

# RELATÓRIO ANUAL 2019

---

**CNI**  
INDUSTRIAL

CAPITAL

# SUMÁRIO



- 1 MENSAGEM DO PRESIDENTE
- 2 DESTAQUES DO ANO
- 3 ESTAMOS PRÓXIMOS DE NOSSOS MERCADOS
- 4 OFERECEMOS SOLUÇÕES SUSTENTÁVEIS
- 5 ACOMPANHAMOS A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
- 6 APRESENTAMOS RESULTADOS CONSISTENTES
- 7 ESTAMOS PREPARADOS PARA O FUTURO
- 8 INFORMAÇÕES CORPORATIVAS E EXPEDIENTE

## Solidez e proximidade com o cliente

Diante de um ano bastante desafiador para o mercado como um todo, apresentamos desempenho sólido e estável em 2019. Garantimos o equilíbrio das operações por meio de nossa estratégia de *funding* e mantivemos o suporte à CNH Industrial com produtos diferenciados de financiamento.

Apresentamos no ano um nível de originação bastante robusto e aumentamos nosso *penetration* em veículos comerciais e construção, por meio de produtos atrativos para os clientes. Mantivemos o nosso portfólio saudável e com qualidade, mesmo com os desafios de financiamento público apresentados no ano; também cumprimos as metas de retorno financeiro para o acionista e fortalecemos o Crédito Direto ao Consumidor (CDC), para todos os segmentos.

O Banco CNH Industrial celebrou 20 anos de trabalho no Brasil com importantes conquistas. Temos o privilégio de fazer parte de uma estrutura global de uma das maiores empresas de bens de capital do mundo, que nos proporciona diferenciais na governança e na gestão de concessão de crédito, por meio de plataformas e ferramentas que nos diferenciam como banco de montadora, bem como nos dão flexibilidade para desenvolver estratégias específicas de acordo com as necessidades de nossos clientes. Em 2019 também estivemos muito focados na experiência do cliente e acompanhamos os avanços da transformação digital nos processos e ferramentas do setor financeiro.

Continuamos agindo de forma preventiva e positiva nos movimentos de mercado dos segmentos em que atuamos, sempre adaptando e diversificando nossa estratégia de produtos e serviços por meio da dedicação e experiência de nossos colaboradores e parceiros. Nesses 20 anos de história, crescemos, aprendemos muito e superamos desafios. É assim que queremos seguir nas próximas décadas: oferecendo suporte aos negócios da indústria com sólidas estratégias de crédito e de *funding* – sempre ao lado de nossos clientes.

No momento em que publicamos este relatório, tendo em vista a significativa deterioração do ambiente macroeconômico desencadeado pela disseminação global do vírus da Covid-19 e a incerteza de mercado resultante, não podemos estimar razoavelmente o impacto dessa situação em nossos negócios. Já demonstramos que somos capazes de reagir rapidamente e manter o controle de nossa posição financeira em circunstâncias desafiadoras.

Dessa forma, estamos atuando proativamente para proteger a saúde e a segurança de nossos colaboradores, garantir a continuidade dos negócios e apoiar nossos clientes e concessionários. Todos esses esforços são direcionados para garantir que as necessidades de nossos clientes sejam atendidas, mesmo nessas circunstâncias sem precedentes.



**HEBERSON JOSÉ DE GÓES**  
Presidente

Nesse cenário, acreditamos que será necessário repensar a maneira como fazemos negócios, aproveitando nossas habilidades e abrindo nossas mentes para novas soluções possíveis. Com foco e esforços conjuntos, poderemos superar este momento como uma empresa robusta e sair dessa situação fortalecidos.

## 2 DESTAQUES DO ANO

### Nossos números (R\$)

**10,1 BI** em portfólio

**934 MI** em receita bruta

**175 MI** em lucro líquido

**2,7 BI** em originações de *retail*

Índice de Basileia  
**12,4%**

Penetração  
**41%** em CE<sup>1</sup>, **40%** em CV<sup>2</sup> e **30%** em AG<sup>3</sup>

- 1. Equipamentos para Construções
- 2. Veículos Comerciais
- 3. Máquinas Agrícolas



Rating: **AAA**

FitchRatings

Rating: **9,59**

RISK BANK  
Sistema de Classificação de Risco Bancário





### Duas décadas de Brasil

- ◆ Conquistas e resultados positivos, que fortalecem a confiança de clientes e parceiros.



### Inovação

- ◆ Criação de um grupo multidisciplinar focado em inovação.
- ◆ Lançamento do +Capital, aplicativo móvel para automação da gestão de crédito.



### Estratégia de funding

- ◆ Duas emissões de letras financeiras em um total de BRL 800 milhões.
- ◆ Realização do 2º **Investors Day**.



### Proximidade com o cliente

- ◆ Transformação da cultura institucional com foco em **Customer Experience**.
- ◆ Mapeamento da jornada do cliente.



### Primeiro lugar no ranking geral dos bancos de montadora – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)

- ◆ O Banco CNH Industrial está entre os principais agentes repassadores de recursos do BNDES.



### Banco CNH Industrial está entre as 500 Maiores Empresas do Sul

- ◆ Pelo 3º ano consecutivo no ranking, o Banco ocupou em 2019 a 30ª posição entre as maiores empresas do Paraná e a 69ª no ranking geral dos estados do Sul.



### Sustentabilidade e responsabilidade social

- ◆ Suportar o desenvolvimento é um dos principais objetivos do Banco CNH Industrial, que tem uma função social no desenvolvimento de regiões e segmentos onde está presente.



CAPITAL



# ESTAMOS PRÓXIMOS DE NOSSOS MERCADOS

## CNH Industrial (Global)

◇ **Líder global** na indústria de bens de capital

◇ Mais de **63,5 mil** colaboradores

◇ **56 centros** de pesquisa & desenvolvimento

◇ Presença em **180 países**

◇ **Líder no Dow Jones Sustainability Index (DJSI)** pelo **9º ano consecutivo** no setor Indústria de Máquinas e Equipamentos Elétricos

◇ **12 marcas**

◇ **67 plantas**



## CNH Industrial Capital (Global)

**Player global** de serviços financeiros, apoiando clientes e concessionários

**Mais de 40 anos** de atuação global e 20 no Brasil

## A CNH INDUSTRIAL (GLOBAL)

7%

### SERVIÇOS FINANCEIROS:

Player global de serviços financeiros, apoiando clientes e concessionários.



37%

### EQUIPAMENTOS AGRÍCOLAS:

Segundo maior fabricante mundial de equipamentos agrícolas.



33%

### VEÍCULOS COMERCIAIS:

Líder de mercado em combustíveis alternativos.



## CNH INDUSTRIAL

RECEITA CONSOLIDADA  
USD 28,1 BILHÕES

9%

### EQUIPAMENTOS DE CONSTRUÇÃO:

Player global de equipamentos de construção.



14%

### POWERTRAIN:

Líder global em mercados regulados.



## Foco em inovação e compromisso com o futuro

A CNH Industrial projeta, fabrica e distribui produtos que contribuem para o crescimento da agricultura e das indústrias de construção e transporte. O grupo se caracteriza pelo forte investimento em inovação e pelo compromisso com a sustentabilidade.



## Resultados sustentáveis

As aquisições e os investimentos realizados em 2019 estão relacionados ao objetivo de promover a sustentabilidade em todos os negócios e para os clientes, com uso mais eficaz de recursos, aumento de produtividade e redução do uso de CO<sub>2</sub>. Entre as soluções incrementadas no ano estão equipamentos agrícolas e de construção movidos a metano e redução de emissões para caminhões pesados.

A sustentabilidade é também um elemento-chave da estratégia Transform2Win, apresentada pela CNH Industrial em 2019. A iniciativa está ancorada em três objetivos estratégicos principais: crescimento por meio da inovação, lucratividade por meio de um conjunto de projetos práticos e separação dos negócios *on* e *off road* para criar dois líderes globais em seus respectivos setores.

## Aonde queremos chegar – objetivos aspiracionais

**MEIO AMBIENTE:**  
operações neutras em carbono

**CICLO DE VIDA DOS PRODUTOS:**  
uso amplo e completo dos recursos

**SEGURANÇA DO TRABALHO:**  
zero lesões graves

**ENGAJAMENTO DE PESSOAS:**  
espírito de dono

# A CNH Industrial Capital

## Estratégia para serviços financeiros

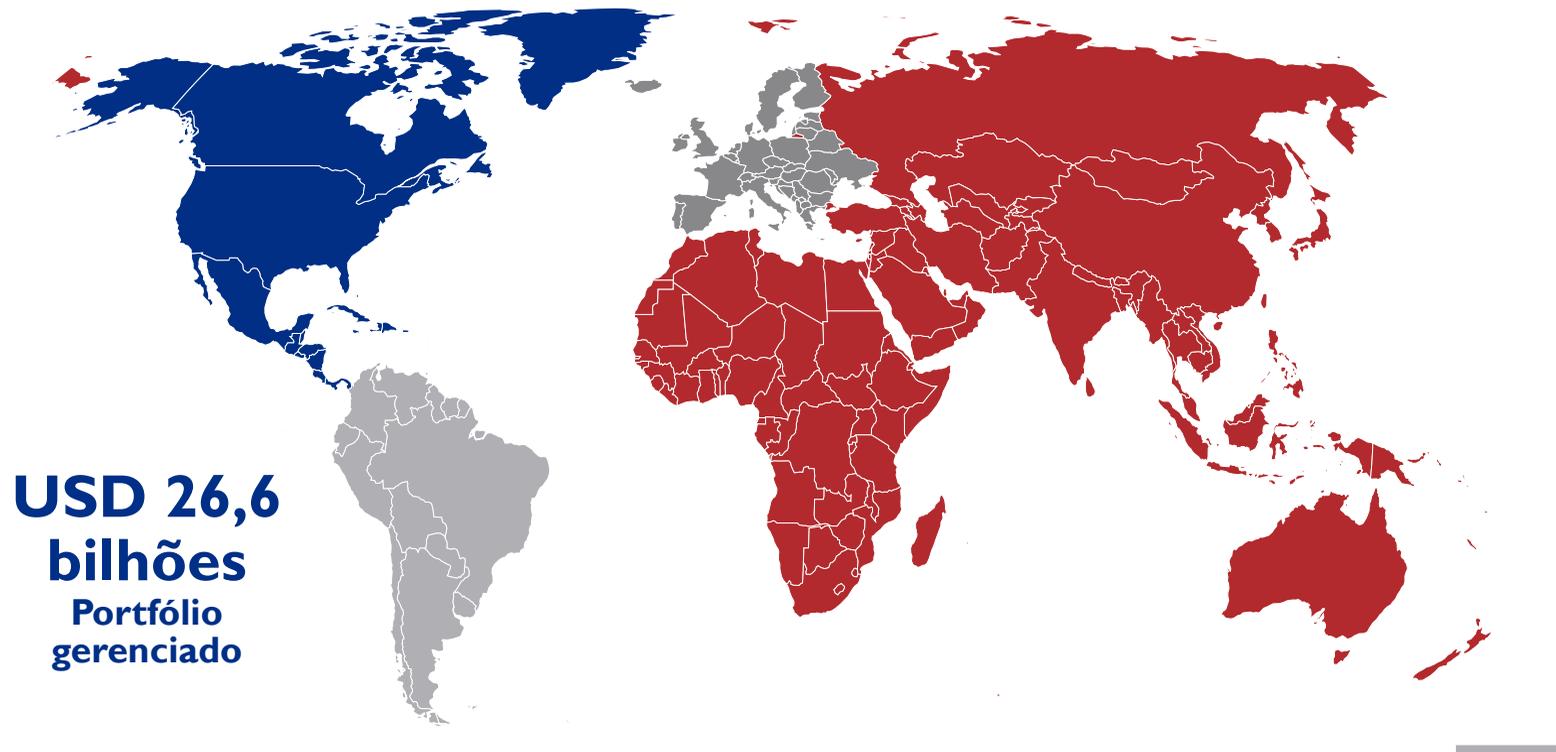
Com a missão de oferecer soluções sustentáveis de financiamento para os clientes e concessionários do grupo, a CNH Industrial Capital desenvolve sua estratégia no suporte às vendas de produtos por meio da expansão geográfica e com novas ofertas e serviços financeiros, com um modelo de negócios flexível. Essa estratégia é apoiada nos valores que movem a empresa ao redor do planeta: paixão, empreendedorismo, espírito de equipe e excelência.

Entre os diferenciais oferecidos, está o objetivo de proporcionar ao cliente um atendimento que vai além do financiamento de equipamentos. Assim, a oferta integrada de serviços, associada a um modelo de financiamento sustentável, permite que o cliente fique tranquilo e se torne fiel à marca.

## Oferta integrada e digital



## CNH Industrial Capital – presença global



**44%**

**América do Norte**

**11%**

**América do Sul**

**39%**

**Europa**

**6%**

**Ásia, Oriente Médio e África**



**AG**  
Penetração\* **43%**



**CE**  
Penetração\* **33%**



**CV**  
Penetração\* **26%**

Fonte: CNH Industrial – dezembro de 2019.

\* Penetração: Unidades financiadas sobre vendas totais da CNH Industrial.

◇ **A MAIS INOVADORA**

do setor Automotivo e Veículos de Grande Porte, do Prêmio Valor Inovação Brasil 2019, e uma das 10 mais inovadoras do País.

◇ **PRÊMIO DIVERSIDADE**

no Setor Automotivo, da Automotive Business, na categoria Melhores Práticas em Gênero.

◇ **MELHOR MONTADORA**

de Máquinas Agrícolas e de Construção pelo Prêmio AutoData 2019.

◇ Uma das

**150 MELHORES EMPRESAS**

Financiamentos para máquinas e implementos agrícolas e de construção, veículos comerciais e geradores de energia.

Operações de seguros nos mercados agrícola e de construção.

Especialista em seus mercados de atuação.

Suporte de estruturas globais da CNH Industrial Capital.

Proximidade com o cliente.





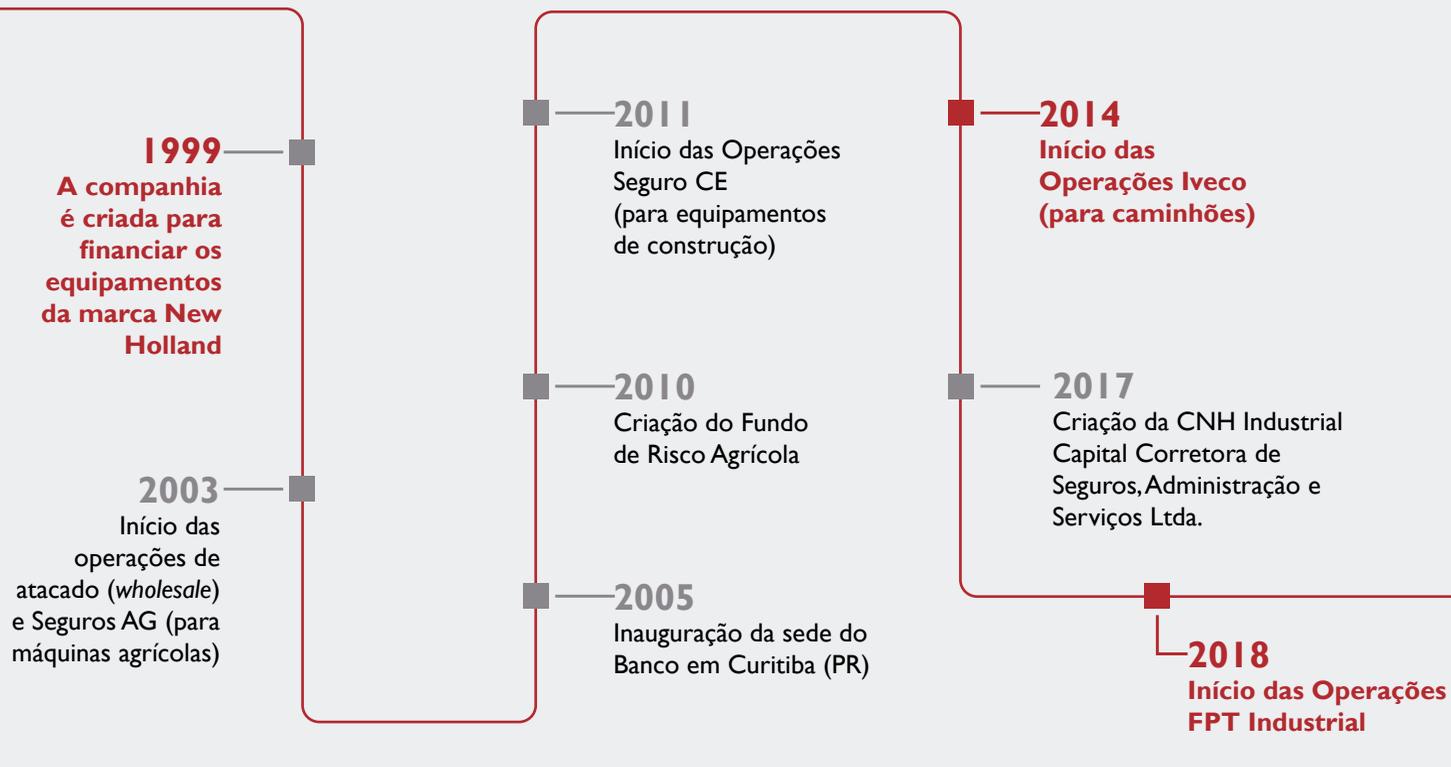
### Há 20 anos, o banco de quem produz, constrói e transporta

O segmento de serviços financeiros da CNH Industrial iniciou suas atividades no Brasil em 1999, como suporte aos produtos da New Holland. Com sede em Curitiba, o Banco CNH Industrial financia os segmentos agrícola, de construção, transportes e geração de energia.

Nesses 20 anos de história, a companhia tem representado um papel importante no desenvolvimento do agronegócio e da infraestrutura no País, dedicando-se a segmentos essenciais para o desenvolvimento. A proximidade com os clientes e os resultados positivos na oferta de produtos e serviços são diferenciais que marcam a atuação do Banco, um dos líderes nacionais nos mercados em que atua.

## A história do Banco CNH Industrial

### Linha do tempo



Em sua trajetória, o Banco mantém uma relação de parceria com os concessionários, estando presente, por meio de sua equipe de campo especializada, em aproximadamente 500 pontos de vendas, dos 130 grupos de concessionários das marcas CNH Industrial, oferecendo, por meio deles e com o suporte de correspondentes bancários dos próprios concessionários, soluções financeiras customizadas para os clientes de todo o Brasil.



## Atendimento à rede de concessionários

A satisfação dos concessionários é essencial para o sucesso do Banco CNH Industrial, por isso são realizadas frequentemente pesquisas de satisfação para monitorar o **Net Promotor Score (NPS)**, que mede o nível de lealdade da rede de concessionários. Os planos de ação são trabalhados pelas principais áreas do Banco para melhorar a experiência da rede. Os principais diferenciais percebidos são rapidez e agilidade nos processos, taxas de juros e condições atrativas e o fato de ser o banco das marcas CNH Industrial.

Entre as vantagens oferecidas aos concessionários está o **Business Management Service**, ferramenta disponível no **Dealer Portal**. Por meio de um painel interativo, que detalha os principais indicadores financeiros de cada concessionário, é possível fazer o acompanhamento da evolução mensal dos indicadores e a avaliação de medidores de desempenho. Personalizável, o painel permite ainda a comparação dos resultados com o mesmo período do ano anterior, a análise individual de cada departamento de negócio (máquinas novas e usadas, peças, serviços e locação) e a comparação de desempenho individual em relação aos resultados da rede por divisão geográfica e também por grupos conforme volume de receitas.

## Produtos oferecidos

### Crédito Direto ao Consumidor (CDC)

O CDC é uma modalidade de financiamento para aquisição de equipamentos novos e usados em que o Banco CNH Industrial capta recursos no mercado e empresta ao cliente final, mantendo o bem como garantia (alienação fiduciária). Linha de crédito para pessoas físicas e jurídicas, que tem prazos flexíveis, uma vez que admite o pagamento antecipado de parcelas ou mesmo a liquidação do contrato antes do prazo pré-estipulado.

### Wholesale/Floorplan

Linha de crédito para suporte às operações e estoque dos concessionários.

### Seguros

Especialista nos segmentos em que atua, por intermédio da CNH Industrial Capital Corretora de Seguros, em parceria com as principais seguradoras do mercado, a empresa mantém estrutura dedicada a atender às necessidades de cada cliente, com ampla variedade de coberturas em seguros para máquinas e equipamentos de construção e agrícolas.

### Produtos BNDES

Moderfrota, Pronaf Mais Alimentos, Finame e Pronamp.



O Banco CNH Industrial está entre os principais agentes repassadores de recursos do BNDES. Em 2019, ocupou o 1º lugar entre os bancos de montadoras e o 2º lugar entre todas as instituições financeiras no ranking geral, além de ficar em 2º lugar no ranking Moderfrota. A parceria comprova o cumprimento das normas para concessão de crédito, por meio das operações fiscalizadas regularmente pela instituição de fomento.

## Diferenciais competitivos



### **Operação altamente estratégica**

conectada com mercado financeiro, indústria, concessionários e clientes finais

### **Contato próximo e diário**

com concessionários e clientes

### **Estrutura sólida**

de gerenciamento de capital, com agilidade e flexibilidade em *funding*

### **Amplo conhecimento**

do mercado de atuação, pela aproximação com indústria, concessionários e clientes

### **Agilidade operacional**

na formalização e na aprovação de crédito

### **Melhoria contínua**

na estratégia de crédito, com diversificação de *mix*

### **Investimento em automação**

digitalização e Customer Experience

### **Agilidade e flexibilidade**

na adaptação da cultura corporativa

## 4 OFERECEMOS SOLUÇÕES SUSTENTÁVEIS



Política de **gerenciamento de capital** robusta e flexível

Duas emissões de letras financeiras totalizando **BRL 800 milhões** em 2019

Realização do **2º Investors Day** em São Paulo

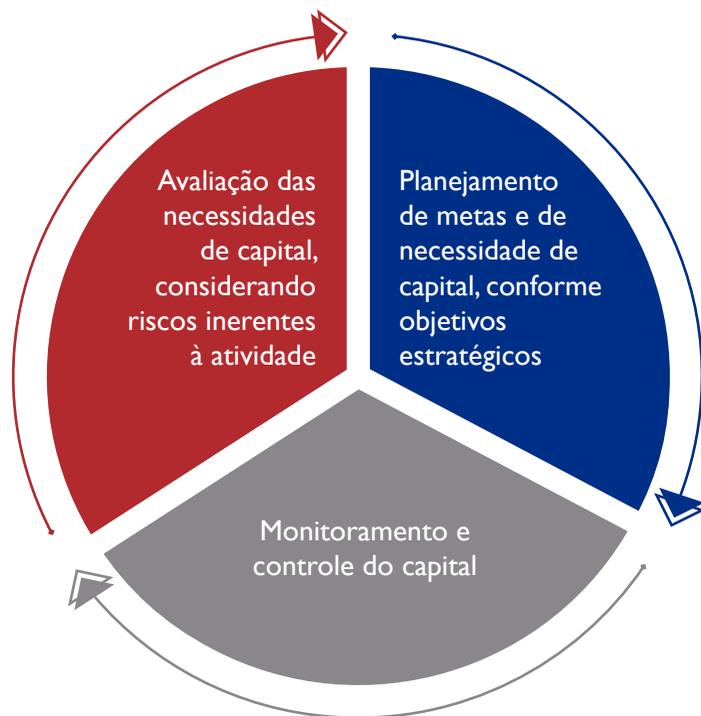
Estruturas de **compliance** com suporte global

Testes de estresse na gestão de riscos

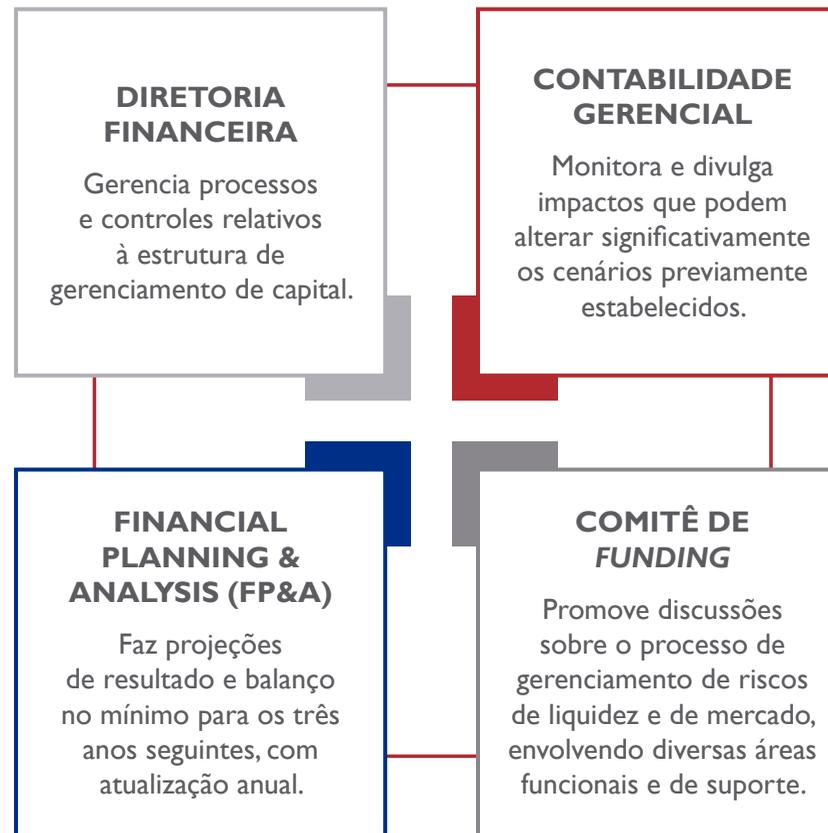
# Gerenciamento de capital e estratégia de *funding*

## Gerenciamento de capital

O Banco CNH Industrial tem uma política de gerenciamento de capital robusta, que considera a natureza e a complexidade de suas operações bancárias e os marcos regulatórios do setor. A avaliação de plano e a estrutura de capital indicam as eventuais necessidades e fontes de capital e monitoram os cenários de estresse.



## Matriz de responsabilidades



## FUNDING DIVERSIFICADO E ROBUSTO

A aproximação do mercado de capitais, com atuação ampla e diversificada, é parte da estratégia de *funding* do Banco, que foi consolidada em 2019 e está alinhada ao aumento da procura por produtos não oriundos do BNDES. A robustez da estratégia permite a oferta de soluções completas com um preço competitivo.

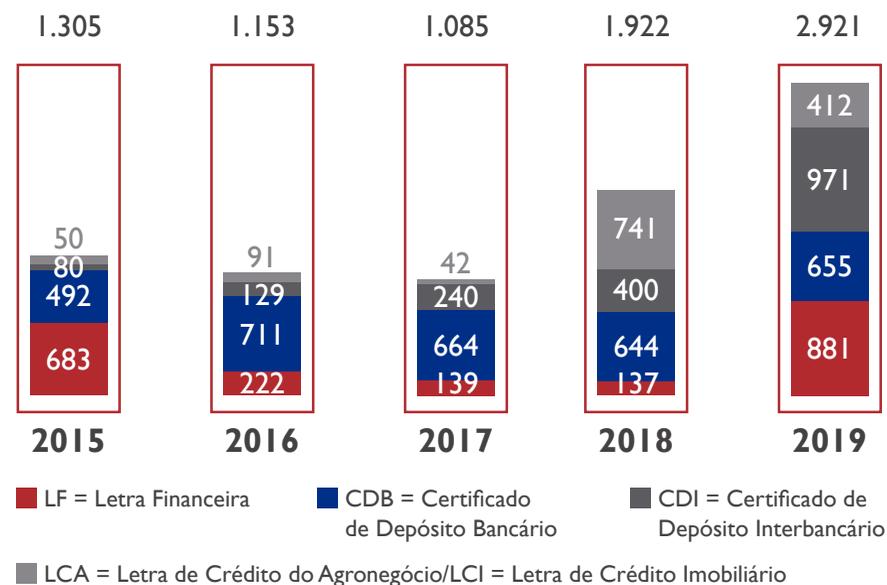
Duas emissões de letras financeiras foram concluídas no ano, no valor total de BRL 800 milhões, com alongamento de prazo e diferenciação de séries, o que reforça o apetite do mercado local com o Banco CNH Industrial e demonstra a credibilidade de nossas ações e números no mercado financeiro.

Além de viabilizar financiamento para todas marcas e produtos da CNH Industrial no Brasil, as novas fontes de captação fortalecem a competitividade do Banco e mantêm a rentabilidade da operação. A estratégia prevê incremento de refinanciamento pautado na parceria com bancos de mercado, aumentando a oferta de produtos próprios e baseando-se em outros instrumentos e formas de captação.

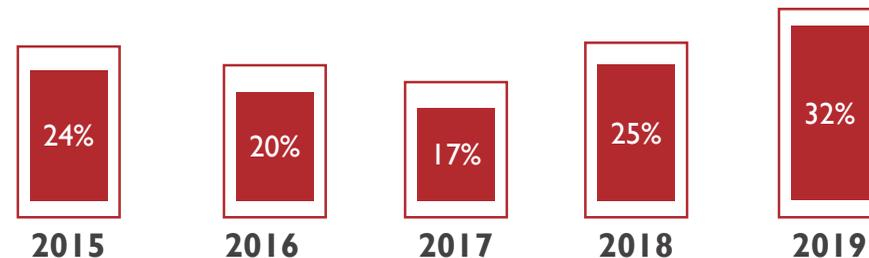
## RELAÇÃO COM INVESTIDORES

O Investors Day teve sua 2ª edição realizada na Fenatran – feira especializada no segmento de transportes em São Paulo. A estratégia faz parte da maior aproximação com o mercado financeiro. O evento facilita o entendimento do investidor com relação ao papel do Banco, reforça a marca como emissor frequente, além de apresentar resultados financeiros e novidades da CNH Industrial. Em 2019, foram abordadas iniciativas da Iveco, com apresentação de produtos e também da estratégia da montadora. O evento contou com a presença de investidores institucionais, bancos e outros stakeholders do mercado financeiro.

## Diversificação do *funding* de terceiros por instrumento (BRL milhão)



## Diversificação do *funding* de terceiros



## Governança corporativa

O Conselho de Administração e a Diretoria-Executiva compõem a estrutura de governança do Banco CNH Industrial, com o aval da Assembleia Geral e o suporte formal dos comitês de Auditoria, de Riscos e de Compensação. O Banco conta ainda com comitês de Remuneração, de Responsabilidade Socioambiental e de Inovação como apoio a sua estratégia.

◆ Ao **Conselho Administração** (CA) compete, entre outras atribuições, fiscalizar a gestão dos diretores e os documentos e contratos do Banco. Além de fixar a orientação geral dos negócios, o CA também indica os membros da Diretoria-Executiva e dos comitês de Auditoria e de Remuneração. Presidido por Oddone Incisa, tem como conselheiros Vilmar Fistarol, Elias Mendes, Heberon José de Góes e Bianca Belotti.

◆ A **Diretoria-Executiva** faz a gestão dos negócios, dos colaboradores e das finanças do Banco, gerindo também os bens e as instalações físicas. É composta do presidente Heberon José de Góes e pelos diretores Eloise Silva, Fabíola Temponi e Goés, Jucivaldo Feitosa, Marcio Contreras e Regianne Vassao.

### Estrutura societária



## Compliance de padrão global

O Banco CNH Industrial atende a duas diferentes estruturas globais de *compliance*:

- ◆ A CNH Industrial possui uma área de *compliance* baseada nos Estados Unidos, que organiza, entre outras atividades, treinamentos relacionados a temas como corrupção, *dumping*, Código de Conduta e *phishing*.
- ◆ Outra estrutura global, localizada na Itália, tem foco nas empresas de Financial Services do grupo e acompanha as atividades e os resultados relacionados a essa área em todas as financeiras.

Essas estruturas proporcionam o estabelecimento local de mecanismos de padrão mundial, como regras de auditoria e cumprimento de normas como a Lei Sarbanes-Oxley. Permite ainda o intercâmbio de experiências e a adaptação a regulamentações locais e internacionais.

A cultura interna da empresa, aliada a exigências, orientações e controles das estruturas globais e a alta fiscalização e regulamentação do mercado financeiro brasileiro, estabelece um alto padrão ético e de *compliance* na companhia. Essa perspectiva é estendida aos parceiros comerciais (concessionários), que devem seguir os mesmos padrões praticados no Banco.

## Lei Geral de Proteção de Dados

Sempre atento à proteção de dados de seus parceiros e clientes, o Banco atuou em 2019 para adaptar seus sistemas a todos os detalhes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que entrará em vigor no Brasil em agosto de 2020. A normativa altera significativamente a forma de tratamento dos dados pessoais fornecidos por clientes e usuários e tem por base os direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e livre desenvolvimento da personalidade da pessoa física.

O processo de adaptação tem a coordenação de uma equipe de *compliance* global, que já havia trabalhado com a General Data Protection Regulation (GDPR),

regulamentação semelhante adotada na Europa em 2018. Além do conhecimento do tema, o time internacional disponibilizou modelos e ferramentas de tratamento de informações, entre outros instrumentos.

Entre as medidas tomadas em 2019, estiveram treinamentos e desenho de políticas e notificações aos clientes. Foi feito também o levantamento de dados necessários a fim de garantir o cumprimento dos requisitos legais. A iniciativa se estende em 2020 com o suporte de consultor externo especializado para auxiliar nas demais atividades necessárias à conclusão do projeto.



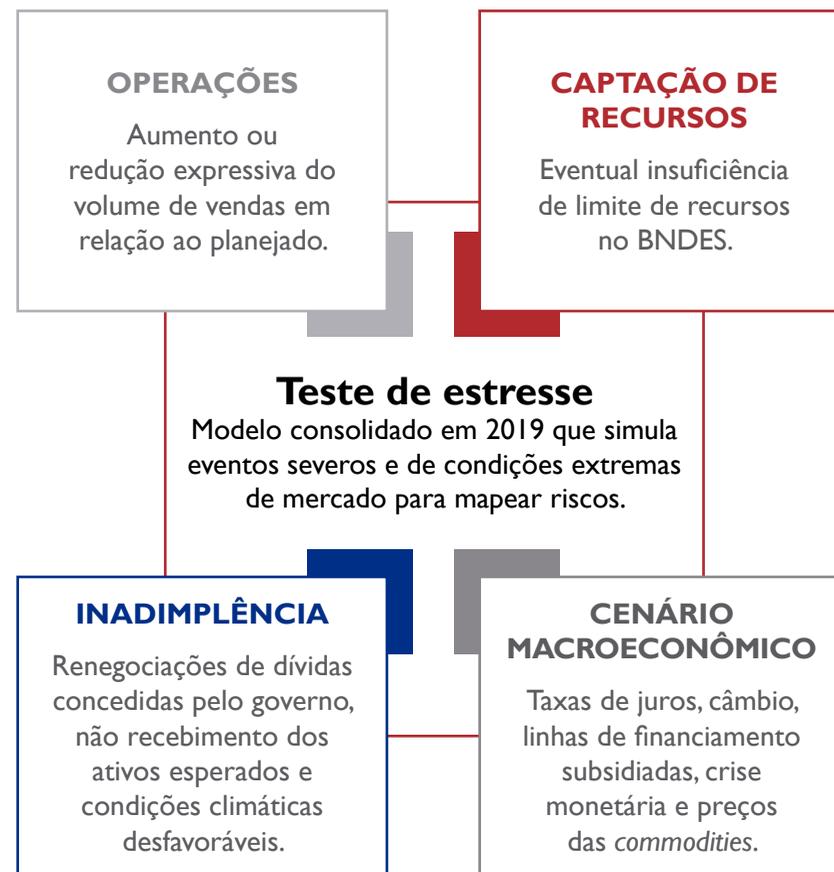
## Gestão de riscos

Ciente de que o gerenciamento de riscos é o coração do setor financeiro, o Banco CNH Industrial mantém uma sólida estrutura para essa atividade. Políticas institucionais e mecanismos de gerenciamento e mitigação englobam os quatro principais tipos de riscos aos quais o negócio está exposto: de mercado, de crédito, de liquidez e operacional.

### Estrutura de gerenciamento



A gestão de riscos orienta a estratégia de precificação do crédito e aponta tendências que melhoram os resultados do Banco. Fatores macroeconômicos e de comportamento do mercado permeiam os controles, que em 2019 tiveram como destaque o incremento em processos de automação. Por responder por aproximadamente 81% da carteira de crédito da companhia, o setor de equipamentos agrícolas é acompanhado com total detalhamento, o que inclui informações específicas sobre safras, sazonalidade e rentabilidade da produção no campo.



**Transformação da cultura institucional**  
com foco em Customer Experience

Realização da primeira **1ª Semana de Inovação** no Banco

Incorporação da **metodologia agile**  
na gestão de projetos

Lançamento do **+Capital**, aplicativo móvel para  
automação da gestão de crédito

Destaque na CNH Industrial no  
**mapeamento da jornada** do cliente



## Customer Experience

Diminuir o esforço do cliente e fazer do financiamento uma experiência mais fácil, rápida e agradável, utilizando ferramentas da transformação digital. Esse é o objetivo do Banco CNH Industrial, que em 2019 consolidou a cultura centrada na experiência do cliente por meio de ações de Customer Experience (CX).

Todas as atividades vêm sendo revisadas com base nesse direcionamento, que segue a estratégia da CNH Industrial. O Banco ganhou destaque no grupo nesse projeto, com rápida incorporação da cultura, criação e adaptação de produtos, ferramentas e processos.

### Atenção à experiência do cliente incorporada à cultura da empresa

O programa de CX se desenvolve por meio de embaixadores que repensam estratégias e disseminam a cultura centrada no cliente. Essa diretriz tem sido trabalhada com a perspectiva de 3 diferentes públicos do Banco: cliente final, concessionário e cliente interno. Como subsídio à iniciativa, capacitação dos colaboradores, entrevistas com concessionários e clientes e utilização de *benchmarks*.

Com a visão focada no cliente é possível rever todos os passos de um processo e identificar gargalos e dificuldades que muitas vezes são contornáveis de maneira rápida e sem custos. A incorporação dessa cultura integra diferentes áreas do Banco ao buscar sinergias não só no redesenho e na melhoria das ações internas e externas mas também nos ganhos que elas podem trazer para diferentes departamentos e empresas do grupo, o que gera eficiência.

Entre os primeiros resultados obtidos, esteve a queda de 70% no número de chamadas dos concessionários para a área de Dealer Support do banco e a satisfação com as novas ferramentas implementadas, como a análise de crédito automática e a redução dos tempos de emissão de boletos.

### Mapeamento da jornada do cliente

Com o mapeamento da jornada do cliente, que está em andamento, será possível visualizar as principais dores e os pontos de atrito de todas as etapas do financiamento, mapeando assim a jornada atual. Com base na jornada atual será apresentada a proposta da jornada ideal, e as iniciativas e os projetos serão priorizados a fim de melhorar a experiência dos clientes.

### Visão de CX da CNH Industrial



## “Comprometer-se para surpreender!”

Nossos clientes vivenciarão nosso comprometimento em todas as suas interações conosco, tornando as nossas marcas as mais confiáveis e rentáveis para seus negócios.

### Somos mais comprometidos porque as marcas:

- ◆ Entregam maior disponibilidade (Disponibilidade).
- ◆ Conhecem mais o negócio do cliente (Conhecimento).
- ◆ São as mais velozes do mercado (Velocidade).
- ◆ Fazem as coisas certas (Assertividade).
- ◆ Geram menor esforço para o cliente (Simplicidade).

### EXPERIÊNCIAS QUE ENTREGAMOS

### Em todas as interações:

- ◆ P2P – Pessoa para pessoa.
- ◆ P2M – Pessoa para a máquina.
- ◆ M2M – Máquina para a máquina.

### INTERAÇÕES QUE VIVENCIAM

### Tudo isso trará como resultado para os clientes:

- ◆ Mais confiança nas marcas.
- ◆ Mais rentabilidade para seus negócios.

### VALOR QUE A EXPERIÊNCIA ENTREGA

## Inovação e tecnologia

A inovação é um aspecto fundamental para o Banco CNH Industrial e já foi integrada à cultura interna. Os investimentos congregaram inovação com tecnologia e conduzem a companhia no processo de transformação digital do setor bancário. Criado em 2018, o Comitê Multidisciplinar de Inovação, formado por profissionais de diversas áreas do Banco, foca o desenvolvimento de soluções inovadoras e é responsável por difundir a transformação digital e cultural dentro da organização.

Pilares da inovação

Transformação digital  
(soluções tecnológicas)

Transformação cultural  
(difusão do *mindset* de inovação)

Pesquisas estratégicas  
(uso de novos modelos de negócio,  
como o *blockchain*)

Desenvolvimento de ecossistemas e  
parcerias com *startups*

### Metodologia ágil

Outra diretriz da inovação em 2019 foi a implantação da metodologia *agile* na gestão de projetos do Banco. Essa mudança, que também teve impacto na cultura da empresa, inaugurou uma nova forma de trabalho que permite entregas e correções mais rápidas em todos os projetos e principalmente nos produtos voltados para os clientes.

### Destaques

PEQUENAS  
ENTREGAS

MAIS  
IMPORTANTE  
ENTREGUE  
ANTES

CORREÇÃO  
SIMULTÂNEA

NÃO  
ENGENHAMENTO  
AO ESCOPO

## Semana de Inovação

Com palestras e *talk show* transmitidos via *live streaming*, o Banco realizou em agosto de 2019 sua 1ª Semana de Inovação. O objetivo do evento foi promover mudanças comportamentais e técnicas para o desenvolvimento do *mindset* de inovação, mudança cultural e transformação digital. No Brasil, cerca de 130 colaboradores participaram presencialmente de cada uma das 6 palestras do evento.

## Ferramentas para clientes e concessionários

### +Capital

Lançado em 2019, o aplicativo +Capital é uma ferramenta de vendas que oferece muito mais que uma autoaprovação de crédito. A plataforma permite que o vendedor simule opções de financiamento, digitalize os documentos do cliente, envie propostas de crédito e possa obter aprovação automática do empréstimo. Fácil de usar, a nova plataforma de crédito reduz o esforço, aumenta a flexibilidade da operação e proporciona ao

cliente uma experiência única ao oferecer a melhor opção de financiamento para cada situação. As funções do app serão gradualmente ampliadas, tendo como um dos direcionadores o atendimento rápido e automatizado por meio de inteligência artificial. Lançado inicialmente para veículos comerciais, em 2020 estará disponível para todos os segmentos.



## Boleto on-line

Em 2019, os concessionários passaram a ter mais uma facilidade de autoatendimento: a 2ª via do boleto agora está disponível no site do Banco. Não é necessário ligar para o SAC e não há necessidade de aguardar o correio. A iniciativa surgiu dentro dos projetos de Customer Experience e demandou apenas revisão de processo, sem custos, e obteve retorno positivo dos clientes.

## Área do Cliente

Por meio da Área do Cliente, que passou a ser disponibilizada no site do Banco, é possível obter extrato de Imposto de Renda, extrato da dívida e boleto de cobrança. A novidade, que ainda será incrementada, dá autonomia para o cliente, sem necessidade de entrar em contato com concessionária ou banco.

## Business Manager Service

Com essa iniciativa, os concessionários podem enviar mensalmente via sistema suas informações financeiras, que passam por análise de desempenho e alimentam a base de avaliação. A ferramenta auxilia os parceiros a comparar e melhorar sua atuação financeira de acordo com os dados de seu mercado.

## Dealer Self Audit

Como incremento à gestão digital e ao relacionamento com os concessionários, a ferramenta de Dealer Self Audit permite que as auditorias randômicas realizadas com os parceiros

sejam feitas *on-line*, sem necessidade de visitas. Para isso, são utilizadas fotos com georreferenciamento, em um processo simplificado e ao mesmo tempo robusto em governança.

## Experience Club

O programa de reconhecimento e fidelidade premia com uma série de benefícios financeiros e de atendimento os concessionários que apresentam operações mais saudáveis e em maior volume. A iniciativa aumenta a satisfação e a fidelidade da rede de concessionários.

## Plataforma de remarketing (gerenciamento de bens retomados)

Uma nova ferramenta de *remarketing* foi estabelecida em 2019 para gestão de máquinas que foram retomadas em processo de cobrança judicial ou devolvidas amigavelmente. O Banco criou uma linha de crédito *wholesale* para que os concessionários possam adquirir os equipamentos, que são oferecidos por meio de uma plataforma *on-line*. O financiamento prevê prazo de pagamento de até 180 dias, preservando o capital de giro do cliente e mantendo o preço médio de mercado dos produtos.

Como ferramenta sistêmica para a gestão desse estoque, a nova plataforma também melhora o ambiente de governança, com um processo robusto para responder a questionamentos sobre a venda nos processos judiciais. Pode ser usada ainda para auxiliar a rede de concessionários, pois funciona como um *marketplace* em que máquinas com dificuldade de giro podem ser acessadas por outros mercados.



## 6 APRESENTAMOS RESULTADOS CONSISTENTES

**Crescimento sustentável do portfólio**, com aumento da qualidade e diversificação da carteira

Diferenciação de *mix* no mercado de equipamentos agrícolas com **maior oferta de crédito direto ao consumidor**

**Aumento de portfólio** de equipamentos de construção e veículos comerciais (*penetration*)

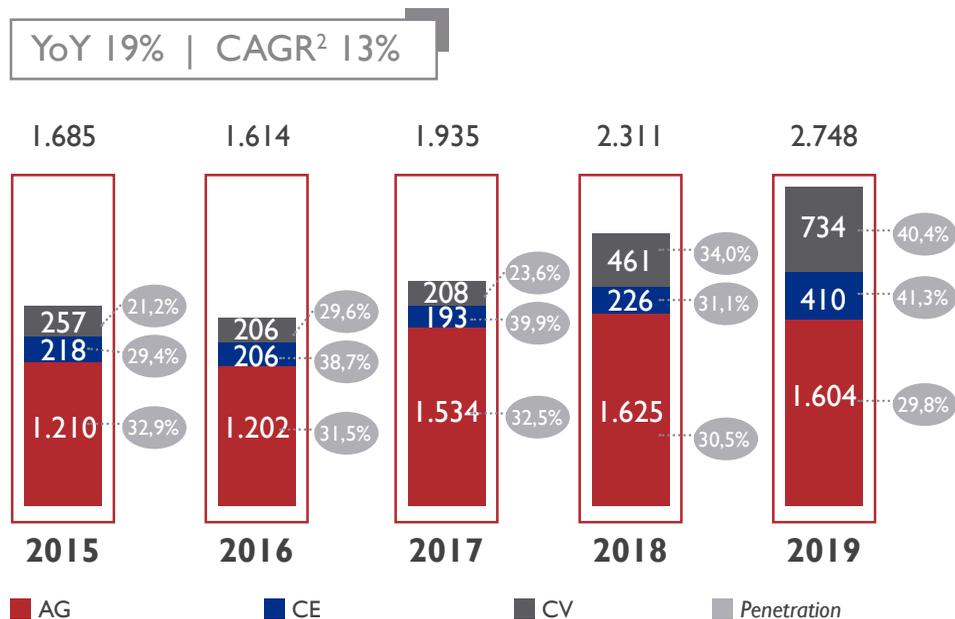
Estratégia de *remarketing* bem estruturada, com bons resultados no ano

## Resultados financeiros

O Banco CNH Industrial cumpriu seus objetivos de retorno financeiro para o acionista em 2019, além de fortalecer o Crédito Direto ao Consumidor, que gerou diferenciação de *mix* no mercado de equipamentos agrícolas. Em equipamentos de construção e veículos comerciais foi registrado aumento de *penetration*.

### Originações e *penetration*

### Originação histórica (BRL milhões) e participação nas vendas (%)<sup>1</sup>



1. *Penetration*: unidades financiadas sobre vendas totais da CNH Industrial.

2. *Compound annual growth*.

Fonte: Demonstração Financeira – dezembro de 2019.

O crescimento consistente das originações no período mostra como o avanço nas carteiras de crédito se dão de forma uniforme, mantendo a qualidade da carteira de crédito.

Grande destaque para as carteiras de CV e CE, que além de apresentarem crescimento relevante em termos de volume, revelaram também incremento significativo em termos de *penetration*, mostrando aderência das estratégias comerciais do Banco com esses dois segmentos também.

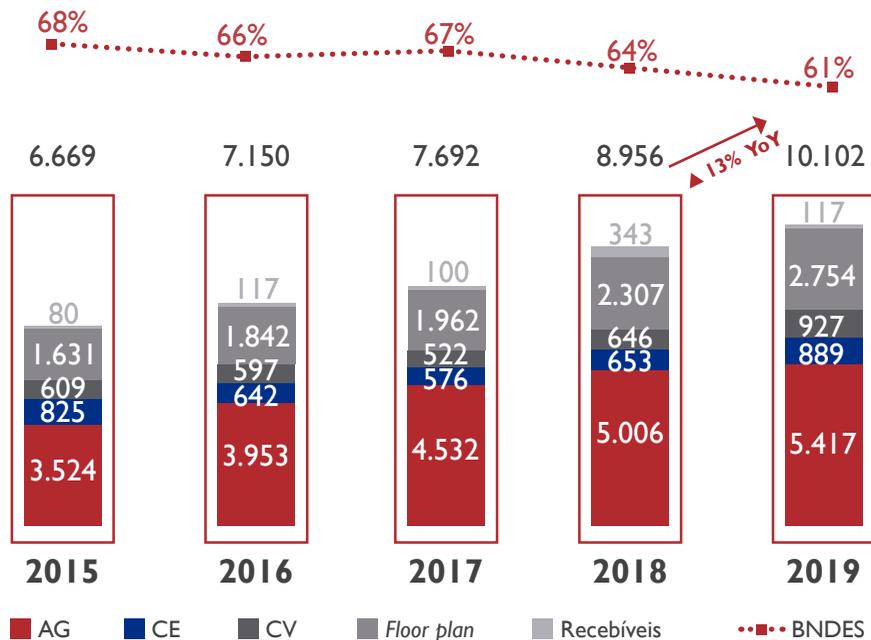


## Evolução do portfólio

Valores das carteiras por segmento em BRL milhões e participação (%) dos financiamentos do BNDES na carteira de crédito total

### Portfólio por segmento e % BNDES

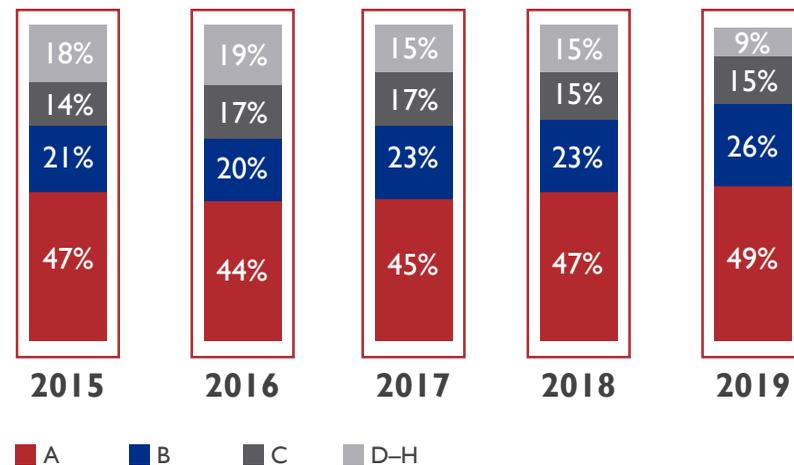
▲ 11% CAGR



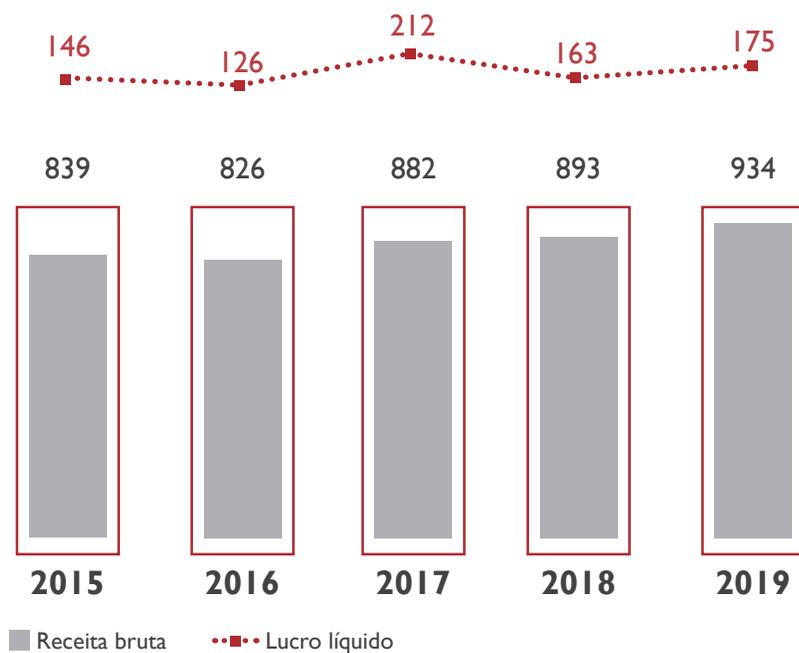
O Banco continua apresentando crescimento sustentável em todas as linhas de negócio, mostrando um crescimento anualizado de 11% nos últimos 5 anos e mais de 13% com relação ao ano de 2018.

A diferenciação em termos de produtos e a manutenção da qualidade de crédito da nossa carteira são fundamentais para que o crescimento desse portfólio seja saudável para a produção dos resultados também nos próximos anos. Um destaque importante é a diminuição da participação de produtos BNDES, que apresentou uma redução de 3 p.p. com relação ao ano anterior.

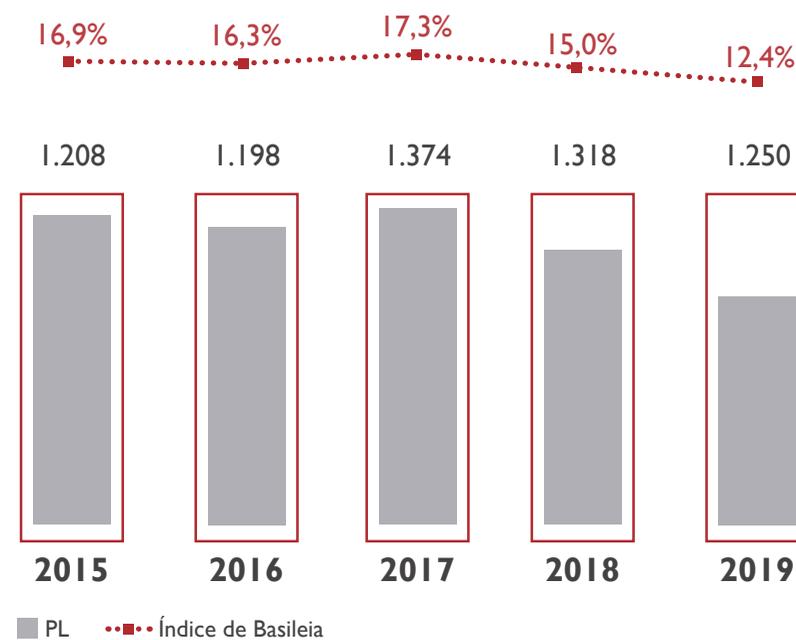
### Portfólio por rating e concentração



### Receita bruta e lucro líquido (BRL milhões)



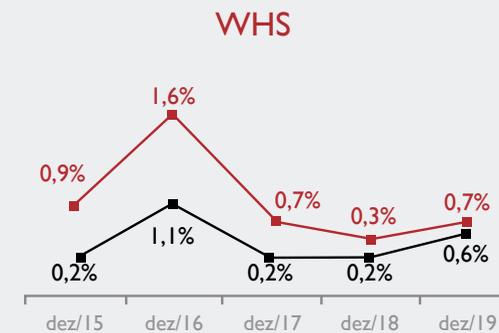
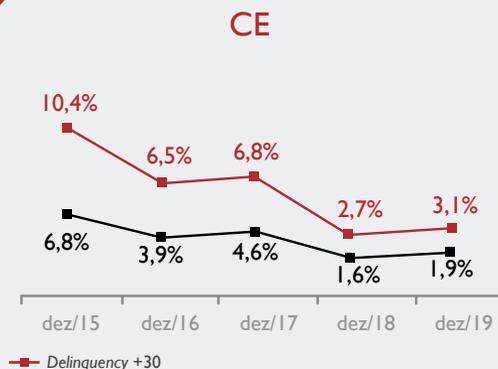
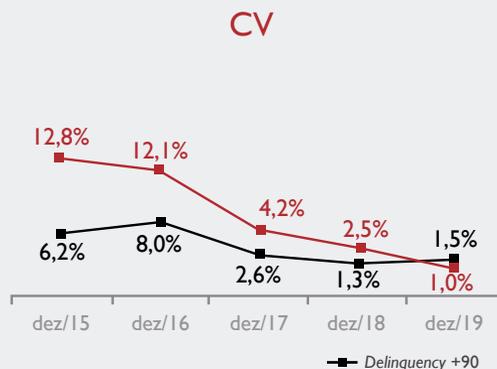
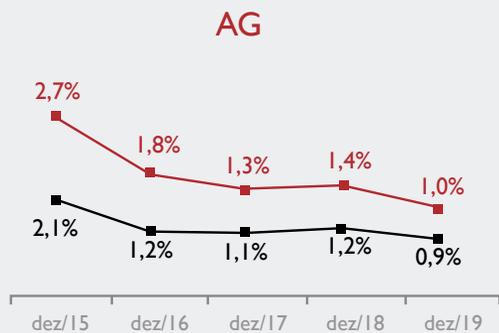
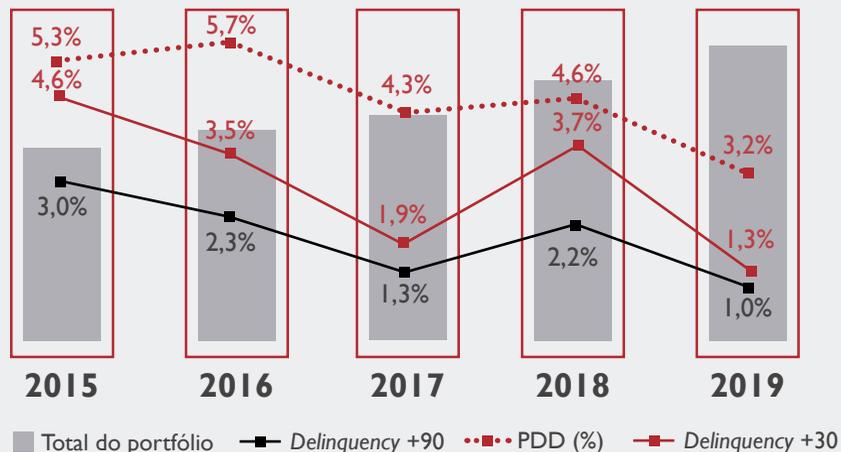
### Patrimônio líquido (BRL milhões) e Índice de Basileia (%)



Em 2019, o Banco apresentou redução nos principais indicadores de inadimplência, seguindo a melhoria do *rating* de crédito da carteira.

No segmento agrícola, maior carteira do Banco, pode-se notar uma evolução nos indicadores em decorrência do bom desempenho do segmento durante o ano.

## Evolução da inadimplência total e por segmento



Fonte: Demonstração Financeira – dezembro de 2019. Inadimplência por segmento não inclui carteira de recebíveis. | Visão parcela.

Gestão de pessoas integrada com estratégia de **customer experience**

Uma das **150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil**

**35% de mulheres em posição de liderança no Banco**, das quais 54% na diretoria

Compromisso com os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** da ONU

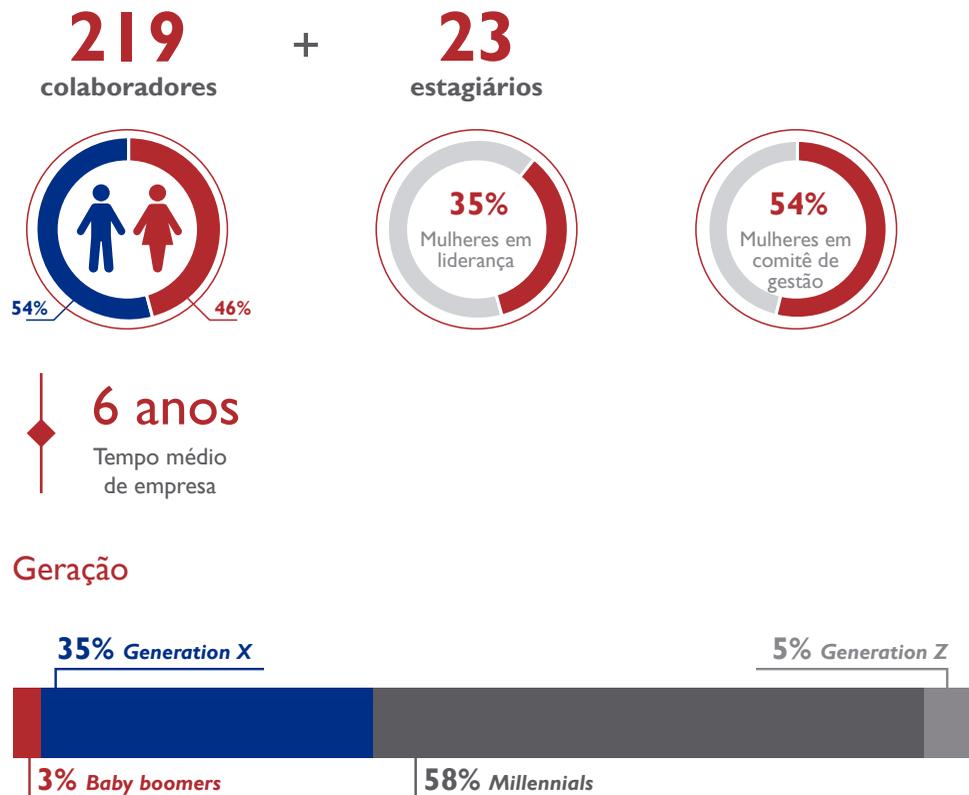
**65.000 pessoas** impactadas pelas ações de apoio cultural

**3.568 pessoas** impactadas pelos apoios em formação humana e profissional na comunidade

# Gestão de pessoas

Todas as atividades do Banco CNH Industrial partem do seu maior capital: o humano. Os avanços e sucessos alcançados no negócio são resultado direto das iniciativas realizadas pelas pessoas, e por isso o Banco busca atrair, desenvolver, engajar, valorizar e reter seus colaboradores que se destacam em competência técnica e capacidade de liderança.

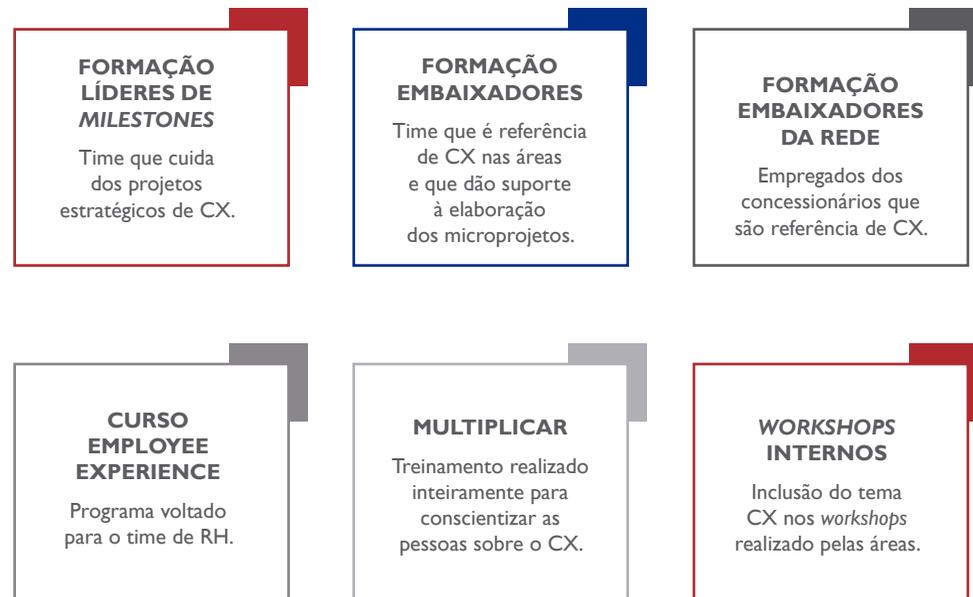
## Customer experience e employee experience



## Customer Experience e Employee Experience

O ano de 2019 foi marcado pelo grande foco dado à estratégia de **Customer Experience**, cliente externo, e **Employee Experience**, cliente interno. Formação e engajamento foram as palavras-chaves para trabalhar a mudança de *mindset* das pessoas. Diversas ações foram realizadas para formação e conscientização sobre a estratégia de Experiência do Cliente, e o desempenho obtido no negócio demonstra o nível de engajamento dos colaboradores. Além de ser tema nas atividades, o conceito foi absorvido também no planejamento de gestão de pessoas e impulsionou o desenvolvimento e aprimoramento dos programas e ações.

Principais atividades relacionadas a Customer Experience realizadas em 2019:



**Liderança e aprendizagem são indispensáveis para o sucesso** de qualquer empresa, por essa razão, o Banco CNH Industrial considera a força de suas lideranças um ponto estratégico para o seu negócio. Várias ações foram realizadas em 2019 para engajar e desenvolver o time gerencial.

Principais programas realizados:



### HUMAN CAPITAL

Programa específico direcionado aos recursos chaves da organização, com foco no desenvolvimento profissional por meio de mentoria sobre gestão de carreira e treinamento relacionado às necessidades dos participantes e do negócio.



### LÍDER UP

Capacitação dos gerentes para agir com desempenho máximo, com foco nos negócios e no pensamento estratégico.



### COACHING

Processo de *coaching* externo desenvolvido com empresas parceiras para melhorar pontos específicos dos participantes.



### MENTORIA FEMININA

Prepara as mulheres para enfrentar os desafios nas organizações e estarem ainda mais preparadas para assumir posições mais altas na empresa.



### COACHING FEMININO

Reuniões conduzidas por consultoria externa sobre temas como empoderamento feminino e inteligência de gênero.



### PENS.E

Reunião realizada duas vezes por ano com o primeiro nível da organização para estimular o pensamento estratégico por meio de discussões com especialistas externos.



Além das ações com foco no desenvolvimento do time gerencial, mais de **6.570 horas (30 horas per capita) de formação** foram investidas para fortalecer ainda mais o nosso time, preparando-o para enfrentar os desafios do futuro.

### INCENTIVO À EDUCAÇÃO

Em que todos são elegíveis a disputar vagas, visa contribuir com parte financeira ou, em alguns programas, na sua integralidade, em cursos de idiomas e pós-graduação.

### TREINAMENTO TÉCNICO

Focado em desenvolver as competências técnicas dos colaboradores, para que atividades específicas sejam executadas com mais qualidade e eficiência.

### WORKSHOP

Programas realizados, sempre que necessário, para trabalhar questões específicas das áreas, visando o desenvolvimento de temas comportamentais.

### TREINAMENTO COMPLIANCE

Visa orientar os colaboradores sobre leis, regulamentos e políticas corporativas internas e procedimentos que se aplicam ao seu papel diário.

### SPEED UP

Programa voltado para a atração e o desenvolvimento de jovens talentos com capacidades técnicas ligadas ao futuro da organização.

Outro recurso adotado pelo Banco para contribuir com o desenvolvimento das pessoas e estimular o crescimento profissional dentro de casa é o **Job Posting**. Os profissionais tomam conhecimento das posições disponíveis no Banco e têm a possibilidade de se inscrever para preenchê-las. O processo é todo gerenciado de forma automática e possibilita a movimentação entre as áreas internas.

O Banco CNH Industrial dispõe de um processo robusto de avaliação de desempenho de seus colaboradores. Ele é chamado de **Programa de Gestão de Performance** (Performance Management Program – PMP). Ele é a base para todas as ações de gestão de pessoas, tais como: desenvolvimento, movimentação, gestão de carreira, entre outros. Baseado no Nine Box, é um programa adotado em todas as empresas do grupo e que também orienta as promoções, fornece *inputs* para a remuneração variável e alimenta o mapeamento de sucessão.

## Orgulho em fazer parte de uma das 150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil

O engajamento dos colaboradores está relacionado ao orgulho de pertencer a uma companhia global, sólida e que figura entre uma das 150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil. Como parte da estratégia do Banco CNH Industrial para promover um ambiente melhor de trabalho, em 2019, além da certificação das 150 Melhores Empresas, globalmente foi aplicada uma pesquisa de clima organizacional, com foco no engajamento e na satisfação dos colaboradores, conduzida pelo Instituto Great Place to Work e que contou com a participação voluntária de 87% dos colaboradores. Os resultados dessa pesquisa norteiam o diagnóstico e a elaboração de planos de ação para o ano seguinte.

A empresa também busca entender o nível de satisfação e ambientação dos novos admitidos. Dessa forma, por meio do Programa de Acompanhamento, os novos colaboradores respondem a um amplo questionário ao completarem 30, 80 e 180 dias da admissão. A ferramenta permite identificar o nível de adesão à cultura interna e o grau de satisfação e engajamento do profissional. Todos têm ainda a oportunidade de solicitar encontros com a área de Recursos Humanos para notificar algum problema ou apresentar sugestões de melhorias em processos.

Aos demissionários são ainda aplicados questionários para apurar as razões da saída, os pontos positivos e negativos da experiência e se o profissional indicaria o Banco para um colega trabalhar.

Principais programas com foco no engajamento e na valorização do nosso time:

### Lunch & Learn

Seu propósito é promover a troca de experiências entre diretores, gerentes do board do Banco e o presidente, intensificando assim a aproximação e o engajamento.

### ValorizAção

Programa em que, bimestralmente, são avaliados os profissionais indicados pelos colegas como destaques em aspectos de inovação, sustentabilidade e comportamento de liderança. Um comitê multidisciplinar se encarrega de escolher os vencedores, que são identificados com uma bandeira sobre suas mesas de trabalho e reconhecidos nas reuniões trimestrais de apresentação de resultados.

Tão importante quanto fazer parte do time é também suportar os profissionais durante a fase de transição de carreira.

O Programa No Seu Tempo apresenta como principal objetivo a **preparação dos colaboradores para a transição de carreira**. Os temas abordados estão relacionados a visão contemporânea de transição de carreira, planejamento pessoal, regras do INSS, previdência privada, empreendedorismo, planejamento financeiro, economia doméstica, relacionamento familiar e social, voluntariado, saúde e projeto de vida.



## Compromisso social

O processo de gestão comunitária da CNH Industrial, extensível ao Banco, tem como objetivo fomentar estratégias e soluções que possam gerar valor sustentável para colaboradores, clientes e sociedade. As ações devem estar alinhadas à política, aos compromissos e às estratégias de sustentabilidade da CNH Industrial global e direcionadas às comunidades do entorno das operações ou aos segmentos de mercado nos quais há impacto direto.

A estratégia de sustentabilidade também determina que os planos de ação sejam voltados para médio e longo prazo e baseados em dados socioeconômicos reais das comunidades envolvidas.

### CAUSA

Educação e desenvolvimento territorial como base do crescimento social sustentável.

### COMPROMISSO

Contribuir com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

A CNH Industrial entende que tem a responsabilidade social de promover o desenvolvimento e crescer com as comunidades em que está inserida. O crescimento local é fomentado por meio da educação, foco dos investimentos sociais em toda a América do Sul. No Brasil, os recursos são oriundos de leis de incentivo fiscal.

O objetivo é aumentar em 110%, na região, o número de jovens envolvidos em projetos que promovam a inclusão profissional até 2022, em relação ao realizado em 2016. Nesse sentido, os resultados de 2019 do Banco estão alinhados ao objetivo corporativo. As ações de formação humana e profissional apoiadas corporativamente impactaram 3.568 pessoas em 2019, um incremento de 48% em relação ao ano anterior. Nas atividades de cultura, 65.000 crianças, jovens e idosos foram beneficiados.



## Público beneficiado – ações corporativas CNH Industrial e Banco CNH Industrial



◇ **Futebol de Rua:** programa socioesportivo que utiliza os conceitos do desporto para desenvolvimento humano.



◇ **Gente de Bem:** atividades de qualificação para o mercado de trabalho, desenvolvimento pessoal, cidadania e sustentabilidade.



◇ **Esporte na Cidade:** aulas gratuitas de iniciação esportiva para jovens que vivem em situação de risco social.



◇ **Tem Palhaço que Desperdiça Água:** montagem teatral e circense que educa para o uso consciente da água em mostra que percorreu 18 cidades do Paraná em 2019.



◇ **Bola da Vez:** aulas de futebol, atividades de cidadania e sociabilidade para jovens em situação de vulnerabilidade social.



◇ **Gaia + Valores:** embasado na psicologia positiva e na atenção plena, o projeto desenvolve habilidades socioemocionais em alunos e professores.



◇ **Kit Livros Conviver para Conhecer:** 1.350 kits doados para escolas rurais do estado de Mato Grosso, com 4 livros infantis que mostram o potencial humano, artístico e afetivo das crianças com deficiência. Oficinas de contação de histórias para professores.



◇ **Pastoral do Menor:** entidade que tem projetos na linha preventiva e atua com medidas socioeducativas.



♦ **Pintura Solidária:** exposição itinerante com oficinas e *workshops* que focam a alegria do povo brasileiro e sua visão de mundo por meio de danças, lendas, crenças, comidas e festas tradicionais.



♦ **Grupo Trama:** a trupe realiza diversas iniciativas voltadas para o fortalecimento da produção teatral e para a valorização da cultura local.



♦ **Guritiba:** vertente social da programação infantil do Festival de Curitiba, com espetáculos gratuitos em escolas, hospitais e comunidades carentes.

♦ **Casa do Bom Menino:** serviço de acolhimento institucional para crianças e adolescentes afastados temporariamente do convívio familiar.

♦ **Próximo Passo:** sede do projeto social da Iveco, onde acontecem atividades para promover a qualidade de vida e a melhoria do acesso ao trabalho e à renda.

## Projetos educacionais de formação humana e profissional\*

| Curitiba                                     | 2018  | 2019  |
|--|-------|-------|
| Gente de Bem                                 | 40    | 120   |
| Futebol de Rua                               | 70    | 88    |
| Contagem                                     | 2018  | 2019  |
| Esporte na Cidade                            | 40    | 50    |
| Piracicaba                                   | 2018  | 2019  |
| Casa do Bom Menino                           | 100   | 100   |
| Sete Lagoas                                  | 2018  | 2019  |
| Próximo Passo (fia)                          | 60    | 117   |
| Próximo Passo (idoso)                        | 25    | 50    |
| Esporte na Cidade                            | 40    | 80    |
| Sorocaba                                     | 2018  | 2019  |
| Pastoral do Menor                            | 2.000 | 300   |
| Bola da Vez                                  | 315   | 315   |
| Contagem, Sete Lagoas, Sorocaba e Piracicaba | 2018  | 2019  |
| Gaia + Valores                               |       | 1.000 |
| Mato Grosso                                  | 2018  | 2019  |
| Kit Livros Conviver para Conhecer            | 30    | 30    |

**3.568 pessoas**  
(crianças, jovens e idosos)  
impactadas com projetos  
de educação em formação  
humana e profissional

## Projetos educacionais de formação cultural\*

| Curitiba – Projeto Guritiba                      | 2018      | 2019   |
|--|-----------|--------|
| Festival   | 11.720    | 17.811 |
| Oficinas com professores                         | 184       | 184    |
| Contação de histórias                            | -         | 850    |
| Sorocaba – Projeto Pintura Solidária             | 2018      | 2019   |
| Exposições                                       | 7         | 10     |
| Oficinas   | 10.000    | 12.000 |
| Paraná – Projeto Tem Palhaço que Desperdiça Água | 2018      | 2019   |
| Cidades/escolas rurais                           | -         | 18     |
| Público  | -         | 17.772 |
| Contagem – Projeto Trama                         | 2018/2019 |        |
| Festival   | 10.000    |        |
| Pessoas atendidas                                | 900       |        |

\* Número total de pessoas beneficiadas pelos projetos.

**65 mil pessoas**  
(crianças, jovens e idosos)  
impactadas pelos projetos  
na área cultural

## INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

### **Banco CNH Industrial Capital S.A.**

Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 11.825  
Cidade Industrial – Curitiba (PR)  
CEP: 81170-901  
www.cnhindustrialcapital.com

### **Relacionamento com investidores**

ri.banco@cnhind.com  
fabiola.goes@cnhind.com  
gustavo.bakai@cnhind.com

Telefone: +55 (41) 3207-5760

## EXPEDIENTE

### **Supervisão e coordenação**

Fabiola Temponi e Góes  
Felipe Ricardo Huergo Cagol  
Gustavo Ribeiro Bakai  
Marianna Fernandes  
Thaís Santos

### **Agradecimentos**

Agradecemos a todos os colaboradores do Banco CNH Industrial e da CNH Industrial.

### **Consultoria, projeto gráfico, diagramação e revisão de texto**

TheMediaGroup

### **Redação**

Svendla Chaves – TheMediaGroup

Em linha com a nossa estratégia de sustentabilidade de melhor uso do papel, este relatório será disponibilizado somente em formato digital.