>	04
<i>Contexto Operacional</i>	06
<i>Principais Indicadores Financeiros</i>	10
<i>Gerenciamento e Controle de Riscos</i>	12
<i>Política, Modelos e Portfólio de Crédito</i>	18
<i>Tesouraria e Relações com Investidores</i>	22
<i>Governança Corporativa</i>	26
<i>Estratégia e Projetos</i>	32
<i>Gestão de Pessoas</i>	38
<i>Responsabilidade Socioambiental</i>	40
<i>Relatório dos Auditores</i>	46
<i>Expediente</i>	50



“*Agora nós somos a chave para a mobilidade.*”
Décio Carbonari de Almeida – CEO da Volkswagen Financial Services Brasil



“Mobilidade é estar preparado para oferecer o meio de transporte que o consumidor quer, no local que ele deseja, pelo tempo que ele precisa e da forma que ele achar mais conveniente”.

Rumo à mobilidade

O ano de 2015 confirmou todas as previsões de que se trataria de um período com inúmeros desafios. As vendas do mercado automotivo caíram a patamares observados na década passada, a confiança dos consumidores se diluiu, motivada pela intensificação do desemprego, e o juro básico da economia continuou em curva ascendente. Porém, mesmo em meio ao cenário desafiador, a Volkswagen Financial Services Brasil conseguiu um resultado melhor do que o verificado em 2014. O lucro foi de R\$ 430,7 milhões.

Esse resultado reflete a execução da estratégia de planejamento da companhia, que, mesmo em um momento de natural redução de base geradora e portfólio, conseguiu obter ganhos e gerar números positivos para os nossos *stakeholders*. Um dos instrumentos para reagir ao cenário apresentado foi a preservação de investimentos. Para nós, 2015 foi um ano de manutenção e de revisão de custos internos não relacionados a pessoas. Nossos profissionais, bem treinados e preparados para os momentos desafiadores, foram uma parte fundamental para a superação dos percalços.

Além disso, as dificuldades de 2015 colaboraram para estreitar nossas parcerias com as montadoras do Grupo (Volkswagen, MAN, Audi e Ducati). O trabalho conjunto ressaltou nossa vantagem competitiva e culminou em campanhas bem-sucedidas com juros abaixo do custo do mercado. Com o trabalho coletivo, em 2015 conseguimos um *market share* de 73,2% e 65,6 % nos segmentos de Automóveis e Caminhões & Ônibus, respectivamente, participação maior do que a verificada no ano anterior.

No segundo semestre de 2015, redefinimos nosso mapa estratégico e estabelecemos nova missão e visão para a companhia, seguindo um direcionamento alinhado com a matriz na Alemanha. Como uma instituição financeira, entendemos que é nosso papel acompanhar a evolução dos produtos que financiamos para buscar a constante fidelização dos clientes. Por isso, devemos estar atentos também às mudanças de comportamento dos compradores de veículos. Além de oferecer um portfólio vasto e garantido, devemos identificar a transformação de perfil que está em andamento. Agora nós somos a chave para a mobilidade.

Em evidência nos países desenvolvidos, o conceito de mobilidade ganha cada vez mais espaço no Brasil e deve mudar a forma de vender veículos e, consequentemente, de financiá-los. Devemos compreender que o conceito de mobilidade é estar preparado para oferecer o meio de transporte que o consumidor quer, no local que ele deseja, pelo tempo que ele precisa e da forma que ele achar mais conveniente. Ao longo dos anos, o conceito de propriedade de um veículo poderá perder força, principalmente nos grandes centros.

Por isso, estamos concentrados na criação de novos projetos e produtos com foco em mobilidade para cumprir o principal objetivo do braço financeiro do Grupo Volkswagen: facilitar a venda de veículos das marcas Volkswagen, MAN, Audi e Ducati. Sabemos que as dificuldades não cessarão em 2016 e vamos continuar nos estruturando internamente à espera de um cenário promissor adiante. Estamos preparados para fazer parte da mobilidade.

Décio Carbonari de Almeida
CEO da Volkswagen Financial Services Brasil



Um panorama sobre o perfil do grupo

A Volkswagen Financial Services é uma companhia global responsável pelas operações financeiras do Grupo Volkswagen em todo o mundo. No Brasil, atua com três empresas e marcas comerciais: Banco Volkswagen, Consórcio Nacional Volkswagen e Volkswagen Corretora de Seguros. Maior banco de montadora no Brasil, **18º colocado** entre as instituições financeiras privadas e **23º no ranking** dos maiores bancos do País, segundo o critério de patrimônio líquido, conforme dados do Banco Central do Brasil referentes a 31 de dezembro de 2015.

Dentre as unidades da Volkswagen Financial Services espalhadas ao redor do mundo, a subsidiária brasileira é a **terceira maior operação** em resultado operacional, ficando atrás somente da Alemanha e da Inglaterra. Em seus quase **60 anos** de atuação no País, já conquistou uma carteira de crédito superior a **R\$ 20 bilhões** e uma base de mais de **900 mil** clientes ativos.

O modelo de negócio da Volkswagen Financial Services Brasil se baseia na oferta, através das cerca de 600 concessionárias de marcas parceiras distribuídas por todo o Brasil, de soluções financeiras que facilitem o acesso de clientes aos produtos produzidos e importados pelas seguintes marcas:



Vorsprung durch Technik

Audi



Nesse sentido, a Volkswagen Financial Services Brasil oferece diversas soluções de Financiamento, Consórcio, Seguro e Leasing Operacional/Gestão de Frotas.

CDC

Forma mais usual de financiar um bem, os planos de financiamento CDC da Volkswagen Financial Services Brasil permitem aos clientes adquirirem seus veículos nas concessionárias Volkswagen. As diversas opções de planos disponíveis permitem aos clientes optarem por aquele que melhor se enquadre no seu orçamento.

FINAME

O BNDES FINAME está disponível para financiamentos de longo prazo para caminhões e ônibus das marcas MAN e Volkswagen. Essa modalidade de financiamento possui uma das menores taxas do mercado e possibilidade de financiamento de até 80% do valor do bem.

CRÉDITO ROTATIVO

O crédito rotativo é um financiamento voltado às Concessionárias Volkswagen, que, mediante linhas aprovadas, conseguem financiar suas aquisições de veículos da montadora através da Volkswagen Financial Services Brasil.

SEGURO

Através da Volkswagen Corretora de Seguros, é possível oferecer seguros aos clientes no momento da aquisição dos veículos. As apólices são de renomadas seguradoras do mercado e protegem os veículos adquiridos contra incêndio, roubo, furto e/ou colisão. Além do seguro próprio de automóveis, também é possível adquirir seguros de proteção financeira, garantindo assim o pagamento parcial ou total do financiamento na ocorrência de algum imprevisto, como também garantia estendida, que é a extensão da garantia original de fábrica.

CONSÓRCIO

O Consórcio Nacional Volkswagen é uma das maiores administradoras de consórcios do País e está entre as principais administradoras ligadas a montadoras em número de clientes ativos, segundo o Banco Central do Brasil. É a única empresa a contar com a garantia da marca Volkswagen, além do apoio da Rede de Concessionárias Volkswagen, desde o momento da venda da cota até a retirada do veículo. A título de exemplo da solidez e da confiança do mercado no produto, o Consórcio Nacional Volkswagen fechou o ano de 2015 com 1.600 grupos administrados.

Além dos produtos acima citados, a Volkswagen Financial Services Brasil também oferece *leasing* operacional aos clientes que desejam terceirizar o controle e operação da sua frota de veículos.



RECONHECIMENTO

A busca pela excelência dos serviços e o compromisso com o cliente asseguraram à Volkswagen Financial Services Brasil o reconhecimento público e a conquista de prêmios em 2015:

Valor 1000 2015 – Valor Econômico:

18^a entre os 100 maiores bancos do Brasil, 1^a entre os 20 bancos com o menor custo operacional entre os grandes e 6^a entre os mais rentáveis sobre o patrimônio entre os grandes.

Melhores & Maiores 2015

Revista Exame: 62^o lugar na lista dos 100 maiores bancos por patrimônio da América Latina.

Principais Indicadores Financeiros

IFRS

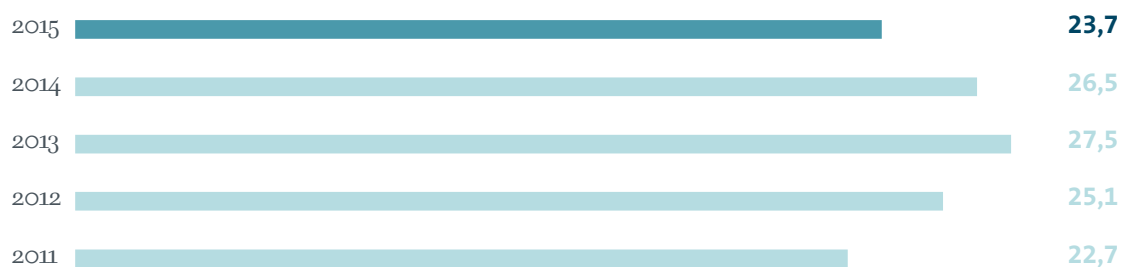
	2015	2014	2013	2012	2011
Resultados – R\$ mil					
Receitas de juros e rendimentos similares	2.845.688	2.876.486	2.809.550	2.894.258	2.622.869
Receita líquida de juros	1.269.663	1.338.513	1.475.147	1.433.928	1.147.705
Resultado operacional	492.556	801.198	574.600	434.998	364.969
Lucro líquido	448.805	555.472	350.889	284.097	211.194
Balanço patrimonial – R\$ mil					
Ativos totais	23.721.618	26.549.048	27.545.284	25.165.905	22.738.316
Patrimônio líquido	3.398.873	3.400.122	2.845.576	2.495.413	2.211.913

Rentabilidade e produtividade

	2015	2014	2013	2012	2011
Rentabilidade sobre o patrimônio líquido	13,2%	16,3%	12,3%	11,4%	9,5%
Eficiência Bancária (despesas gerais e administrativas / resultado operacional excluída as despesas gerais e administrativas)	47,1%	41,9%	49,9%	52,9%	54,6%
Provisão para redução ao valor recuperável (% sobre a Carteira de Crédito e Arrendamento Mercantil)	7,8%	5,0%	4,3%	3,1%	3,0%
Índice de qualidade da carteira de crédito (% não sujeito à provisão para redução ao valor recuperável)	89%	93%	94%	95%	96%
Basileia	18,9%	14,9%	12,8%	13,4%	14,1%

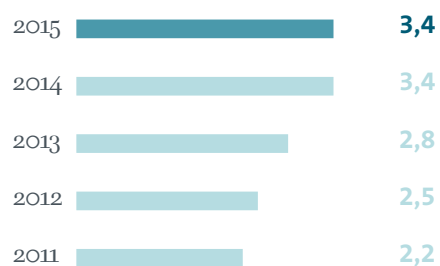
ATIVOS

(R\$ BILHÕES)



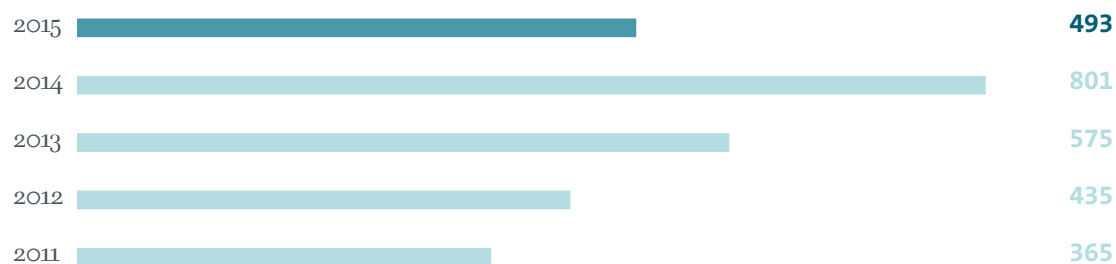
PATRIMÔNIO LÍQUIDO

(R\$ BILHÕES)



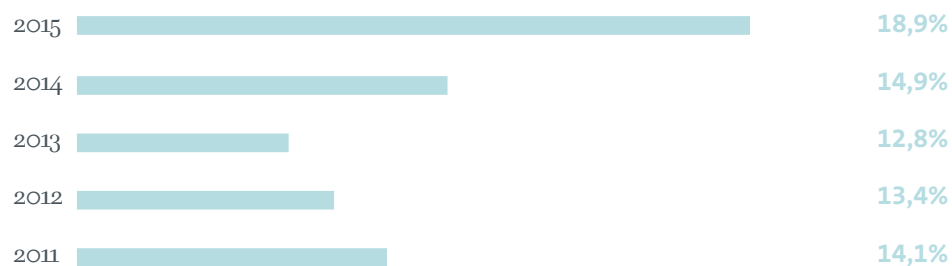
RESULTADO OPERACIONAL

(R\$ MILHÕES)



BASILEIA

(%)



Melhores práticas

MODELO ESTATÍSTICO GARANTE CONFIANÇA NA APROVAÇÃO DE CRÉDITO

A Volkswagen Financial Services Brasil desenvolve continuamente as melhores práticas e ferramentas para fortalecer o Gerenciamento e Controle de Riscos, em busca da excelência na alocação de capital e na rentabilidade dos negócios. Nosso processo é baseado em modelos de *score* de crédito, com boa *performance* preditiva, e rotinas criteriosas de validação de *performance* estatística dos modelos. Os ajustes são realizados sempre que necessários.

Por estar ligada a um grupo internacional, seu segmento financeiro atende a regulações do Banco Central do Brasil e também do Banco Central Europeu. No decorrer de 2015, o Banco Volkswagen passou por inspeções do Banco Central relativas à avaliação de *rating*. Não foram identificadas deficiências no processo de identificação, avaliação, mensuração, monitoramento, controle e mitigação de riscos. A avaliação do Banco Central reforça a solidez e a robustez das tomadas de decisão do banco.

Em 2015, houve o aperfeiçoamento de modelos estatísticos de gestão de risco com o objetivo de torná-los mais assertivos e aderentes ao processo atual de concessão. Reforçamos a orientação para que as tomadas de decisão sigam, preferencialmente, os modelos estatísticos. Como resultado, os níveis de aprovação do varejo registram um ligeiro aumento de aproximadamente 1 ponto percentual, para 57%. O índice pode ser justificado pela

maior assertividade dos modelos de crédito e a composição do portfólio de produtos recebidos.

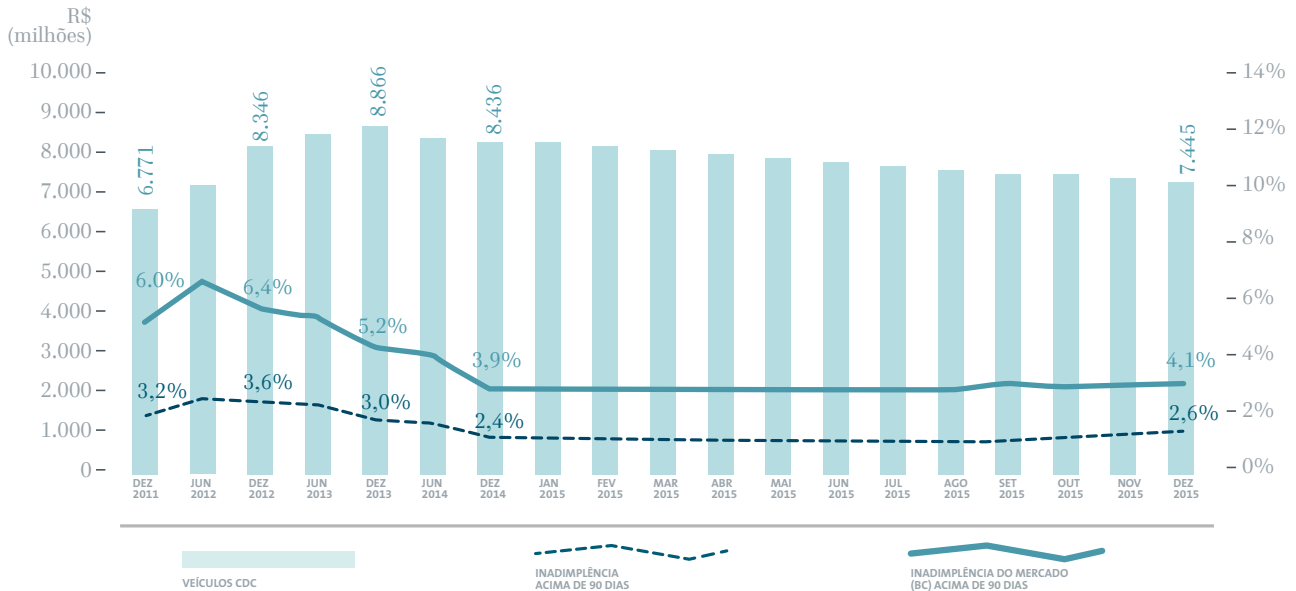
INADIMPLÊNCIA EM CENÁRIO ECONÔMICO DESAFIADOR

A Volkswagen Financial Services Brasil atua em ações comerciais em parceria com as montadoras do Grupo Volkswagen e trabalha com patamares de entrada elevados e prazos reduzidos, o que contribui efetivamente para a qualidade de crédito da carteira. Para alcançar a rentabilidade prometida ao acionista, consideramos primordial o acompanhamento da inadimplência.

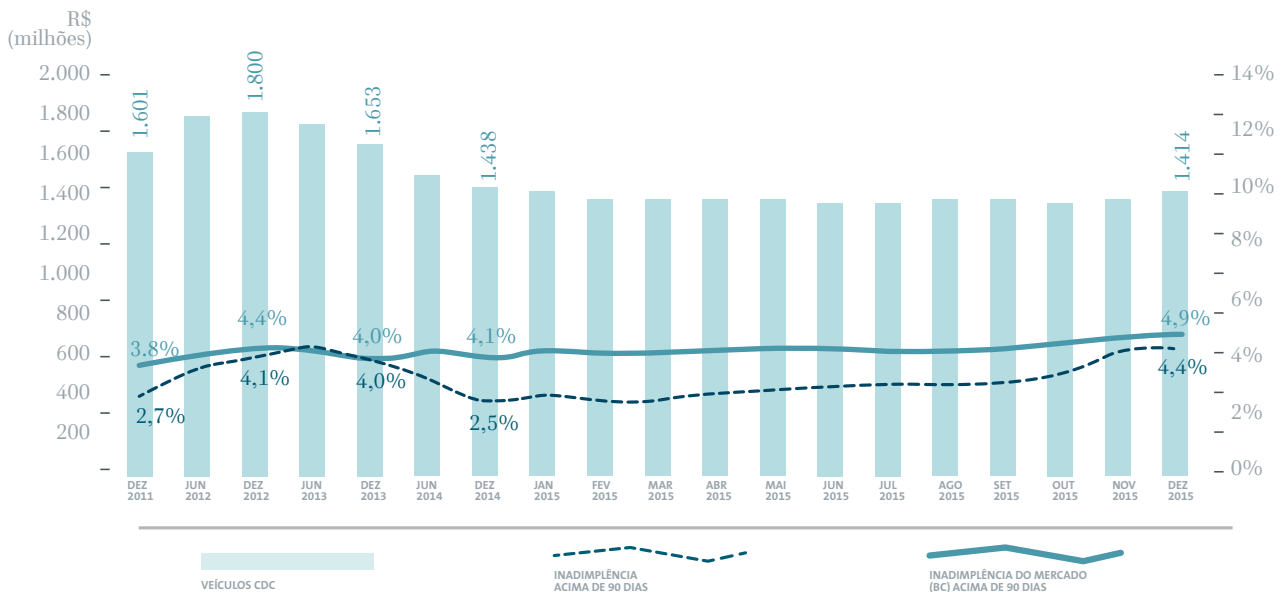
Em 2015, houve deterioração do índice de inadimplência, que acompanhou a piora do cenário macroeconômico e a queda de volume ocasionada por vendas mais fracas de veículos. Essa piora foi observada mais fortemente na carteira de Pessoa Jurídica e Corporate. O Índice de Inadimplência acima de 90 dias ficou em 3,9% em dezembro de 2015, ante 2,5% um ano antes.

Cientes do cenário econômico do País e antecipando-nos à piora na qualidade da carteira, efetuamos medidas para aprimorar a identificação de perfil dos clientes, visando garantir a continuidade sólida do negócio. Atuamos fortemente em avaliações por perfis de consumidores, o que garantiu uma carteira rentável devido à precificação ajustada ao risco de crédito do cliente e as respectivas taxas aplicadas.

Evolução de saldo e inadimplência – CDC pessoas físicas



Evolução de saldo e inadimplência – CDC Pessoas Jurídicas





RISCO DE MERCADO

O QUE É?

Risco de Mercado é definido como a possibilidade de ocorrência de perdas em função da flutuação dos valores de mercado de posições detidas por uma instituição financeira, incluindo os riscos das operações sujeitas à variação cambial, das taxas de juros, dos preços de ações e dos preços de mercadorias (*commodities*).

O QUE FAZEMOS?

Atendendo às recomendações e normas dos órgãos reguladores, e utilizando-se de metodologias e modelos alinhados às melhores práticas do mercado nacional e internacional, diariamente o risco de mercado é mensurado, avaliado e monitorado, de acordo com as políticas, diretrizes e limites operacionais estabelecidos em comitês específicos.

O monitoramento e o controle do risco de mercado são realizados por meio de metodologias e modelos condizentes com as melhores práticas do mercado, permitindo embasar decisões estratégicas do grupo com agilidade e elevado grau de confiança.

Tipos de riscos

Visando atender aos objetivos estratégicos e ao adequado gerenciamento, a estrutura de gerenciamento de risco de liquidez da Volkswagen Financial Services Brasil está alinhada às orientações do grupo Volkswagen Financial Services AG e aos requerimentos dos órgãos reguladores.

Em conformidade com a Resolução 4.090/12 do Conselho Monetário Nacional (CMN), a área de Gerenciamento de Risco de Liquidez atua de forma independente das áreas de negócios e é subordinada à Diretoria de Middle Office (Operações).

Para mensuração e controle do risco de mercado, a Volkswagen Financial Services Brasil utiliza as práticas mais aceitas no mercado:

- ▶ **Value At Risk (VaR):** é a perda máxima esperada da carteira, sob condições normais de mercado, para um determinado período de tempo e um nível de confiança estabelecido.
- ▶ **Análise de Sensibilidade:** medida que demonstra o impacto que a carteira sofreria, caso um determinado fator de risco se alterasse em uma determinada unidade.
- ▶ **Economic Value of Equity:** simula os impactos das oscilações das taxas de juros no Valor Econômico da Instituição.
- ▶ **Análise de Descasamento:** indicador utilizado para avaliar a exposição em função dos distintos prazos de vencimento negociados nas operações ativas e passivas
- ▶ **Teste de Estresse:** é o método que avalia o efeito de grandes variações simuladas nas variáveis da carteira, como por exemplo, nas taxas de juros, câmbio e ações.

RISCO DE LIQUIDEZ

O QUE É?

Risco de liquidez é a possibilidade da Instituição não honrar seus compromissos em razão dos descasamentos entre pagamentos e recebimentos, considerando as diferentes moedas e os prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.

O QUE FAZEMOS?

O monitoramento e o controle do risco de liquidez são realizados por meio de metodologias e modelos condizentes com as melhores práticas do mercado, permitindo embasar decisões estratégicas da Volkswagen Financial Services Brasil com agilidade e elevado grau de confiança.

Para mensuração e controle do risco de liquidez, a empresa utiliza as práticas mais aceitas no mercado:

- ▀ Fluxo de Caixa: é a previsão de entradas e saídas de recursos por um determinado período, com o objetivo de garantir a solidez financeira da Instituição em curto, médio e longo prazos.

- ▀ Teste de Aderência: técnica que consiste em verificar se os resultados do modelo estão de acordo com os resultados apurados, com o objetivo de validar o cenário elaborado para necessidade de caixa, e se suas premissas estão dentro de um padrão minimamente aceitável de variação.
- ▀ Colchão de Liquidez: formado pelos recursos em caixa que podem ser usados para pagamento das obrigações de uma instituição, em momentos de volatilidade do mercado.
- ▀ Teste de Estresse: técnica de avaliação da resposta de uma carteira de ativos ou obrigações em relação a variações extremas de liquidez que influenciam essa carteira. O propósito do teste de estresse é quantificar a perda de uma carteira, caso uma situação adversa de mercado específica ocorra.
- ▀ Plano de Contingência de Liquidez: procedimento de gestão a ser adotado quando a projeção de liquidez em curto prazo indica a definição de níveis inferiores ou no caso de falta de recursos e agravamento da crise no mercado financeiro.

RISCO SOCIOAMBIENTAL

O QUE É?

Possibilidade de ocorrência de perdas financeiras decorrentes de danos socioambientais. A fim de determinar as operações financeiras sujeitas ao gerenciamento do risco socioambiental, são considerados também aspectos legais, de risco de crédito e de reputação.

O QUE FAZEMOS?

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 das ações estabelecidas, avaliar a efetividade

das ações implementadas, bem como identificar eventuais deficiências e necessidades de ajustes.

As bases legais para essa política são a Resolução nº 4327 do Conselho Monetário Nacional (CMN), de 25 de abril de 2014, e o Normativo SARB nº 14, da FEBRABAN, de 28 de agosto de 2014, que estabelecem as diretrizes a serem observadas na implantação da PRSA – Política de Responsabilidade Socioambiental. A Diretoria de Back Office foi definida como a responsável pela gestão da responsabilidade socioambiental, cuja estrutura controla e monitora a questão seguindo normas de órgãos reguladores e corporativas.



RISCO OPERACIONAL

O QUE É?

Refere-se à probabilidade de ocorrência de impactos financeiros, reputacionais ou regulatórios resultantes de falhas, deficiências ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, assim como de eventos externos, incluindo inadequação de contratos (risco legal).

O QUE FAZEMOS?

Temos como objetivo propor constantes melhorias em processos e na formação de pessoas, por meio da implantação de planos de ação que proporcionem uma redução dos riscos inerentes ao negócio, prejuízo financeiro ou eventual perda de receita. A gestão se dá através da captura de perdas, eventos, indicadores de risco e de avaliações em projetos, processos e produtos, que proporcionam a identificação e a classificação de riscos de forma a priorizar ações de melhoria. Para que a gestão de risco seja efetiva, a área de Risco Operacional apresenta

relatórios de acompanhamento aos gestores de negócio, alta administração e reguladores locais e matriz, com o objetivo de definir se o risco deve ser evitado, transferido, reduzido ou aceito, de acordo com a estratégia da companhia. Também é feita avaliação contínua de riscos operacionais em prestadores de serviço terceirizados.

Com base na prerrogativa da melhoria de eficiência operacional, em 2015 a área de Risco Operacional teve foco na catalogação e na priorização dos riscos identificados em novos produtos, projetos e processos, para o desenvolvimento de planos de ação assertivos e robustos. Riscos identificados e priorizados foram referência para a priorização de iniciativas institucionais de melhoria contínua de processos operacionais assim como ajuste no andamento de projetos em desenvolvimento.

CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT – BCM)

O QUE É?

Desenvolvimento de resiliência organizacional e capacidade de resposta a eventos inesperados, salvaguardando os interesses das partes interessadas, a reputação e a marca da organização, de forma a minimizar as perdas, os impactos financeiros e operacionais.

O QUE FAZEMOS?

Em 2015, houve uma reestruturação da gestão do Processo de Continuidade dos Negócios. Podemos citar como principais objetivos alcançados a definição do

Apetite de Risco da organização, a qual nos permitiu priorizar os principais riscos relacionados aos processos e traçar planos mitigatórios. Definiram-se uma nova estrutura de Governança, dentro da qual se criou o Comitê, e pontos focais dentro das áreas críticas, os principais responsáveis por ativar o plano de comunicação e mobilizar toda a organização no gerenciamento de crises e na recuperação do negócio, após a ocorrência de qualquer evento.

RISCO DE CRÉDITO

O QUE É?

Risco pelo qual uma contraparte causa perda financeira ao falhar na liquidação de uma obrigação.

O QUE FAZEMOS?

Trabalhamos constantemente no aperfeiçoamento de técnicas de mensuração de riscos, visando garantir o

adequado nível de provisionamento da carteira de crédito. São realizados monitoramentos constantes, com o objetivo de analisar as mudanças significativas na economia e na saúde financeira de segmentos específicos de atividades econômicas. A gestão do Risco de Crédito atende às regulamentações do Banco Central do Brasil, bem como às do Banco Central da Alemanha.

18

Relatório Anual 2015



Implantação de novos modelos

MÉTODO PERMITE PREVER COM MAIS ASSERTIVIDADE A INADIMPLÊNCIA DE NOVAS CARTEIRAS

A área de Risco da Volkswagen Financial Services Brasil é responsável por definir e garantir a aprovação de políticas que assegurem a qualidade do portfólio, bem como acompanhar processos operacionais que impactem diretamente o adequado cumprimento dessas políticas, gerando um ambiente operacional seguro e alinhado com a estratégia estabelecida para o risco de crédito da Instituição.

Em 2015, a área realizou a implementação de novos modelos de “Loss Given Default”, que compõem o cálculo de perda esperada para o provisionamento IFRS (conceitos absorvidos da matriz na Alemanha). Além disso, houve a continuidade das validações periódicas dos modelos estatísticos de risco.

Ainda em 2015, foi realizada a calibração dos modelos de concessão, o que permitiu prever com maior acurácia a inadimplência de novas carteiras. O fato proporcionou um aumento de 8 pontos percentuais no índice de automação, alcançando o patamar de 24%. O índice de perda de portfólio em 2015 (inadimplência 90 dias) ficou em 2,19%, ante 2,45% no ano anterior.

Atribuições da área

ATUALIZAÇÕES CONSTANTES

Ferramentas, controles e análises de gestão de risco de crédito e operacionais são aprimorados constantemente, de forma segura, perene e sustentável, para atender às demandas geradas pelo crescimento do grupo e pela necessidade de alinhamento às diretrizes e normas da matriz.

MODELOS DE CLASSIFICAÇÃO

A revisão periódica dos modelos de classificação dos portfólios de varejo e corporativo da instituição garante a classificação de risco mais precisa e adequada. As políticas de risco para aquisição de clientes são determinadas com base nesses modelos, o que permite o controle e a adequação do apetite de risco da Instituição. Também há uma constante melhoria no processo para absorver informações mais atualizadas e contextos de mercado nos modelos de classificação que direcionam as tomadas de decisão e o processo de provisionamento.

ATENDIMENTO À REGULAÇÃO

A instituição deve garantir o atendimento à regulação local e à alemã, gerando processos e controles de risco que suportem a qualidade dos negócios. Com base nelas, são revistos e auditados os processos mais relevantes.

GESTÃO DE INADIMPLÊNCIA

Além do processo de aquisição alinhado com modelos de classificação, a instituição conta com processos de cobrança e *performance* constantemente monitorados para a recuperação de créditos inadimplentes que visam garantir o resultado com foco no perfil do cliente e na estrutura de garantias das operações. A área de Gestão de Portfólio realiza avaliação e monitoramento da qualidade da carteira, gera projeções e proporciona informações que suportam a tomada de decisão estruturada, com o objetivo de realizar uma gestão adequada da inadimplência e do controle do risco da carteira de crédito.

GESTÃO DE CRÉDITO

A Volkswagen Financial Services Brasil efetua a gestão do risco de crédito do Conglomerado Prudencial e das respectivas instituições integrantes. Dentre suas atribuições destacam-se:

- ▀ aprimoramento, aferição e elaboração de inventários de seus modelos para crédito e cobrança;
- ▀ monitoramento do desempenho do portfólio de crédito;
- ▀ definição das políticas de crédito e cobrança alinhadas ao apetite de risco da Instituição;
- ▀ monitoramento das concentrações de inadimplência e perdas;
- ▀ fechamento e análise das provisões para devedores duvidosos;
- ▀ identificação de novos componentes que representem riscos de crédito.

As políticas relacionadas à concessão de crédito e cobrança estabelecem:

- ▀ as condições operacionais aprovadas pela instituição;
- ▀ os valores e correspondentes níveis de alçada para aprovação.

Essas políticas e as exceções devem ser monitoradas e ajustadas pelo departamento de Risco para que a concessão de crédito e/ou a cobrança ocorra com a qualidade, a segurança e o nível de risco definidos pela Instituição. Alterações devem ser feitas também para adequá-las à realidade operacional e comercial do momento.

INSTRUMENTOS MITIGADORES DE RISCO DE CRÉDITO

As operações referentes ao produto de CDC são garantidas através do próprio bem e cédula de crédito bancária. As do produto FINAME são garantidas pelo próprio bem e nota promissória. Já os produtos *Leasing* e *FINAME-Leasing* são garantidos por meio do próprio bem, através do arrendamento mercantil e nota promissória.

Além disso, de acordo com a classificação de risco do cliente no momento da celebração da operação, há também a possibilidade de solicitação de avalista(s) para complementar as garantias. A alienação fiduciária e o arrendamento mercantil são constituídos por meio de registro do gravame no certificado de propriedade do veículo.

Nas operações de crédito rotativo para concessionários, são solicitadas garantias de acordo com o *rating* apurado para o concessionário ou grupo econômico, sendo que, quanto melhor o *rating*, menor a necessidade de apresentação de garantias.

O tema garantias é tratado ainda em um documento elaborado em conjunto com a matriz Volkswagen Financial Services, utilizado como guia para a aceitação e formalização de garantias, de acordo com o tipo de produto envolvido.

ADMINISTRAÇÃO DO PORTFÓLIO

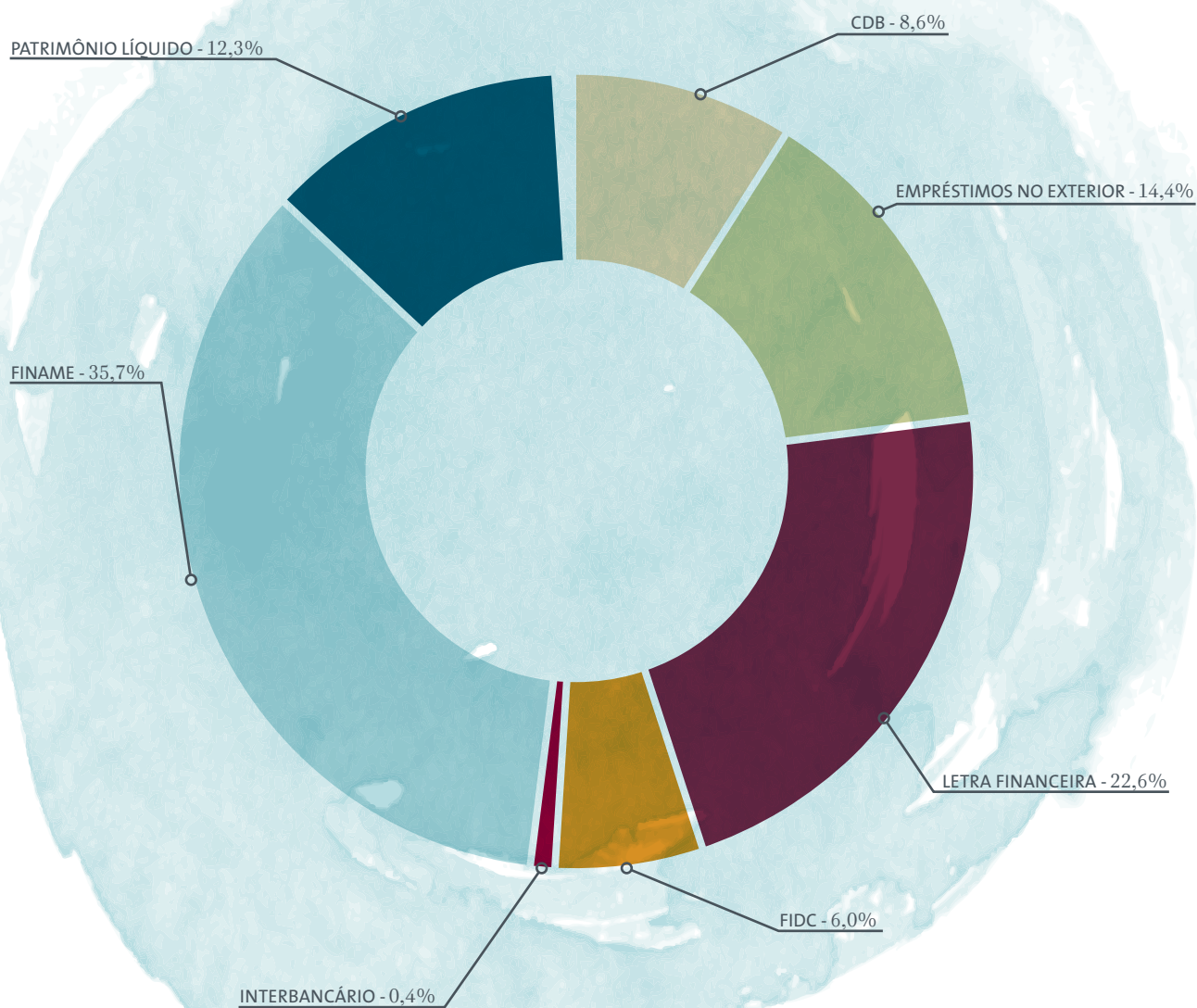
Os clientes do banco são prospectados de forma indireta, ou seja, por meio das concessionárias das marcas do Grupo. A maior parte do portfólio é composta por operações com garantia de veículos novos.

Segue abaixo os dados mais relevantes da carteira para o ano de 2015:

- ▶ A carteira de veículos usados representa 21% no portfólio de veículos leves e 0,1% no de pesados.
- ▶ Os veículos usados apresentam, em sua maioria, até quatro anos de uso, característica associada às políticas de crédito implantadas e ao perfil de clientes das concessionárias das marcas.
- ▶ 98% dos contratos apresentam garantia real.
- ▶ No portfólio varejo, cuja garantia costuma ser o próprio veículo, foi observado em 2015 um percentual médio de entrada de contratos de 34%.
- ▶ O portfólio de veículos pesados tem características específicas. 99% dele é realizado no produto FINAME e, nesse caso, o percentual médio de entrada foi de 11% em 2015. Em 2015, passaram a vigorar as novas regras do BNDES FINAME, modificando a dinâmica do percentual médio de entrada.
- ▶ A participação de veículos pesados foi de 25% dos novos negócios em 2015.

Diversificação é a chave para o sucesso

AS FONTES DE CAPTAÇÃO DO BANCO VOLKSWAGEN SÃO SETE, CONFORME DEMONSTRADO NO GRÁFICO ABAIXO:



Principais Operações

Conforme mencionado em nosso Relatório de Administração, o ano de 2015 foi marcado por uma piora no cenário econômico e retração acentuada da indústria. A Volkswagen Financial Services Brasil, entretanto, mesmo em um cenário desafiador manteve a sua estratégia de captação no mercado de capitais local emitindo sua 4ª Letra Financeira e seu 3º FIDC.

LETRAS FINANCEIRAS

Em 2015, foi realizada a 4ª oferta pública de Letras Financeiras do Banco Volkswagen. A oferta foi de R\$ 500 milhões sendo que a demanda pelos investidores atingiu R\$ 2,5 bilhões. Devido à ótima receptividade pelo mercado, a taxa final de captação ficou em 105,4%, sendo este o menor preço alcançado em todas as ofertas públicas anteriores de Letras Financeiras do Banco Volkswagen. A captação ocorreu conforme a Instrução 476 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

FIDC

O grupo adota o modelo mundial de securitização do Grupo (“Driver Global Program”) no mercado de capitais local. A plataforma já é familiar aos investidores brasileiros por sua robustez na estrutura de balanço do fundo como também na transparência e divulgação mensal voluntária pela Volkswagen Financial Services Brasil sobre a *performance* da carteira cedida. Neste ano, portanto, foi emitido o Driver Brasil Three. A oferta inicial era de R\$ 768 milhões, contudo, também devido à boa receptividade pelo mercado, a demanda dos investidores atingiu R\$ 1,5 bilhão. Em consequência da alta procura pelo produto, a opção de aumento da oferta foi exercida, atingindo assim o valor total final de R\$ 1 bilhão. A oferta ocorreu conforme a instrução 400 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e foi a maior oferta pública de FIDC registrada pela entidade durante o ano de 2015.

Suporte da matriz

A subsidiária brasileira também conta com o suporte declarado da sua matriz VWFS AG. Este suporte pode ser publicamente visualizado através da nota explicativa 71 do Relatório Anual da mesma. Para saber mais, acesse www.vwfsag.com/en/home/investor_relations/geschaeftsberichte.html.



Monitoramento de Risco de Mercado e Liquidez

Em conformidade com a Resolução CMN 3.464/07, a área de Gerenciamento de Risco de Mercado e Liquidez atua de forma independente das operações de negócios da Tesouraria e é subordinada à diretoria de Operações. Neste sentido, utilizando-se de metodologias e modelos alinhados às melhores práticas do mercado nacional e internacional, diariamente o risco de mercado e liquidez é mensurado, avaliado e monitorado, de acordo com as políticas, diretrizes e limites operacionais estabelecidos em Comitês específicos.

O monitoramento e controle do risco de mercado são realizados por meio de metodologias e modelos condizentes com as melhores práticas do mercado, permitindo embasar decisões estratégicas da Volkswagen Financial Services Brasil com agilidade e elevado grau de confiança. Para as tomadas de decisões são utilizadas

as práticas mais aceitas no mercado tais como *value at risk* (VaR), análises de sensibilidade, *economic value of equity*, teste de estresse e *backtesting*.

No caso do risco de liquidez, e embora a Resolução 4.401/15 do Conselho Monetário Nacional (CMN) sobre Liquidez de Curto Prazo seja aplicável somente aos bancos com ativos superiores a R\$ 100 bilhões, a Volkswagen Financial Services Brasil calcula o índice de modo gerencial para fins de monitoramento próprio e aderência às futuras legislações dos Órgãos Reguladores. Em paralelo, o Banco Volkswagen também possui o colchão de liquidez, calculado mensalmente pela área de Risco de Mercado e Liquidez e seguido pela Tesouraria conforme determinado, onde é mensurado e mantido reserva em caixa dos vencimentos dos próximos trinta dias.



ESTRUTURA DE MONITORAMENTO

Além do monitoramento independente da Tesouraria pela área de Risco de Mercado e Liquidez, o banco realiza bimestralmente o ALCO (Asset Liability Committee) cujas principais atribuições são:

- ▶ Analisar e decidir estratégias para operações da Tesouraria, com base no cenário econômico, limites operacionais, “*matching*” da carteira, fluxo de caixa e estratégia de captação/aplicação;
- ▶ Aprovar a metodologia e as ferramentas de medição;
- ▶ Analisar os resultados consolidados do gerenciamento de risco de mercado e liquidez;
- ▶ Monitorar se os níveis de exposições a risco de mercado e liquidez estão sendo seguidos.

Relatório Anual 2015

Governança Corporativa

MODELO MANTÉM SOLIDEZ, TRANSPARÊNCIA E COMPETITIVIDADE



Da esquerda para a direita: Rafael Vieira Teixeira, CFO; Alessandro Lora Ronco, Superintendente de Marketing e Desenvolvimento de Negócios; Thierry Roland Soret, COO; Décio Carbonari de Almeida, CEO; Marco Aurélio de Castro, Superintendente de Recursos Humanos; e Paulo Francisco Pinho, Superintendente de Operações de Campo.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

O modelo de Governança Corporativa da Volkswagen Financial Services Brasil segue rigoroso controle garantido por dez comitês gerenciais e pela adoção das melhores práticas do mercado. Criado em 2010, mostrou-se importante instrumento para o grupo manter-se sólido e competitivo. Em 2015, o Banco Volkswagen conquistou a quarta certificação de controles internos, emitida pela consultoria internacional PricewaterhouseCoopers. Obrigatória apenas para empresas de capital aberto, essa certificação é mais uma forma de avaliar os processos, antecipar soluções e prevenir problemas. Além disso, torna a relação com os investidores ainda mais transparente.

As boas práticas de Governança Corporativa se refletem em inúmeras melhorias nos processos decisórios do Grupo, no aprimoramento do modelo de prestação de contas, no aumento da confiança e no maior equilíbrio dos interesses dos *stakeholders*. Sua adoção sustenta o crescimento, contribui para uma maior competitividade e permite trabalhar com melhores indicadores de desempenho e com uma estrutura organizacional bem definida.

Benefícios do modelo

- ▶ Aprimoramento da prestação de contas e da forma de se comunicar com o mercado.
- ▶ Consolidação da confiança junto à matriz e aos parceiros de negócios.
- ▶ Manutenção do equilíbrio dos interesses dos *stakeholders*, com redução da percepção de risco e, consequentemente, do custo de capital.
- ▶ Obtenção dos melhores indicadores de desempenho organizacional e maior competitividade e sustentabilidade.

O grupo segue o código de Governança Corporativa alemão Kodex, o Acordo de Basileia publicado pelo Bank for International Settlements (BIS) e recomendações de instituições como a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). A estrutura de risco do grupo está alinhada às orientações da Volkswagen Financial Services AG, aos requerimentos do Acordo de Basileia e às exigências do Conselho Monetário Nacional. A gestão do risco é realizada pela Diretoria de *Back-Office*, seguindo normas corporativas e dos órgãos reguladores.

RELACIONAMENTO COM O IBGC

O Banco Volkswagen é Membro Associado Mantenedor do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), título destinado a companhias pertencentes ao seleto grupo de empresas que assumiram um compromisso com a boa governança, posicionando-se favoravelmente à causa e incorporando as melhores práticas como meta de sua administração.

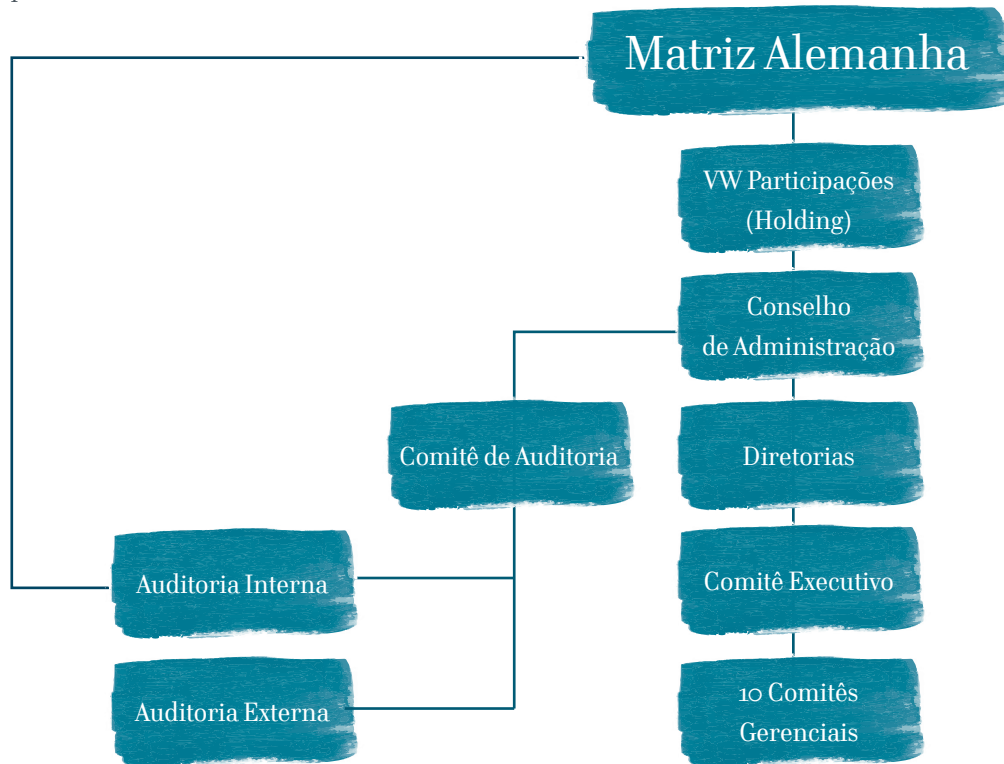
GOVERNANÇA EM GESTÃO DE RISCOS

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

GESTÃO COLEGIADA

A Volkswagen Financial Services Brasil segue estrutura de gestão colegiada em sua *Holding*, composta por conselho de administração, dois comitês (executivo e de auditoria) e 10 comitês gerenciais.

Adicionalmente à estrutura de governança corporativa da *Holding*, o Banco Volkswagen possui comitês de remuneração e auditoria, nos moldes das Resoluções nº 3921/10 e 3198/04 do Conselho Monetário Nacional (CMN), respectivamente.



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Delibera sobre decisões estratégicas, de financiamento, de investimento e de gestão de riscos, visando proteger e valorizar o patrimônio do grupo e propiciar sistemática criação de valor de longo prazo.

DIRETORIAS

Responsável pelas atribuições e funções administrativas, de acordo com os cargos ocupados pelos Diretores, incumbindo a cada um o cumprimento do Contrato Social, das decisões dos Sócios, do Conselho de Administração e das Reuniões da Diretoria, a prática de qualquer ato de interesse da Administração da Sociedade e a representação desta perante terceiros.

COMITÊ EXECUTIVO

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

Os 10 Comitês Gerenciais

1 PRODUTOS E NEGÓCIOS – responsável por validar propostas de novos produtos, clientes e/ou serviços e respectivas mudanças, excluindo produtos de Tesouraria. Estabelece estratégias para aumentar a retenção e a fidelidade dos clientes.

2 PREÇO E COMERCIALIZAÇÃO – aprova estratégias de competitividade para todos os produtos financeiros (exceto Tesouraria) com base nas condições de concorrência, *market share*, margem e informações da economia, analisando todas as variáveis de comercialização dos produtos, como condições de taxas, prazos, comissionamentos, gerais e especiais, dentre outras. Aprova campanhas de vendas de seguros e formação de remuneração.

3 CRÉDITO E COBRANÇA – aprova políticas de crédito e cobrança que assegurem a qualidade do portfólio, bem como os processos operacionais que impactem diretamente o adequado cumprimento dessas políticas, gerando um ambiente operacional seguro e alinhado à estratégia estabelecida para o risco de crédito.

4 ALCO – ASSET LIABILITY COMMITTEE – analisa e decide estratégias para operações da Tesouraria, com base no cenário econômico, limites operacionais, *matching* da carteira, fluxo de caixa e estratégia de captação/aplicação.

5 FINANÇAS – aprova políticas e estratégias financeiras, contábeis e tributárias, inclusive sobre divulgação de informações ao mercado. Define a estratégia de gestão de capital, visando assegurar a sua adequação à complexidade das operações.

6 GOVERNANÇA CORPORATIVA, COMPLIANCE E CONTROLES INTERNOS (GCC) – avalia e propõe ações para o aprimoramento das boas práticas de Governança Corporativa, aprova estratégias relacionadas à disseminação da cultura organizacional em conformidade com as normas aplicáveis à instituição, controles internos e prevenção e combate aos crimes de lavagem de dinheiro, corrupção e financiamento ao terrorismo. Aprova as matrizes de risco e planos de ação identificados nos mapeamentos dos diversos processos do grupo.

7 RISCOS INTEGRADOS – define a estratégia e o alcance de risco do grupo. Autoriza políticas e planos de iniciativas de riscos de crédito, mercado, liquidez, operacionais e valor residual, assegurando a adequada gestão dos riscos. Avalia os impactos dos riscos relevantes no resultado final e atua para garantir a segurança necessária para o crescimento sustentável.

8 CONDUTA – promove e estimula a adequação e a manutenção de práticas, políticas e procedimentos relacionados aos princípios de conduta do grupo. Sanciona a criação e a alteração do Código de Conduta e de práticas, políticas e procedimentos correlatos, como, por exemplo, de anticorrupção e de medidas disciplinares.

9 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – informa e delibera sobre questões da área de Tecnologia da Informação. Apresenta questões e projetos de interesse comum do grupo e delibera sobre questões importantes relacionadas ao tema Segurança da Informação.

10 PESSOAS E DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL – valida e recomenda propostas de projetos, processos e ações de Recursos Humanos, tais como programas de desenvolvimento, treinamento, recrutamento e seleção, cargos e salários e estrutura organizacional.

CONTROLES INTERNOS E COMPLIANCE

Em 2015, foram reavaliados pelo grupo os controles relevantes que apresentam risco de distorção nas demonstrações contábeis e risco operacional ao negócio.

No Banco Volkswagen, os controles internos e políticas de *compliance* são revisados periodicamente e cumpridos rigorosamente pela alta Administração e demais níveis hierárquicos. A Administração do Banco Volkswagen é a principal responsável pela avaliação dos riscos, pelo desenho e pela implementação de controles. A atuação nesses quesitos está alinhada aos principais modelos globais de controles, como o Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Coso), e os processos de Tecnologia da Informação são baseados em CoBIT, atendendo ao previsto na Resolução nº 2.554/98 do Conselho Monetário Nacional (CMN). As diversas áreas participam ativamente das atividades de Controles Internos e *Compliance*, de acordo com a periodicidade registrada por meio de procedimentos internos, os testes de controle e aderência são aplicados. Os resultados são reportados aos comitês de Governança Corporativa, *Compliance* e Controles Internos (GCCCI) e Auditoria.

Para todos os casos em que deficiências são encontradas, as ações corretivas são registradas e há monitoramento de sua implantação. Em 2015, foram contratados auditores independentes para avaliar o ambiente de Controles Internos. Como resultado, foi obtido, pelo quarto ano consecutivo, um relatório que assegura a efetividade dos controles internos relacionados às demonstrações financeiras e, para garantir o sucesso dos esforços voltados ao aprimoramento desses controles, é feito o acompanhamento periódico das recomendações originadas desse trabalho.

A íntegra do Relatório de Asseguração dos auditores independentes sobre Controles Internos está no final deste relatório.

RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

A Volkswagen Financial Services Brasil considera o bom relacionamento com seu público estratégico de grande valor para a companhia. A conduta do grupo junto aos seus *stakeholders*:

Acionistas

O grupo adota práticas internacionais de contabilidade, publicando os resultados consolidados conforme as normas da International Financial Reporting Standards (IFRS), alinhando-as também às normas locais.

Entidades de classe

A Volkswagen Financial Services Brasil está engajada nas principais entidades de classe do setor financeiro. Participa de comitês e outras iniciativas de instituições como Associação Brasileira das Empresas de Leasing (ABEL), Associação Brasileira de Bancos Internacionais (ABBI), Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC), Associação Nacional de Empresas Financeiras de Montadoras (ANEF), Associação Nacional das Entidades de Crédito, Financiamento e Investimento (ACREFI) e Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN).

Clientes

A fidelização e a avaliação positiva do mercado são valorizados pela instituição, tendo a satisfação do cliente como um dos principais direcionadores estratégicos. Por isso são realizadas pesquisas de mercado periódicas, aplicadas por instituição independente (Instituto Your Route – HSR). O grupo está entre os líderes em satisfação do cliente, com 87,2% de satisfação, conforme levantamento realizado em 2015.

Partes relacionadas

A gestão de transações com partes relacionadas é realizada de maneira transparente e em conformidade com as legislações locais e internacionais, garantindo a igualdade e os interesses dos seus acionistas, investidores e outras partes interessadas. As informações relativas a operações dessa natureza são objeto de avaliação do Comitê Executivo.

The image shows the exterior of a modern building with a large sign for Volkswagen Financial Services. The sign is mounted on a wall with horizontal slats and reads "VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES" in large, bold letters, with "FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE." in smaller letters below it. To the left, a glass-walled office interior is visible, showing desks and chairs. The overall scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES
FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

Novo horizonte estratégico

EM MEIO A UM CENÁRIO DE CONSTANTES MUDANÇAS E ALTA COMPETIÇÃO, A VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES BRASIL TRAÇOU UM NOVO RUMO PARA CONTINUAR A AVANÇAR GLOBALMENTE NO LONGO PRAZO

Nomeada Route 2025, a estratégia mundial é sustentada por cinco dimensões – clientes, empregados, excelência operacional, rentabilidade e volume. Além da mobilidade, que é tema central do horizonte do planejamento estratégico, também ganham destaque tendências como digitalização, experiência do cliente e excelência operacional, entre outras.

Combinada à Rota, outro importante elemento para o alcance da nova visão – *We are the key to mobility* –, é a plataforma de valores FS Way, que representa a cultura do grupo.

Cada vez mais, os clientes buscam soluções inteligentes e compatíveis com a ideia de mobilidade. Esse contexto exige a ampliação do modelo de negócios para além do conceito tradicional de posse, com a comercialização de novos produtos e serviços ligados ao uso do veículo.

Saiba mais sobre os princípios organizacionais da Volkswagen Financial Services Brasil.

Visão

We are the key to mobility.

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

O FS Way é a plataforma em que reunimos os valores fundamentais que devem estar presentes em nossas atitudes cotidianas para que possamos concretizar as metas estratégicas previstas na Route 2025 e no mapa estratégico. Eles representam o jeito de ser de cada um dos empregados da Volkswagen Financial Services Brasil e, por isso, significam a base das atitudes que fazem parte de nossos relacionamentos e do nosso trabalho no dia a dia.

Conheça nossos cinco valores:

1 COMPROMISSO COM OS CLIENTES – Orientação pelo cliente e enfoque nas oportunidades de mercado são fontes vitais do DNA da Volkswagen Financial Services Brasil.

É com o cliente que encontramos novas soluções, conhecemos verdadeiramente suas necessidades, tornamo-nos realmente presentes e, finalmente, podemos encantá-los.

2 RESPONSABILIDADE – Todos são responsáveis pelo sucesso e, portanto, todos são, acima de tudo, envolvidos com o trabalho benfeito e pelo alcance dos objetivos.

No FS Way todos estão de acordo e assumem sua responsabilidade pelos objetivos estratégicos da organização, gerando comportamentos respeitosos e justos com os nossos públicos.

3 CONFIANÇA – É a base de todos os relacionamentos entre as pessoas. Por isso, o clima de efetiva confiança é fundamental para o nosso ambiente e resultados de trabalho.

Devemos gerar credibilidade diariamente e isso só se consegue investindo o tempo de cada um de nós nas pessoas que constroem o trabalho conosco, ouvindo, prestando atenção, compartilhando informações, contribuindo para o aprendizado e o desenvolvimento contínuos.

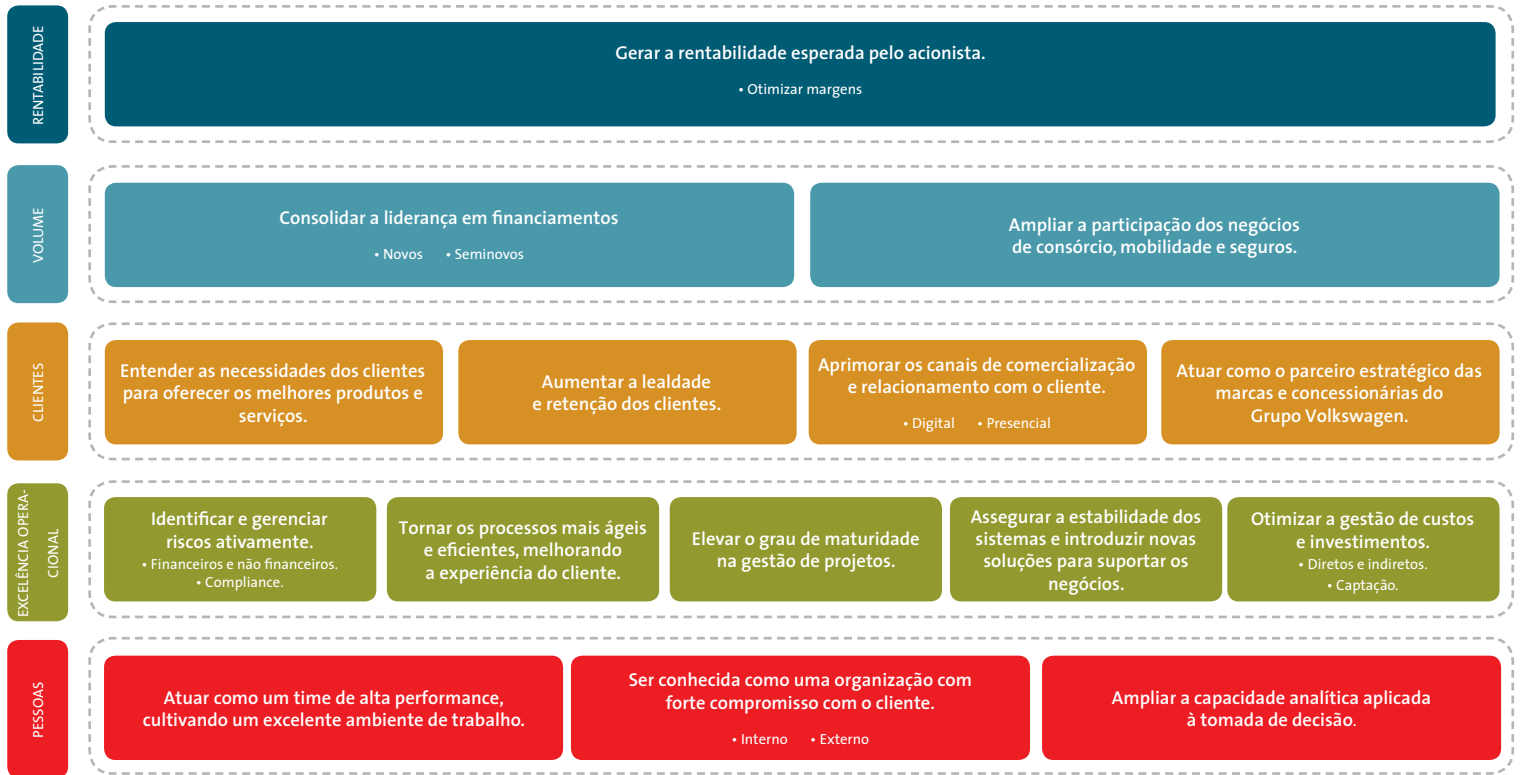
4 CORAGEM – Para ousar, mudar, correr riscos, realizar. Coragem para viver. A bravura impulsiona nosso caminho e contribui para superarmos limites.

Estimulamos uma cultura de aprendizagem contínua e de proatividade. Temos de criar, juntos, um ambiente propício à inovação. É preciso correr riscos razoáveis, promover atitudes inovadoras e motivar as pessoas a enfrentarem desafios com inteligência.

5 ENTUSIASMO – Gostar do que fazemos nos traz uma força vital e uma energia diferente. O entusiasmo nos faz enxergar mais longe e agir com a confiança e a certeza do sucesso. E nossa energia é decisiva para alcançarmos nossos objetivos e para encantarmos nossos clientes.

Entusiasmo significa ter os valores e objetivos da Volkswagen Financial Services Brasil correndo em nossas veias!

Mapa Estratégico



ALINHAMENTO TOTAL EM TORNO DOS NOVOS DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS

A necessidade de revisão da estratégia local se deu não somente pela atualização global de visão, missão e estratégia como também pelo quadro de deterioração política e econômica experimentado pelo Brasil. Era preciso revisitar premissas e compor uma nova agenda.

O mapa estratégico, adotado pela operação brasileira desde 2006, consolida as estratégias locais e a *Route 2025*, comunicando para a organização quais são os objetivos, indicadores, metas e iniciativas que nos guiarão nos próximos cinco anos. Ciente da dinâmica de mercado, o grupo tem também em seus processos medidas de monitoramento da *performance* do plano estratégico, através da execução das RAEs (Reuniões de Análise da Estratégia), monitoramento do ambiente externo e avaliação de estratégias emergentes.

A quinta edição do mapa estratégico *101% performance*, junto com demais direcionadores corporativos, orienta ainda a aprovação de novas ideias que comporão o portfólio de projetos do grupo. Esse processo foi fortalecido em 2015, visto que é a principal via de execução da estratégia corporativa (vide mais detalhes ao lado).



APROVAÇÃO DE PROJETOS

A Volkswagen Financial Services Brasil reestruturou a equipe de gerenciamento de projetos para tornar a gestão ainda mais eficaz. A função de gestão de projetos foi unificada e centralizada no Escritório de Projetos, dentro da estrutura de Planejamento Estratégico & Business Intelligence. Essa unificação visa aumentar a maturidade nesse processo e principalmente garantir o vínculo dos projetos com a estratégia corporativa.

Além disso, foram criados dois processos para padronizar a solicitação, avaliação, aprovação e priorização de novos projetos. Uma vez ao ano, as áreas têm a oportunidade de submeterem novas propostas de projetos que são analisadas sob as vertentes de vínculo com a estratégia, grau de complexidade e benefícios esperados, e, por meio desses critérios, são comparadas entre si e submetidas à deliberação do Comitê Executivo. Nesse meio tempo, há ainda a avaliação de projetos emergenciais, permitindo que sejam atendidas as demandas urgentes, sobretudo visando à adequação ao mercado e às normas regulatórias.



Principais projetos entregues em 2015

MDM – MASTER DATA MANAGEMENT

Com a implantação do projeto MDM, obtivemos benefícios como a introdução do processo de governança de dados cadastrais e controle de qualidade de informações. O MDM tornou-se a base de dados para outros projetos, padronizando e executando o tratamento de dados corporativos.

ERP – ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

O projeto ERP expandiu o uso do sistema SAP, que representa uma ferramenta mais completa para hospedar a base de dados financeiros e contábeis do grupo e automatizar diversos processos anteriormente gerenciados através de formulários em papel e planilhas eletrônicas.

Essa automatização se traduz em ganho de produtividade e qualidade das informações. Adicionalmente, o novo sistema também mitigou possíveis falhas de controle, o que diminuiu o risco operacional do grupo.

ABS 3 – DRIVER BRASIL THREE

Conhecido como Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC) no Brasil, é uma das fontes de captação de recursos, baseada na cessão de contratos previamente originados pela própria da Volkswagen Financial Services Brasil. Em 2015, o banco lançou o seu terceiro FIDC no valor de R\$ 1 bilhão. A demanda do mercado foi de R\$ 1,5 bilhão, o que reflete a imagem positiva, confiança e robustez que o grupo tem no mercado financeiro.

PORTAL DE BUSINESS INTELLIGENCE – “DASHBOARD” DE PROJETOS

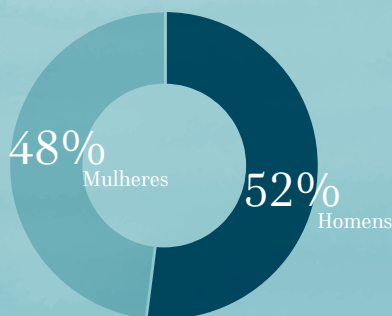
A Volkswagen Financial Services Brasil lançou uma importante frente no Portal de Business Intelligence (BI). Com o intuito de dar mais transparência à gestão de projetos, foi disponibilizado um “dashboard” de projetos, que permite melhor acompanhamento dos projetos em andamento, disponibilizando a informação de maneira padronizada e tempestiva.

Movimentação de funcionários

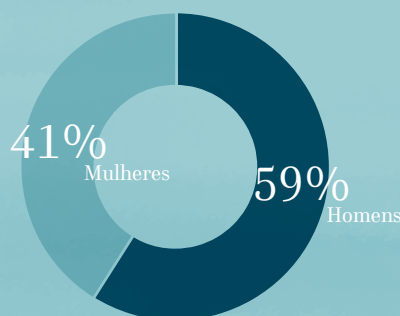
Em 2015 a Volkswagen Financial Services Brasil reforçou a manutenção de suas políticas de diversidade, capacitação e treinamentos, reconhecimento de talentos e estímulo ao bem-estar dos profissionais. No ano passado, 41,2% dos colaboradores tiveram alguma movimentação na carreira, por meio de promoções, transferências de áreas ou incrementos salariais. Essa política de valorização da força de trabalho culminou com um *turn over* de 7,86%, abaixo da média do mercado.

Nossos profissionais

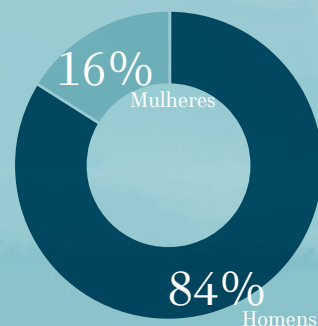
MENSALISTAS



GESTORES DE UNIDADE



EXECUTIVOS



Capacitação



Investimento de

R\$ 1,6 milhão

Plano de carreira

Tempo médio no grupo

10 anos

41 promoções

143 transferências e movimentações

193 incrementos salariais

Índice de Turn Over

7,86%

CONVÊNIO MÉDICO

O convênio médico de todos os funcionários foi alterado em 2015. Essa era uma das principais demandas dos colaboradores na última pesquisa de clima, realizada em 2014, e o grupo passou a utilizar o plano médico da Bradesco Saúde, com o objetivo de promover um atendimento de abrangência nacional a todos os profissionais da Sede e dos escritórios regionais.

CUIDADO COM A SAÚDE

A academia situada no prédio da Volkswagen Financial Services Brasil, em São Paulo (SP), teve sua área ampliada em 50% e ganhou 20 aparelhos em 2015. As aulas de ginástica passaram de 24 para 50 durante a semana e a capacidade total mais do que dobrou, alcançando 500 alunos. O investimento reforça o compromisso do banco com a saúde e o bem-estar dos funcionários.

FLEXIBILIZAÇÃO DO TRABALHO

Ampliando a política de flexibilidade de trabalho, o grupo adotou a Short Friday em 2015. Os funcionários têm a carga horária reduzida na sexta-feira e compensam as horas no decorrer da semana. O mecanismo reforça o conceito de poder decisório do profissional sobre sua jornada e complementa ações como banco de horas e horário de entrada flexível.

RETROFIT

A sede da Volkswagen Financial Services Brasil, em São Paulo, começou o processo de *retrofit* em 2015. Mais do que uma reforma, o conceito inclui a modernização da estrutura e preza o bem-estar dos funcionários. Foram iniciadas obras nos seis andares do prédio, restaurante, recepção, térreo e área de convivência, que contarão com novo layout e decoração. Ao longo das obras, que se estenderão em 2016, serão realizadas duas mil movimentações de pessoas.

A reforma proporcionou a doação de mobiliário para várias instituições sociais cadastradas pelo grupo e apoiadas pelos empregados.



Meio Ambiente

DIVERSAS MEDIDAS SOCIOAMBIENTAIS FORAM TOMADAS PARA MINIMIZAR OS IMPACTOS NO PLANETA

Ao longo de 2015, a sede da Volkswagen Financial Services Brasil iniciou um processo de *retrofit*, que é mais do que uma simples reforma e visa reforçar os pilares de sustentabilidade do Grupo, além de melhorar a qualidade de vida dos funcionários. Confira as iniciativas sustentáveis adotadas ao longo do ano:

MADEIRA CERTIFICADA

Durante o processo de *retrofit*, houve a redefinição dos *layouts* das áreas. Os móveis substituídos foram doados para entidades filantrópicas e órgãos governamentais. Dessa forma, o grupo evitou o descarte de materiais em boas condições de forma inapropriada. Além disso, todos os fornecedores do novo mobiliário foram analisados para que a origem da madeira fosse certificada, evitando assim a aquisição de móveis vindos de áreas de desmatamento ilegal. Foram adquiridas 1.875 cadeiras com origem garantida.

ÁGUA DE REÚSO

Com 30 anos de existência e uma estrutura antiga, o prédio da sede da Volkswagen Financial Services Brasil não contava com um sistema de captação de água pluvial. Durante o processo de *retrofit*, a preocupação foi levada em consideração, motivada também pela crise hídrica enfrentada pelo País em 2015. Por isso, houve obras para captação e armazenagem de água da chuva no prédio e, assim, parte da água usada nos aparelhos de ar-condicionado e nos banheiros será de reúso. Também está em andamento um sistema de irrigação do jardim do prédio, que utilizará água da chuva.

ILUMINAÇÃO

Durante a obra, a iluminação do prédio também foi uma questão de destaque. Além de o novo projeto priorizar áreas mais arejadas e iluminadas naturalmente, a Volkswagen Financial Services Brasil investiu na substituição de 4.200 lâmpadas fluorescentes pelas de tecnologia LED. A ação culminará em uma economia de cerca de 20% de energia por ano.

CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO

Além das reformas físicas, houve uma série de campanhas de conscientização sobre o uso de água e energia, e sobre a produção de resíduos. Os lixos individuais, dispostos nas baias dos funcionários, foram removidos e lixeiras grandes com separação para resíduos sustentáveis foram instaladas em pontos específicos dos seis andares. A ação tem a intenção de conscientizar sobre a necessidade de produzir menos lixo e incentivar a separação do lixo produzido. Iniciativa similar aconteceu com as impressoras, que passaram a existir em menor número por andar com o objetivo de provocar a análise da necessidade de imprimir e proporcionar a economia de papel e, conseqüentemente, menos descarte.

Responsabilidade Socioambiental

41



VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

Política de Responsabilidade Ambiental (PRSA)

INICIATIVAS PARA CUMPRIR A LEGISLAÇÃO DO SETOR FINANCEIRO

Em 2014, o Banco Central do Brasil publicou a resolução Nº 4.237 do Conselho Monetário Nacional (CMN) com as diretrizes que devem ser observadas pelas instituições financeiras para implementar uma Política de Responsabilidade Socioambiental. Para cumprir essa regra, a equipe da Volkswagen Financial Services Brasil elaborou a PRSA com suas diretrizes e a lançou em julho de 2015. Para elaborar a política, que guia os aspectos considerados para avaliação socioambiental da companhia, foram percorridos os seguintes pontos:

- 1º** Reconhecimento de que as instituições financeiras trazem impactos socioambientais diretos, como consumo de recursos naturais, e indiretos, decorrentes das operações de crédito.
- 2º** Verificação do grau de exposição ao risco socioambiental por meio de avaliações internas e externas sob coordenação da área de Risco Operacional.
- 3º** Definição de pontos de melhoria e formação de grupo de trabalho interno para desenvolvimento de proposta de avaliação e acompanhamento dos aspectos envolvendo fornecedores e terceiros, clientes e operações e visões internas e externas do grupo.
- 4º** Para a primeira versão da PRSA, o foco foi a implementação de diretrizes para avaliação de clientes/operações do segmento Corporate, para os Produtos Capital de Giro, FINAME e Crédito Rotativo.
- 5º** Formatação e publicação da PRSA no site da instituição.

Patrocínios Incentivados

A Volkswagen Financial Services Brasil é uma grande apoiadora de iniciativas sociais, culturais, esportivas, e da área de saúde no País. A instituição tem patrocinado importantes projetos ao longo dos anos, por meio de leis de incentivo, pois acredita que essa é uma forma de ajudar a criar um futuro mais sustentável e justo para todos. Confira alguns dos principais projetos:

ÁREA SOCIAL

ASILO PADRE CACIQUE

O Asilo Padre Cacique é uma organização não governamental sem fins lucrativos em Porto Alegre (RS). Atualmente, abriga 150 idosos, entre homens e mulheres, dos quais cerca de 40% não tem nenhum vínculo familiar e, por essa razão, dependem de uma relação afetiva com os funcionários e voluntários da instituição. O patrocínio realizado prevê a manutenção das atividades realizadas no espaço.

FUNDAÇÃO TERRA – CASA MARIA DE NAZARÉ

Apoiada pelo grupo desde 2010, a instituição mantém núcleos educacionais nas zonas urbanas e rurais da região de Maracanaú (CE). O projeto Casa Maria de Nazaré privilegia o atendimento integral, em regime de semi-internato, a crianças do sexo feminino em situação de risco pessoal e social.





INSTITUTO BACCARELLI

Organização social sem fins lucrativos, o Instituto Baccarelli atende cerca de 1.300 crianças e jovens em programas socioculturais e, por meio de formação musical e artística de excelência, proporciona desenvolvimento pessoal e oportunidade de profissionalização na música. Localizada dentro da comunidade de Heliópolis, em São Paulo (SP), a instituição é apoiada pela Volkswagen Financial Services Brasil desde 2001.

INSTITUTO PELLA BETHÂNIA – REFORMA DO LAR SAMARIA

Pella Bethânia é uma instituição filantrópica não governamental, localizada em Taquari (RS). A entidade presta serviços como avaliação com assistentes sociais, médicos, psiquiatras e nutricionistas. Há também atividades terapêuticas e vigilância de cuidadoras. A associação conta com 93 funcionários. Em 2015, a Volkswagen Financial Services Brasil apoiou uma reforma na sede, com a criação de um refeitório e a ampliação do número de quartos femininos, além de adquirir móveis, equipamentos e utensílios para as necessidades específicas do público atendido.

PROJETO ARTESCOLA

Desenvolvido pela Associação Aliança de Misericórdia, o projeto busca desenvolver atividades, em contra turno escolar, para crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, tendo por foco a formação em linguagens culturais.

SPAAN – PROJETO MATURIDADE ATIVA

Apoiada pela Volkswagen Financial Services Brasil desde 2012, a Sociedade Porto-Alegrense de Auxílio aos Necessitados (SPAAN) é uma instituição sem fins lucrativos que presta assistência a cerca de 150 idosos. Grandes acontecimentos marcaram 2015. Com o patrocínio do grupo, a sede da entidade foi reformada, com adaptação e construção de espaços destinados ao conforto dos idosos, além do desenvolvimento de cursos, treinamento e contratação de técnicos para o local. Os beneficiários da SPAAN também ganharam computadores, impressoras e smartphones para incentivar a interação.

SAÚDE

ASSOCIAÇÃO CRUZ VERDE

É uma instituição filantrópica, sem fins lucrativos, fundada em 1958 pelo Prof. Dr. Antonio Branco Lefèvre, considerado o pai da neurologia infantil. É voltada para a prestação de assistência especializada a crianças, adolescentes e adultos com paralisia cerebral grave. Em 2015, a Volkswagen Financial Services Brasil apoiou projeto para a modernização da infraestrutura da Associação Cruz Verde, que incluiu a troca dos equipamentos de oxigenoterapia, de itens da cozinha e dos leitos adaptados aos pacientes, além da ampliação do acesso a terapias atualmente não ofertadas via SUS, como tratamento da condição de paralisia por meio da aplicação da toxina botulínica e procedimentos odontológicos com anestesia geral.

HOSPITAL PEQUENO PRÍNCIPE

O maior complexo pediátrico de média e alta complexidade do País oferece diversos serviços em saúde para crianças e adolescentes (do nascimento até os 18 anos). O hospital de Curitiba (PR) conta com um qualificado corpo médico que oferece consultas ambulatoriais em diversas especialidades. Em 2015, a Volkswagen Financial Services Brasil investiu em um projeto da instituição que busca promover a formação continuada dos profissionais que atuam no HPP, para aperfeiçoar o atendimento de crianças e adolescentes com câncer.

HOSPITAL SAMARITANO

O Hospital Samaritano da capital paulista foi qualificado pelo Ministério da Saúde em 2008, com outros cinco hospitais brasileiros, como um parceiro estratégico no apoio e no desenvolvimento do Sistema Único de Saúde no País. O grupo apoia o hospital e contribui para a saúde da população em geral em tratamentos como os de câncer do colo uterino, de ovário e de mama.

Além dessas iniciativas acima, o grupo também contribui com a Fundação Volkswagen. Ao longo dos mais de 30 anos de sua existência, a Fundação é responsável pelo investimento social da Volkswagen do Brasil, por meio de projetos com foco em educação e desenvolvimento social. A Fundação já atingiu a marca de 1,2 milhões de alunos atendidos, em dez anos de atuação mediante seus projetos em Educação, que receberam investimentos de R\$ 77,5 milhões, oferecendo formação continuada a mais de 12 mil educadores.







Banco Volkswagen S.A.

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE O DESENHO
E A EFETIVIDADE OPERACIONAL DOS CONTROLES INTERNOS EM CONEXÃO
COM AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

Relatório de asseguarção dos auditores independentes sobre o desenho e a efetividade operacional dos controles internos e em conexão com as demonstrações financeiras

À Administração

BANCO VOLKSWAGEN S.A.

- 1 Fomos contratados pelo Banco Volkswagen S.A. (“Banco”) para realizar um serviço de asseguarção razoável sobre o desenho e a efetividade dos controles internos relacionados às demonstrações financeiras na data-base de 31 de dezembro de 2015 (“Objeto”).
- 2 Conforme instruções de V. Sas., efetuamos, na extensão mencionada nos parágrafos, 6, 7 e 8 deste relatório, determinados procedimentos de asseguarção com o objetivo de comprovar a adequada apresentação do objeto em todos os seus aspectos relevantes de acordo com os critérios especificados.

RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO

- 3 A administração do Banco Volkswagen S.A. é responsável pelo planejamento, elaboração, implantação e operação de controles internos relevantes para a adequada elaboração e apresentação das demonstrações financeiras na data-base de 31 de dezembro de 2015 de acordo com os critérios estabelecidos no documento Estrutura Integrada de Controles Internos edição de 1992 do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) e pela avaliação da efetividade de tais controles, incluída na afirmação da administração sobre os controles internos sobre relatórios financeiros, que acompanha este documento.

RESPONSABILIDADE DO AUDITOR

- 4 Nossa responsabilidade é de expressar uma opinião sobre o desenho e a efetividade dos controles internos relevantes relacionados às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2015 do Banco, com base nos critérios estabelecidos no COSO edição de 1992.
- 5 Conduzimos nosso trabalho de acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade (NBC TO 3000) – “Trabalho de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão” (3000), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) em conjunto com o IBRACON – Instituto dos Auditores Independentes do Brasil, para trabalhos de asseguarção que não sejam de auditoria de informações financeiras históricas, a qual está de acordo com a International Standard on Assurance Engagement (ISAE 3000), norma internacional para trabalhos de asseguarção. A NBC TO 3000 requer o cumprimento com os padrões éticos e o planejamento e a realização do serviço para obter asseguarção razoável da efetividade dos controles relacionados às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2015 do Banco, em todos os seus aspectos relevantes.

BANCO VOLKSWAGEN S.A.

- 6 O serviço de asseguarção razoável envolve a execução de procedimentos para obter evidências adequadas e suficientes de que o ambiente de controles internos relacionados às demonstrações financeiras na data-base de 31 de dezembro de 2015 do Banco foi elaborado de acordo com os critérios. Os procedimentos selecionados depen-

dem do julgamento do auditor independente, incluindo a avaliação dos riscos dos referidos controles internos não cumprir significativamente com os critérios.

- 7 O trabalho compreendeu as seguintes etapas: o planejamento dos trabalhos; a obtenção de entendimento dos controles internos sobre as demonstrações financeiras avaliando o risco de uma insuficiência material; e a realização de teste e avaliação da eficiência do desenho e da eficiência operacional dos controles internos sobre os riscos avaliados.
- 8 Acreditamos que as evidências obtidas são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa opinião.

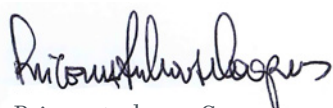
OPINIÃO

- 9 Em nossa opinião, o Banco Volkswagen S.A. mantinha, em todos os aspectos relevantes, controles internos sobre as demonstrações financeiras efetivos em 31 de dezembro de 2015, tendo como base os critérios estabelecidos no COSO edição de 1992.
- 10 Os controles internos sobre relatórios financeiros do Banco são desenhados para fornecer uma garantia razoável com relação à confiabilidade das demonstrações financeiras para fins externos, elaboradas de acordo com os princípios de contabilidade geralmente aceitos. Os controles internos sobre os relatórios financeiros do Banco incluem políticas e procedimentos que: (a) dizem respeito à manutenção de serviços que, em detalhe razoável, refletem as operações e as disposições de modo preciso e adequado dos ativos do Banco; (b) fornecem garantia razoável de que as operações são registradas conforme necessárias para permitir a elaboração das demonstrações financeiras de acordo com os princípios de contabilidade geralmente aceitos; e (c) fornecem garantia razoável com relação à prevenção ou à detecção, em tempo hábil, de aquisição não autorizada, uso ou alienação dos ativos do Banco que poderiam afetar materialmente as demonstrações financeiras. Devido às suas limitações inerentes, os controles internos sobre os relatórios financeiros não podem prevenir ou detectar distorções. Além disso, as projeções de qualquer avaliação da eficácia de controles para os períodos futuros estão sujeitas ao risco de que os controles possam se tornar inadequados em razão de alterações nas condições ou de que o grau de conformidade com as políticas ou os procedimentos possa se deteriorar.

RESTRIÇÕES DE USO

- 11 Este relatório é para o uso do Banco Volkswagen S.A. e o conhecimento da Alta Administração da Volkswagen Financial Services, tendo em vista sua finalidade específica e extensão descritas no primeiro e segundo parágrafos e, dessa forma, este relatório não pode ser adequado para outros propósitos.

São Paulo, 24 de março de 2016



PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5



Maria José De Mula Cury
Contadora CRC 1SP192785/O-4

Expediente e Créditos

PUBLICADO POR VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES BRASIL

Rua Volkswagen, 291 – Parque Jabaquara

São Paulo – SP

www.bancovw.com.br

COORDENAÇÃO VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES BRASIL

Herbert Luis Souza

Thales Rodrigues Pichelli

PRODUÇÃO

Ketchum

www.ketchum.com.br

CONCEITO E DESIGN

Leandro Hataka

Daniel Ganancia

Carlos Henrique André da Silva

SUPERVISÃO GERAL

Letícia Colombini (MTb 26.598)

COORDENAÇÃO E EDIÇÃO

Juliana Crem (MTb 46.229)

REDAÇÃO

Michele Loureiro

REVISÃO

Teresa Bilotta

FOTOS

Acervo Banco Volkswagen

Banco de imagens Shutterstock

Daniela Toviansky

Jozzu – Manifesto Insano Films

Contatos Tesouraria e Relações com Investidores:

HERBERT LUIS SOUZA

Telefone: +55 (11) 5582-4809

E-mail: herbert.souza@vwfs.com

THALES RODRIGUES PICHELLI

Telefone: +55 (11) 5582-5831

E-mail: thales.pichelli@vwfs.com



VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.