



CAPITAL

RELATÓRIO ANUAL
2020

SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE	3	COLABORADORES	30
2020 EM RESUMO	5	CONHEÇA UM POUCO MAIS DO NOSSO TIME	31
NOSSOS NÚMEROS	8	INICIATIVAS BEM-SUCEDIDAS	32
A CNH INDUSTRIAL	10	PRODUTOS E SERVIÇOS	37
CNH INDUSTRIAL NO BRASIL	12	LADO A LADO COM O CLIENTE	38
FINANCIAL SERVICES	13	ENCONTRO DE GIGANTES	38
BANCO CNH INDUSTRIAL	15	ATENÇÃO ESPECIAL AO CRÉDITO	39
COMO ATUAMOS	17	PRODUTOS DIFERENCIADOS.....	40
ÉTICA E COMPLIANCE	21	DIFERENCIAIS COMPETITIVOS	42
GESTÃO DE RISCOS.....	22	CUSTOMER EXPERIENCE	43
TRANSPARÊNCIA NOS CANAIS DE RELACIONAMENTO ..	22	A JORNADA DO CLIENTE	44
ESTRATÉGIA	23	OLHAR PARA O FUTURO.....	45
PROXIMIDADE COM INVESTIDORES	26	RESULTADOS FINANCEIROS	47
PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	26		
SUSTENTABILIDADE E COMPROMISSO SOCIAL.....	26		
RESULTADOS	29		

MENSAGEM DO PRESIDENTE

MAIS FORTES E CONFIANTES

“A saúde de nossos colaboradores e o foco no bem-estar e atendimento às necessidades dos nossos clientes foram as prioridades para a condução do nosso negócio.”

Em um ano atípico como 2020, a saúde e o bem-estar de nossos colaboradores e o atendimento às necessidades dos nossos cliente foram as prioridades para a condução do nosso negócio. Desde o início da pandemia procuramos ser dinâmicos para preservar a saúde dos nossos colaboradores e, ao mesmo tempo, garantir a continuidade dos negócios.

Nesse período, o dinamismo de nossos profissionais, a qualidade do planejamento e a agilidade com que nos adaptamos às novas formas de trabalho foram extremamente importantes para estreitar vínculos de confiança e, sobretudo, evitar qualquer ruptura ou interrupção nas operações da CNH Industrial, de nossos clientes e da rede de concessionários. O foco no cliente sempre foi uma prioridade da CNH Industrial e, conseqüentemente, do Banco CNH Industrial, mas, diante da pandemia instaurada, procuramos as mais diversas formas de trabalhar para estar, mesmo que virtualmente, presentes junto ao nosso cliente e nossa rede de concessionários e parceiros.

Diante dos efeitos adversos causados pela Covid-19, tivemos a oportunidade de colocar à prova a nossa capacidade na busca de recursos com taxas competitivas e a robustez das políticas e sistemas de controles internos diante de um ambiente incerto para se fazer negócios. Também colocamos em ação, de forma ágil, o nosso plano de contingência. Esse plano é exigido



Heberson Góes
Presidente

pelo Banco Central com o objetivo de manter as operações das instituições financeiras em situações adversas.

Não medimos esforços para dar continuidade às nossas iniciativas, mantendo a mesma estrutura e o quadro de colaboradores, bem como preservando a liquidez de nossa instituição financeira, sendo ainda mais criteriosos no processo de alocação efetiva de recursos e desenvolvendo ferramentas para a manutenção da qualidade de nosso portfólio. Focamos na preservação de nosso caixa e nas oportunidades disponíveis. Fizemos um trabalho minucioso ao avaliar as determinações governamentais, buscando aproveitar todas as aberturas regulatórias, seja ao capturar *savings* de despesas gerais e administrativas, ou por meio de instrumentos de incentivo ao crédito que pudessem consolidar bons negócios para o cliente final.

A pandemia transformou nossas rotinas diárias e mudou de maneira significativa como trabalhamos. Nossas equipes tiveram que redesenhar seus processos - certamente não uma, mas muitas vezes -, pois com frequência eram lançadas novas medidas governamentais, regulatórias e sanitárias, exigindo muita agilidade de todos nós.

Mesmo diante da crise sanitária, os setores nos quais atuamos – agrícola, construção, transporte e geração de energia – apresentaram um bom resultado, em especial o agrícola, com papel de destaque na economia brasileira e cujo desempenho contribuiu para impulsionar os demais segmentos.

“Não medimos esforços para manter a mesma estrutura, nossos colaboradores e garantir a sustentabilidade do negócio.”

Atingimos um resultado positivo e alinhado com a remuneração do capital, retorno e valor que nossos acionistas esperam. Alcançamos 30% de crescimento em nossa originação *retail* e 11% em nosso portfólio, em comparação com 2019. Além disso registramos queda de 0,3 p.p. no índice de inadimplência acima de 90 dias.

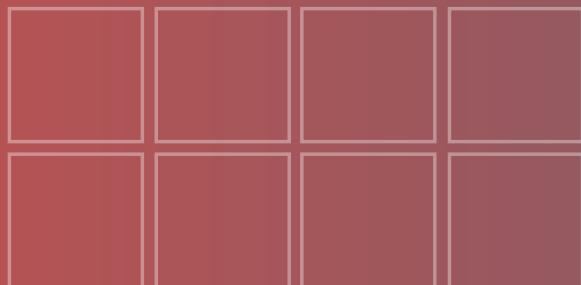
Apesar de 2021 ainda trazer algumas incertezas, acreditamos que o processo de vacinação no mundo será fundamental para a retomada da economia global nos diversos segmentos. Saímos de 2020 fortalecidos e seguiremos investindo em saúde, inovação, capacitação e diversidade de nosso time para continuarmos oferecendo as melhores soluções financeiras para nossos concessionários e clientes.

Heberson Góes
Presidente

2020 EM RESUMO

CENÁRIO DE 2020

Como grande parte da iniciativa privada brasileira, a CNH Industrial preparou-se para um ano que apontava para estabilidade e retomada do crescimento. No caso do grupo, tendo em vista a força do agronegócio no Brasil e as movimentações do governo federal para aprovações de legislações que impulsionariam a economia, a visão era de otimismo e nos organizamos para isso.





Thiago Wrubleski

Diretor de Portfólio de Produtos e Commercial Services da CNH Industrial para a América Latina

*Fomos cautelosos no início, mas mantivemos a confiança em nossa **estratégia**.*

A chegada de uma crise sanitária mundial, sem precedentes, desestabilizou governos, empresários e a sociedade de maneira geral. Foi necessário reavaliar rapidamente nossas metas e estratégias, diante de um cenário muito nebuloso. Optamos, no começo, por um olhar mais cauteloso para os resultados, mesmo mantendo a confiança em nossa estratégia e na força dos segmentos que atendemos – agronegócio, construção, transportes e geração de energia.

Felizmente, percebemos que ao final do primeiro quadrimestre, na outra ponta – a dos clientes –, as demandas mantinham-se aquecidas. Em níveis diferentes, os segmentos de veículos comerciais, construção e o setor agrícola continuaram investindo em novos equipamentos.

Esse foi um momento crucial para a nossa reflexão: se entendíamos aquele movimento como uma bolha, e que não duraria muito tempo, ou se acreditávamos nessa demanda contínua do mercado. A decisão foi apostar nesse cenário mais promissor. E rapidamente tivemos a confirmação de que nossos clientes continuavam firmes em suas operações, buscando recursos com o Banco CNH Industrial para adquirir nossos produtos e tecnologias, apesar de o governo ter parado com as licitações – o que sempre contribuiu para o aquecimento desses setores. O fato é que o varejo se mostrou incrivelmente estimulado.

Criamos confiança para retomar os nossos níveis de produção no início do segundo quadrimestre. Um dos destaques foi o setor de veículos comerciais, no qual conseguimos uma vantagem competitiva em 2020, aproveitando nosso maior inventário e o fortalecimento e posicionamento da marca incrementados em 2019. Apesar dos desafios que o setor encontrou em sua cadeia de suprimentos – e mesmo com o resultado do

segmento (dados CNT) amargando uma queda na produção de 20% –, mantivemos nossa operação aquecida, inclusive com a contratação de mão de obra, voltando a níveis vividos em 2013. O resultado foi a conquista de importante parcela do mercado. Algo que ficará marcado na história da IVECO.

No segmento da construção – que acumulou uma queda de 7% em 2020 quando comparada ao ano anterior –, tivemos um incremento de locação de equipamentos, pois o setor entendeu que era a melhor opção para minimizar os riscos de altos investimentos. Assim, seguimos firmes com bons resultados.

Quando olhamos para o setor agrícola, ele de fato impulsionou o PIB brasileiro e os nossos negócios. Segundo a Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil, o segmento foi o único a se mostrar positivo nos resultados, com crescimento geral de 2% no ano, sendo que a cultura de soja chegou a avançar 7% e a de café bateu os 24,3% com safras recordes.

Esses bons resultados contaram com a ajuda da favorabilidade climática que tivemos em 2020 no país, com a China comprando mais as nossas *commodities* e o dólar em alta. Combinação perfeita para turbinar o agronegócio. A CNH Industrial, apoiada pelas linhas de crédito do Banco CNH Industrial, fechou o ano comercializando 20 mil máquinas agrícolas no Brasil, um resultado maior do que esperávamos nesse período desafiador.

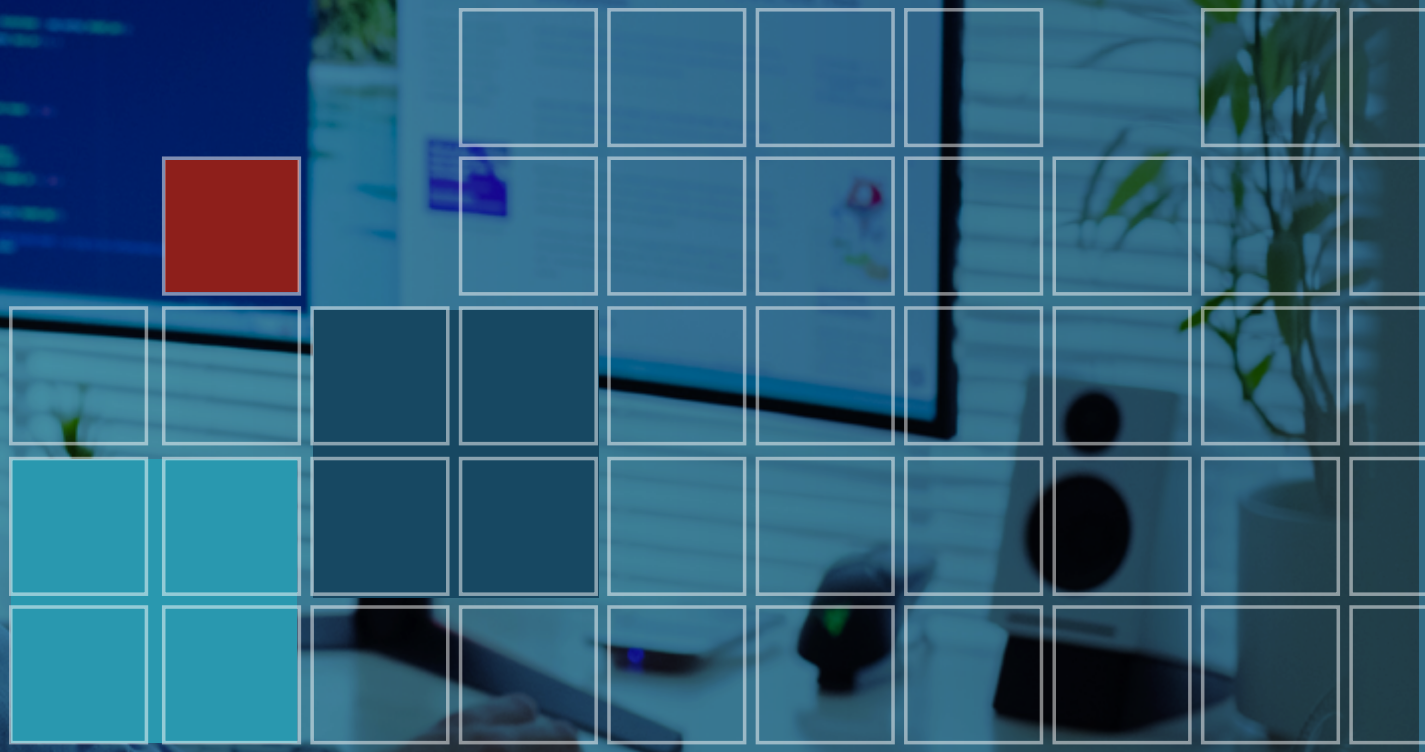
A CNH Industrial e todas as suas empresas conseguiram se apropriar das janelas de oportunidades que se abriram, aos poucos, em 2020. Muitas delas impulsionadas pelo fato de o grupo ter estratégias e visão de futuro sólidas e de manter a sua flexibilidade para enfrentar momentos de crise e atender às demandas de mercado. A expectativa para o próximo período é de enfrentamento de crises com a cadeia de suprimentos, que se mostra colapsada, e dos altos preços de *commodities*, como o aço. Mesmo assim, compreendemos a força dos segmentos em que atuamos e continuaremos trabalhando para atender às necessidades dos mercados com produtos inovadores e de qualidade e com serviços financeiros competitivos.



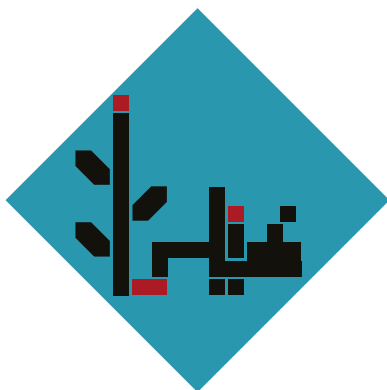


NOSSOS NÚMEROS

DESTAQUES DE UM ANO MUITO POSITIVO

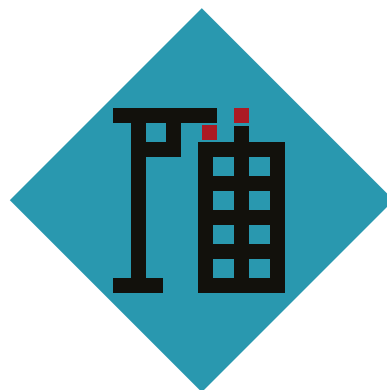


PENETRATION



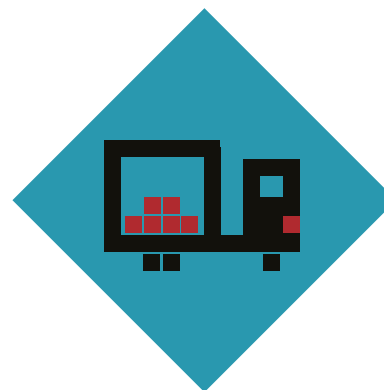
27,6%

Equipamentos Agrícolas (AG)



48,9%

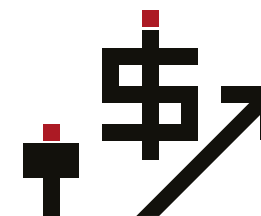
Equipamentos para Construção (CE)



36,3%

Veículos Comerciais (CV)

* *Penetration* por segmento: unidades financiadas pelo Banco CNH Industrial sobre vendas totais da CNH Industrial.



R\$ 1,2 Bi em portfólio

R\$ 971 Mi em receita bruta

R\$ 258 Mi resultado operacional

R\$ 160 Mi em lucro líquido

R\$ 3,6 Bi em originações *retail*

Rating:

AAA

FitchRatings

Rating Baixo Risco
para Médio Prazo

RISK BANK
Sistema de Classificação de Risco Bancário

A CNH INDUSTRIAL

CNH INDUSTRIAL NO MUNDO

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.



PRESENÇA DA CNH INDUSTRIAL NO MUNDO



180
PAÍSES



56
CENTROS DE P&D



12
MARCAS



63,5 mil
COLABORADORES



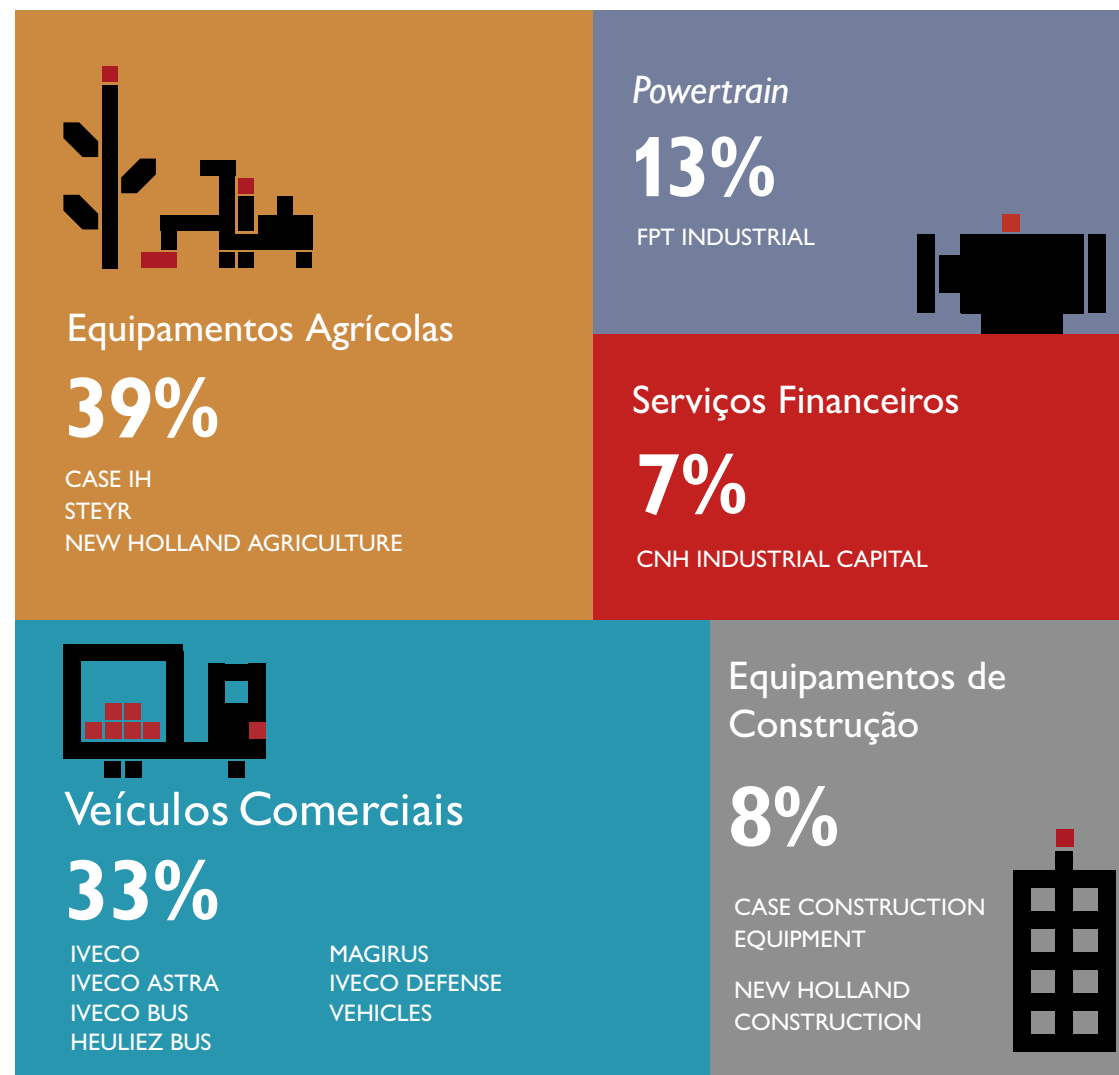
67
PLANTAS



\$26 Bi
RECEITA BRUTA

- Líder no **Dow Jones Sustainability Index (DJSI)**, pelo 10º ano consecutivo, no setor Indústria de Máquinas e Equipamentos Elétricos.

- Reconhecida pelo **Carbon Disclosure Project (CDP)** como líder global em sustentabilidade, integra a lista de empresas com conceito A por iniciativas no enfrentamento às mudanças climáticas.



Fonte: https://www.cnhindustrial.com/en-us/investor_relations/overview/Pages/default.aspx

CNH INDUSTRIAL NO BRASIL

Presente em importantes polos industriais no País,
a CNH Industrial apresenta:

- **7 fábricas no Brasil:** Contagem (MG), Curitiba (PR), Sorocaba e Piracicaba (SP) e 3 unidades em Sete Lagoas (MG).
- **7 escritórios operacionais:** São Paulo e Sorocaba (SP), Nova Lima, Contagem, Betim e Sete Lagoas (MG), Curitiba (PR).

+7.900 colaboradores

PRÊMIO VALOR INOVAÇÃO

Pelo terceiro ano consecutivo, eleita uma das empresas mais inovadoras do País no setor Automotivo e Veículos de Grande Porte. (Prêmio Valor Inovação Brasil 2020, promovido pelo jornal Valor Econômico, em parceria com a Strategy&, consultoria estratégica do Network PwC).



- Escritório Corporativo
- Equipamentos Agrícolas
- Equipamentos Construção
- Powertrain
- Veículos Comerciais
- Partes e Centros de Distribuição
- Centro de Partes



FINANCIAL SERVICES

CNH INDUSTRIAL CAPITAL NO MUNDO

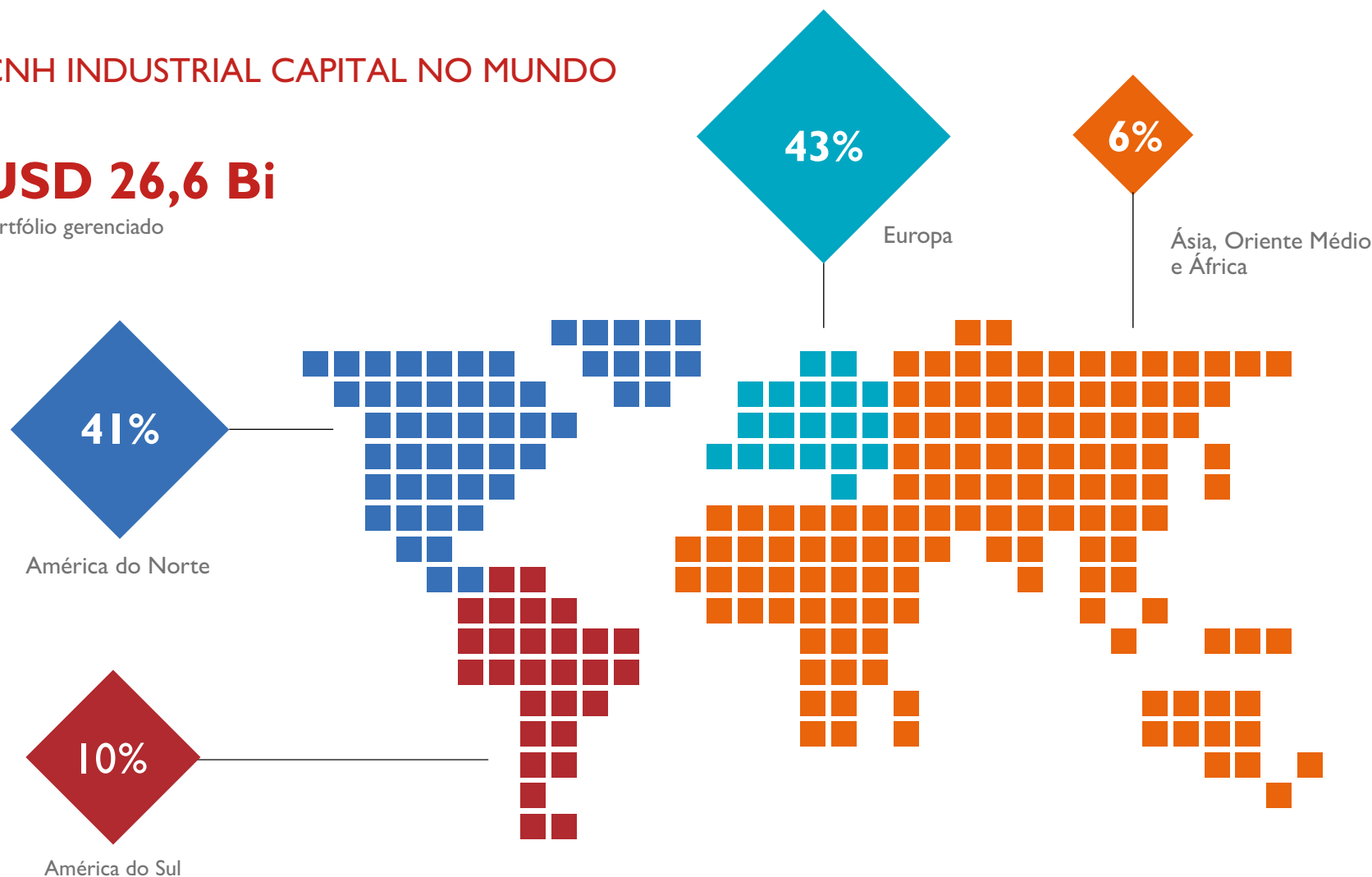
A CNH Industrial Capital tem presença global há mais de 40 anos.



CNH INDUSTRIAL CAPITAL NO MUNDO

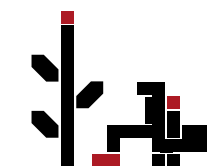
USD 26,6 Bi

Portfólio gerenciado



Segmento Wholesale **36%**

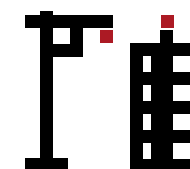
Segmento Retail **64%**



AG 63%
Penetration* 44%



CV 27%
Penetration* 27%



CE 10%
Penetration* 36%

Fonte: CNH Industrial - dezembro de 2020

Penetration*: unidades financiadas por *Financial Services* sobre vendas totais da CNH Industrial.

AG: Equipamentos Agrícolas, CV: Veículos Comerciais e CE: Equipamentos de Construção.

BANCO CNH INDUSTRIAL

Presente nos mais de 540 pontos de vendas dos mais de 140 concessionários das marcas CNH Industrial em todo o Brasil.

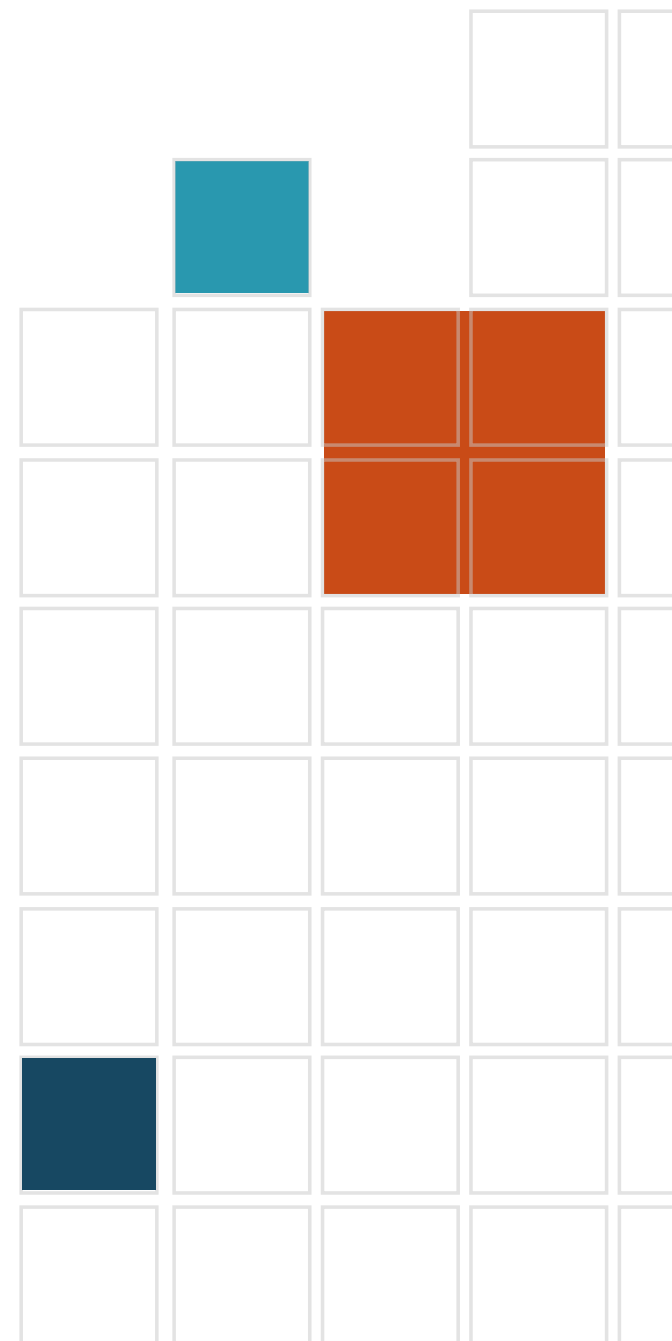
No Brasil desde 1999, o Banco CNH Industrial financia os setores agrícola, de construção, transporte e geração de energia. Atua na concessão de crédito por meio de linhas de financiamento do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e recursos próprios como Crédito Direto ao Consumidor (CDC) e Leasing Financeiro.

Com sede em Curitiba (PR), está presente nos mais de 540 pontos de vendas de 140 concessionários das marcas que compõem a CNH Industrial no Brasil – New Holland Agriculture, New Holland Construction, Case IH, CASE Construction Equipment, FPT Industrial, IVECO e IVECO BUS – por meio de sua equipe de campo especializada.

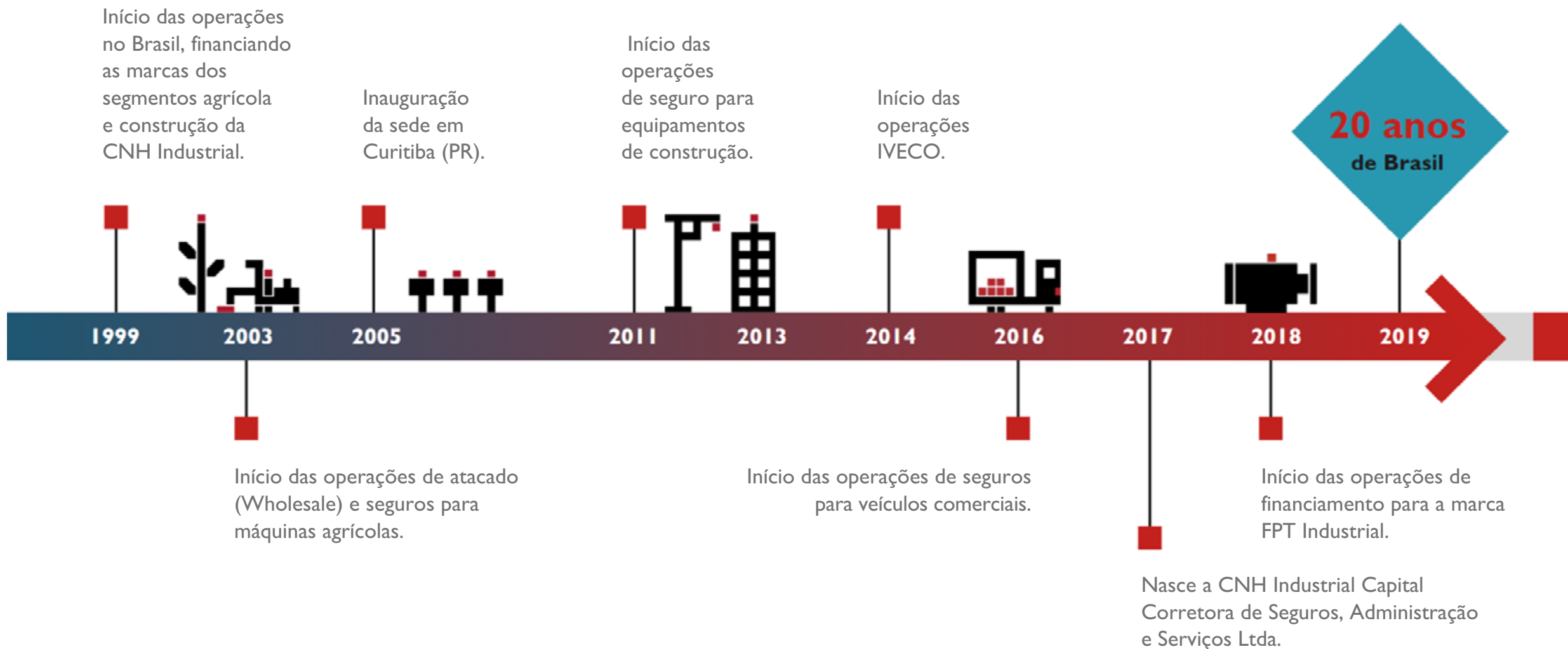
HISTÓRIA DE VALOR

Nesses mais de 21 anos de trajetória, o Banco CNH Industrial tem desempenhado papel relevante no desenvolvimento do agronegócio e da infraestrutura no País, setores essenciais para a economia brasileira.

A proximidade com os clientes e o conhecimento dos negócios nos quais se insere resultam na oferta qualificada de produtos e serviços financeiros e fazem da instituição uma das líderes nacionais nos mercados em que atua.



LINHA DO TEMPO

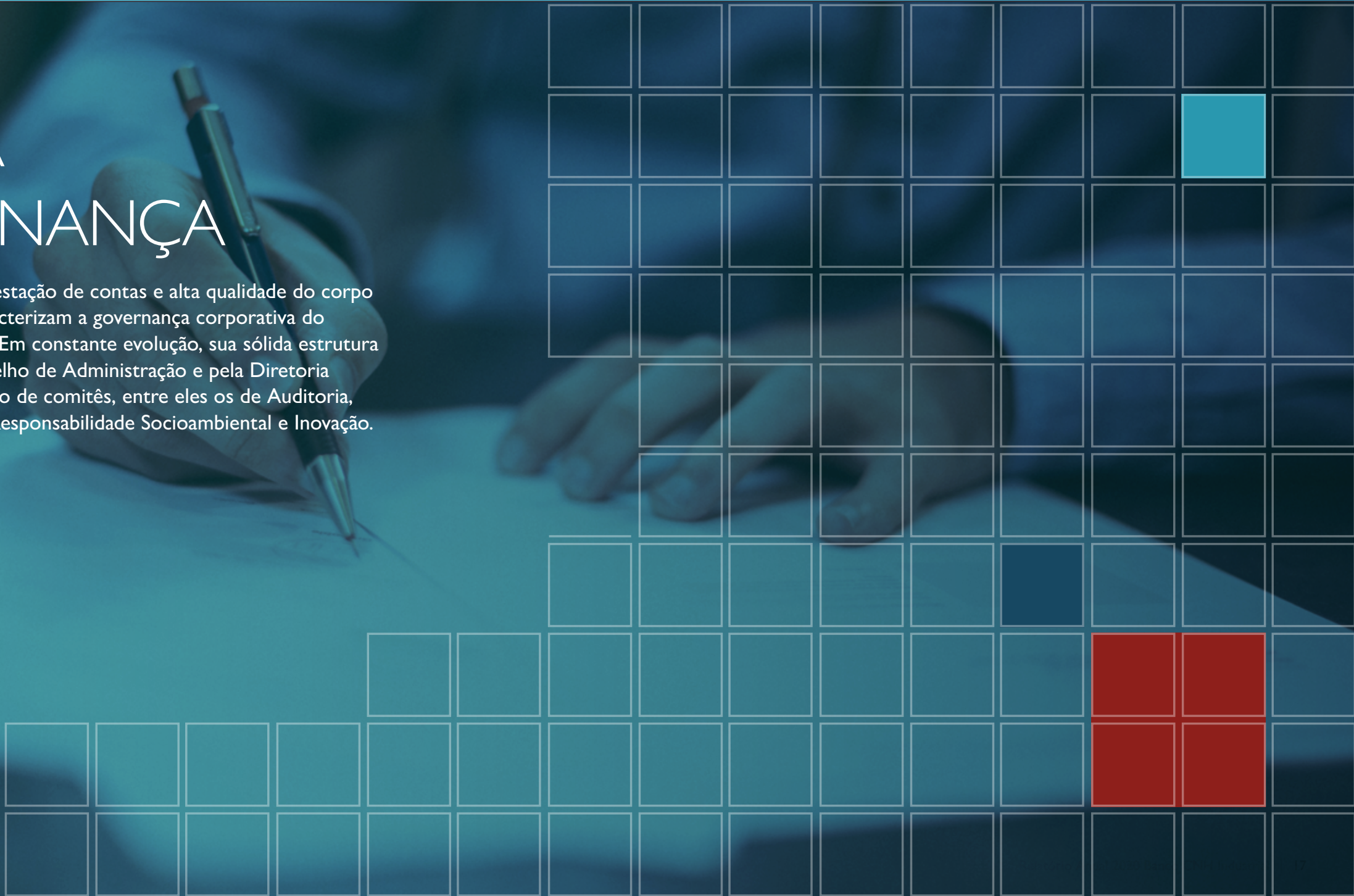




COMO ATUAMOS

SÓLIDA GOVERNANÇA

Ética, transparência, prestação de contas e alta qualidade do corpo técnico e gerencial caracterizam a governança corporativa do Banco CNH Industrial. Em constante evolução, sua sólida estrutura é composta pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva, tendo o apoio de comitês, entre eles os de Auditoria, Riscos, Remuneração, Responsabilidade Socioambiental e Inovação.



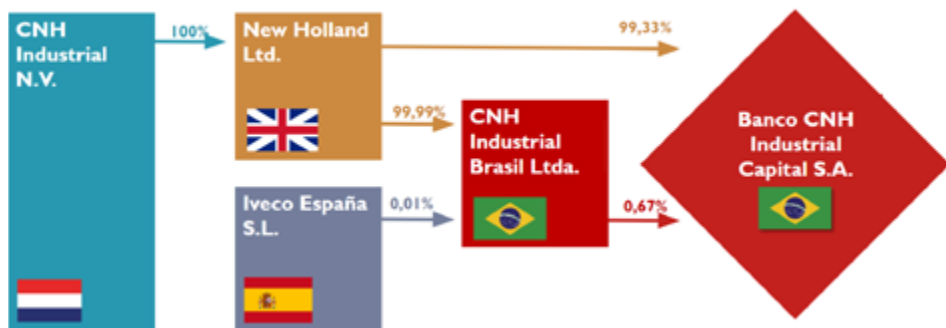
Conselho de Administração (CA)

Responsável por fiscalizar a gestão dos Diretores e deliberar sobre as estratégias da organização, entre outras atribuições. Além de definir as diretrizes gerais dos negócios, o CA indica os membros da Diretoria Executiva e dos Comitês de Auditoria, Riscos e Remuneração. As reuniões ordinárias do CA são realizadas a cada seis meses, podendo ocorrer reuniões extraordinárias. Nas reuniões ordinárias, os gestores apresentam os resultados financeiros semestrais das respectivas áreas. Também são abordados outros assuntos relevantes, como as normas divulgadas pelos órgãos reguladores que impactam o negócio, índices de riscos, planos de auditoria e resultados dos trabalhos realizados no período.

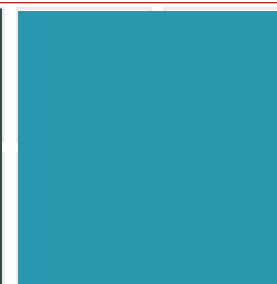
Presidente: Oddone Incisa

Conselheiros: Vilmar Fistarol, Bianca Belotti, Heberson Góes e Elias Mendes

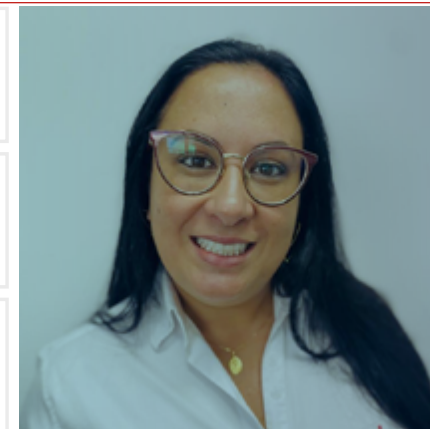
ESTRUTURA SOCIETÁRIA



Oddone Incisa



Bianca Belotti



Heberson Góes



Vilmar Fistarol



Elias Mendes



Diretoria Executiva

Encarregada da gestão dos negócios, colaboradores, riscos e finanças do Banco. Cabe à Diretoria Executiva o cumprimento das decisões dos sócios, do Conselho de Administração e do Contrato Social.

Presidência:

Heberson Góes

Diretores:

Gestão de Riscos - Eloise Silva

Gestão Financeira - Fabíola Temponi

Commercial Lending - Jucivaldo Feitosa

Comercial, Marketing e Seguros - Marcio Contreras

Gestão de Crédito - Regianne Vassão

Comitê de Riscos

Avalia e supervisiona a aderência às políticas e estratégias de gestão de riscos, assim como propõe alterações, quando necessárias. Nas reuniões do Comitê de Riscos também são acompanhados os controles estabelecidos na Declaração de Apetite a Riscos do Banco CNH Industrial.



Eloise Silva



Jucivaldo Feitosa



Fabíola Temponi



Regianne Vassão



Marcio Contreras

Heberson Góes

Comitê de Auditoria

Analisa e discute os resultados financeiros do período, os trabalhos das auditorias interna e independente, as revisões de controles internos e *compliance*, o monitoramento dos planos de ação, as demandas trazidas pela Ouvidoria e a conformidade com regulamentações aplicáveis à instituição.

Comitê de Remuneração

Elabora a política de remuneração de administradores e revisa o documento anualmente; recomenda aprimoramentos ao Conselho de Administração; supervisiona sua implementação e operacionalização; avalia cenários futuros, internos e externos, e seus possíveis impactos; verifica se está aderente às práticas de mercado; zela para que ela seja permanentemente compatível com a política de gestão de riscos, com as metas e a situação financeira da instituição, de acordo com a regulamentação.

Comitê de Política de Responsabilidade Socioambiental

É um órgão colegiado de assessoramento e de difusão da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), provendo condições acerca dos objetivos estratégicos voltados ao tema na instituição, bem como identificando eventuais deficiências na implementação das ações no âmbito da PRSA. Avalia, verifica, revisa e conduz as tratativas para a aprovação e conhecimento do Conselho de Administração. Cabe ao Comitê o monitoramento e a

promulgação da PRSA, avaliando periodicamente a efetividade das ações estabelecidas nos planos de ação. Verifica, por exemplo, as adequações no gerenciamento do risco socioambiental estabelecido na PRSA, além de avaliar e investigar eventuais denúncias e riscos associados às operações do Banco CNH Industrial.

Comitê de Inovação

Com a finalidade de estimular e disseminar uma cultura de inovação na instituição financeira, este Comitê analisa oportunidades de novos negócios. É responsável também por promover, dentro do Banco, diretrizes de inovação da CNH Industrial, além de parcerias com ecossistemas de *startups* e de transformação digital e cultural.



ÉTICA E COMPLIANCE

A área de Compliance do Banco prioriza a integridade do ambiente corporativo nos âmbitos externo e interno. Para tanto, mantém criterioso acompanhamento da legislação pertinente ao setor, bem como das regras de prevenção e combate à lavagem de dinheiro. Atende à regulamentação Sarbanes Oxley (SOX)*, garantindo transparência e exatidão nas demonstrações financeiras. Busca, ainda, validar políticas e controles internos, a fim de identificar e mitigar possíveis riscos nas operações da companhia.

A área Contábil, além de elaborar as Demonstrações Financeiras e os critérios e procedimentos utilizados nos processos geradores das informações, sempre consoante aos normativos vigentes, também realiza o acompanhamento e adequações no que concerne a mudanças regulatórias. A auditoria das Demonstrações Financeiras é realizada pela Ernest & Young Auditores Independentes.

Em 2020, essas equipes, juntamente com a área Jurídica e as áreas de Negócios, tiveram desafios extras relacionados ao modo de aplicar e revisar legislações novas, impostas pelo contexto da pandemia, e a área de Auditoria Interna adaptou seu cronograma de forma a cobrir alguns novos riscos.

**A Lei Sarbanes-Oxley, abreviada SOX, aplica-se a todas as empresas, sejam elas americanas ou estrangeiras, que tenham ações registradas na SEC (Securities and Exchange Commission, o equivalente americano da CVM brasileira).*

+ DESTAQUES DE COMPLIANCE EM 2020

- Disponibilização de diversos treinamentos *on-line* para colaboradores relacionados aos temas: Assédio Sexual; BNDES & Produtos; Procedimentos e Comportamentos de Segurança e Proteção; Código de Conduta; Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLDFT); LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018).
- Implantação dos procedimentos e controles para atender à LGPD e à nova Circular do Bacen para PLDFT (3.978/20); automatização de triagem para análises de PLD.
- Principais legislações implementadas: regulamentações relativas à PLDFT; Circular 3.958/2019 relativa a dados abertos de riscos; Resolução 4.840/2020, que autorizou a prorrogação de parcelas de crédito rural; e a Carta Circular 4.051/2020 relativa a dados abertos das Demonstrações Financeiras.

Aderência à Lei Geral de Proteção de Dados

O Banco concluiu a revisão de seus processos internos para contemplar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que entrou em vigor no Brasil em agosto de 2020.

A normativa estabelece regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa física.

O processo de adaptação teve início em 2019 com o apoio de uma equipe de Compliance Global, que já havia trabalhado com a General Data Protection Regulation (GDPR), regulamentação semelhante adotada na Europa em 2018. O time internacional disponibilizou modelos e ferramentas de tratamento de informações, entre outros instrumentos.

Para internalizar as diretrizes da LGPD, a área de Compliance no Brasil coletou os dados necessários ao cumprimento de requisitos legais, além de organizar treinamentos e definir políticas e notificações aos clientes.

GESTÃO DE RISCOS

O Banco CNH Industrial busca a excelência no gerenciamento de riscos, uma atividade central na condução do negócio. Para tanto, mantém sólida estrutura de gestão, com diretoria exclusiva, norteadas por políticas institucionais e mecanismos de análise e mitigação que englobam os principais tipos de riscos aos quais a companhia está exposta: taxa de juros, crédito, liquidez, riscos operacional e socioambiental.

Mais informações sobre a Gestão de Riscos do Banco CNH Industrial [estão disponíveis aqui.](#)

TRANSPARÊNCIA NOS CANAIS DE RELACIONAMENTO

Três canais complementares de relacionamento com o público são mantidos pelo Banco para assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) é a primeira instância nessa interação. A Ouvidoria, canal de segunda instância, pode ser acionada sempre que os clientes não se sentirem satisfeitos com a solução apresentada pelo SAC, e, de maneira imparcial e autônoma, revisa a queixa apresentada, media o conflito e endereça possíveis melhorias na empresa relacionadas ao tema tratado. Após registro da manifestação, a Ouvidoria analisa seu teor e procedência e adota os meios para sua solução, enviando a resposta conclusiva ao cliente no prazo máximo



*O Banco concluiu com sucesso as adaptações para contemplar a **LGPD**.*

estipulado em lei. O Banco CNH Industrial mantém níveis baixíssimos de reclamações via Ouvidoria, o que demonstra a excelente qualidade dos atendimentos do SAC.

Por último, o Canal de Denúncia, disponível para o público interno e externo, é um instrumento gerido por empresa independente, garantindo o anonimato e a confidencialidade das informações. Ao acessar o site www.cnhindustrialcompliancehelpline.com, o denunciante pode relatar a suspeita, que será encaminhada para investigação e solução. Todas as denúncias são analisadas por um comitê de investigação, composto de pelo menos 2 pessoas, o que garante a legitimidade e dá mais confiabilidade ao processo. O Comitê Regional de Compliance e Ética South America recebe informações de todos os casos e, dependendo da complexidade da denúncia, pode ser acionado para a definição de ações.

QRM

O Banco dispõe do QRM (Quantitative Risk Management), um sofisticado sistema de gestão de risco de taxa de juros, liquidez, projeções de balanço e resultado diante de diversos cenários. Esse *software* atende a 9 das 10 maiores organizações bancárias dos Estados Unidos e está presente em todos os continentes do mundo. Com o novo sistema, utilizado pela CNH Industrial Capital nos Estados Unidos, Canadá, Austrália e agora no Brasil, a empresa dispõe hoje de uma plataforma estruturada de dados, atendendo às demandas com mais agilidade, robustez, acuracidade e segurança, proporcionando ao corpo diretivo subsídios para a tomada de decisão. O Banco CNH Industrial é a segunda instituição financeira no Brasil a adquirir a solução, o que exigiu adaptações ao modelo regulatório do Banco Central, considerada a fase mais complexa do processo de implementação do *software*.

EFICIENTE GERENCIAMENTO DE CAPITAL

Com uma sólida política de gerenciamento de capital, o Banco CNH Industrial 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, levando em conta também os cenários de estresse.

- Avaliação das necessidades de capital, considerando riscos inerentes à atividade.
- Planejamento de metas e de necessidade de capital, conforme objetivos estratégicos.
- Monitoramento e controle do capital.

ESTRATÉGIA

A oferta integrada de produtos e serviços financeiros, associada à expansão geográfica e um modelo flexível de negócios norteiam a estratégia do Banco CNH Industrial. Valores como paixão, empreendedorismo, espírito de equipe e excelência movem a companhia e sustentam seu desejo de oferecer aos concessionários e clientes uma experiência que vai além do financiamento de equipamentos.

Estratégia de *funding* arrojada


A presença no mercado de capitais, com atuação ampla e variada, está no centro da estratégia de *funding* do Banco CNH Industrial. Em 2020, o desafio foi avaliar, com a maior agilidade e resiliência possíveis, os impactos da

pandemia nas operações, a fim de garantir a liquidez do negócio. Quando a maioria das instituições financeiras comerciais recuou, mostrando-se muito mais exigentes na avaliação de riscos, a companhia aproveitou a oportunidade para atender o aumento de demanda e oferecer estabilidade aos clientes. Com um mercado muito volátil, diversificação foi a tônica de 2020, período em que o Banco utilizou seu relacionamento com o mercado financeiro para oferecer aos clientes investidores produtos como Letra de Crédito do Agronegócio (LCA), Certificado de Depósito Bancário (CDB) e o Depósito a Prazo com Garantia Especial (DPGE). Todos os nossos produtos de investimento são destinados a perfis conservadores de risco, são todos produtos de renda fixa. Em 2020, emitimos apenas instrumentos financeiros garantidos pelo FGC*.

A instituição financeira foi exitosa ao adotar modelos coerentes, competitivos e robustos, além de compatíveis com o aumento da procura por produtos não atrelados ao BNDES, movimento crescente desde 2018. Historicamente, o Banco CNH Industrial é um importante repassador dessas linhas, mas com o crescimento na procura de financiamento com recursos próprios, uma tesouraria competitiva e estruturada fez a diferença no suporte ao negócio.

Obviamente, em um cenário de alta volatilidade como o ocorrido ao longo do ano de 2020, a intensificação na busca por recursos alternativos é ainda mais acentuada. Prova disso é que foram feitas várias iniciativas

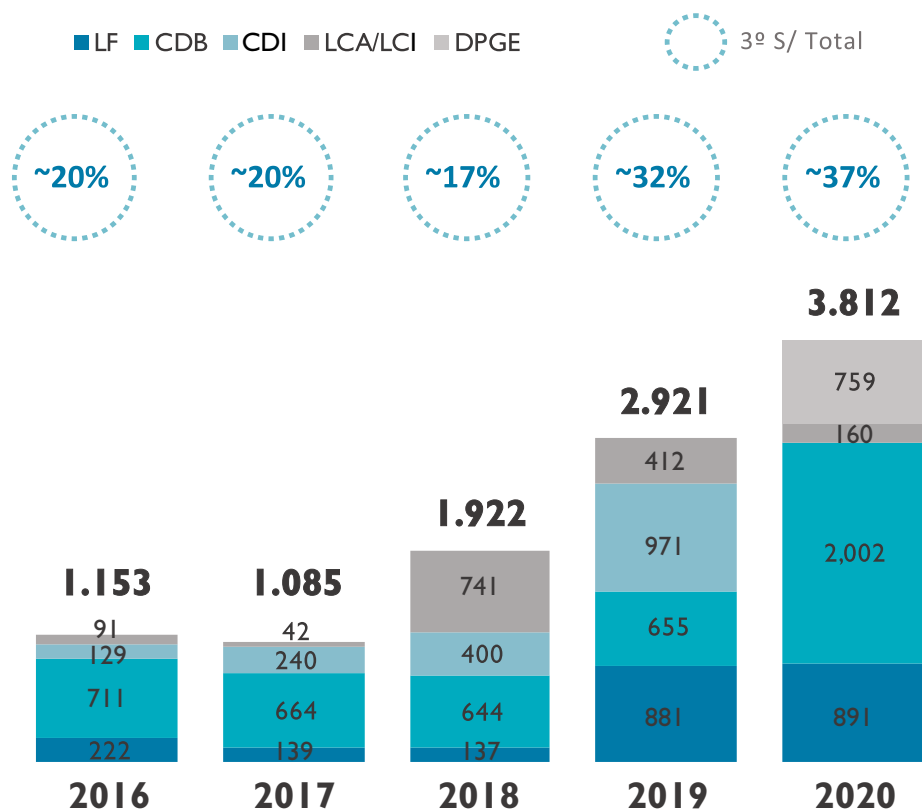
*FGC: Fundo Garantidor de Crédito, o qual garante o reembolso de até R\$ 250 mil por CPF nos casos de insolvência de alguma instituição financeira.



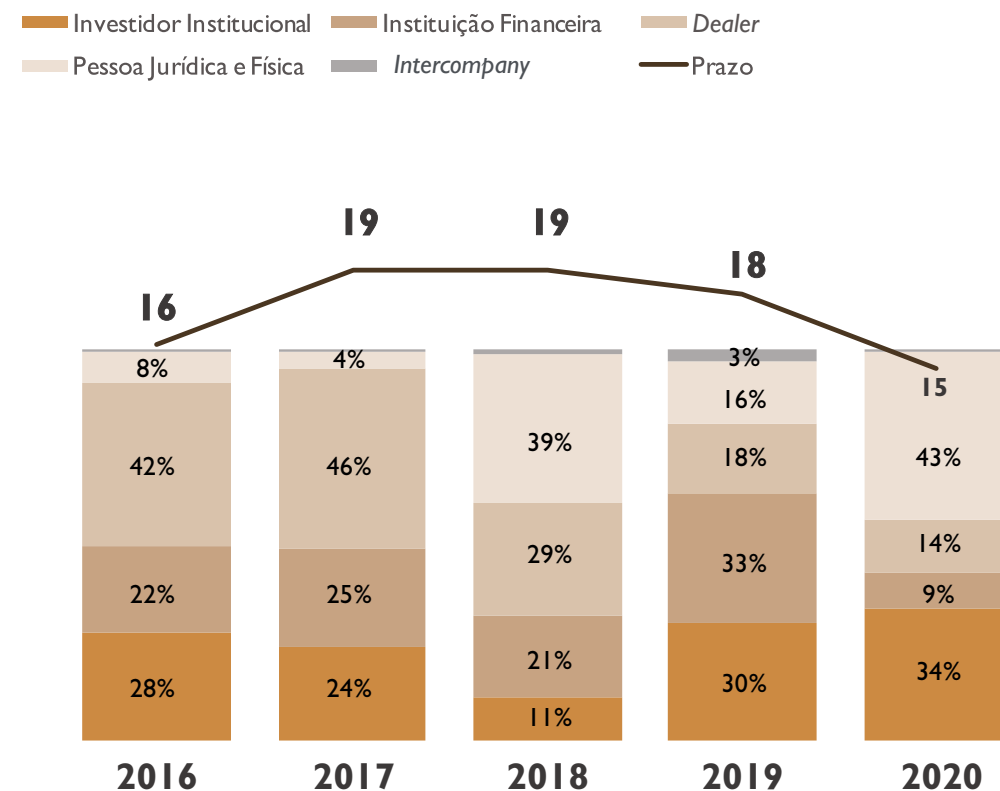
Buscamos atender com **excelência** as demandas dos nossos clientes.

na perspectiva de *funding* e pretende-se ampliar a carteira de captação no Brasil, não somente em volume, mas também aumentando o *mix* de produtos. O bom relacionamento e a proximidade com o mercado financeiro permitem à instituição acessar novas alternativas. O DNA inovador da empresa é refletido também nessas estratégias, que terão como objetivo desenvolver produtos mais estruturados ao longo de 2021.

Funding por instrumento – (R\$ milhão)



Funding por investidor (%) e prazo médio (meses)



Estrutura de funding (sem BNDES)

Fonte: Demonstração Financeira Dez/20 Prazo médio: (Data vencimento – Data atual/30)

PROXIMIDADE COM INVESTIDORES

O Banco CNH Industrial mantém relacionamento ativo com o mercado financeiro e suas instituições. Desde 2018, promove o Investor's Day para ficar mais próximo dos investidores e apresentar o desempenho da instituição. Em 2020, por conta da pandemia, o evento não foi realizado.

A área Financeira do Banco decidiu manter encontros virtuais individualizados, e com maior periodicidade, com seus investidores, instituições financeiras e regulatórias para mantê-los bem informados sobre os resultados, fluxo de caixa e estratégia de *funding*.

A divulgação deste Relatório Anual, publicado desde 2019, complementa a compreensão do investidor sobre as iniciativas, os resultados e a evolução dos negócios do Banco.



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Pelo quarto ano consecutivo, o Banco CNH Industrial integra o *ranking* das Maiores Empresas do Sul, ocupando a 80ª posição, e a 32ª posição entre as maiores empresas do Paraná. A premiação foi realizada pelo Grupo Amanhã, que organiza o mais importante *ranking* regional do Brasil, apresentando o desempenho das grandes empresas do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, com a consultoria da PricewaterhouseCoopers (PwC). Foram considerados os dados financeiros das empresas no ano de 2019; os balanços foram avaliados segundo o índice do Valor Ponderado de Grandeza (VPG), média ponderada entre a receita líquida, patrimônio líquido e resultado.

SUSTENTABILIDADE E COMPROMISSO SOCIAL

Apoiar o desenvolvimento é um dos principais objetivos do Banco CNH Industrial nas regiões e segmentos onde está presente. Mas como inserir, cada vez mais, a sustentabilidade nas práticas do Banco e influenciar seus principais públicos? Há cerca de 10 anos, a companhia decidiu trilhar esse caminho, tendo como referência os temas discutidos em âmbito global pela CNH Industrial e os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, que abrangem questões de desenvolvimento social, econômico e ambiental, incluindo pobreza, fome, saúde, educação, aquecimento global, igualdade de gênero, água, saneamento, energia, urbanização, meio ambiente e justiça social.

União de forças

2020 foi um ano diferente e muito desafiador, no qual o Banco, como parte de um movimento da CNH Industrial, reuniu recursos humanos e financeiros para atender a demandas oriundas da Covid-19 com ações de investimento direto aliadas aos parceiros dos projetos incentivados e ao voluntariado corporativo. Parte desses esforços foram destinados especialmente às urgências da pandemia em cidades e estados no entorno das operações.

Houve uma grande mobilização da CNH Industrial, que organizou globalmente um Fundo Solidário, no valor total de USD 2 milhões, destinados a iniciativas em três eixos: saúde, alimentação e educação. No Brasil, foram investidos cerca de USD 250 mil para todas as frentes do grupo – fábricas, escritórios e instituição financeira. A gestão do fundo, com processo de auditoria e prestação de contas, teve acompanhamento da área financeira global.



Incentivo Fiscal

Ano após ano, a CNH Industrial vem concentrando esforços na aplicação de práticas alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (ONU) por entender que, levando essa visão de futuro para os negócios, a empresa contribui diretamente para o equilíbrio do mundo. Reforçando esse compromisso com o meio ambiente e a sociedade, em 2020, o Banco CNH Industrial apoiou 22 projetos culturais, sociais e esportivos por meio das Leis de Incentivo.

Confira os projetos incentivados:

Futebol de Rua, Gente de Bem, Festival da Felicidade, Hospital Pequeno Príncipe, Lar São Vicente de Paulo, Guritiba, Prêmio New Holland de Fotojornalismo, Esporte na Cidade, Casa do Bom Menino, CDM, Associação de Convivência do Novo Tempo, Pastoral do Menor, Hospital do Amor, APAE BH, Hospital Erasto Gaertner, Sostenidos, Pintura Solidária, Mano Down, Por um Mundo Melhor, Arte e Terra, Praça Criativa e Ciência Divertida

Instituições Parceiras:

Projeto União Solidária, Asilo São Vicente de Paulo, Secretaria Estadual de Saúde do Paraná, Prefeitura de Campo Largo (PR), Lar Antônia, Fundação de Ação Social de Curitiba, Instituto Futebol de Rua e Ação Social do Paraná.

Destaques no Brasil

RELACIONAMENTO COM AS COMUNIDADES – A estratégia de atuação da empresa sempre foi focada na educação e desenvolvimento territorial, seja nas cidades onde tem operações ou nos segmentos nos quais atua.

Baseada no relacionamento comunitário com instituições das localidades onde tem fábricas, a CNH Industrial priorizou apoio às necessidades das comunidades de maior vulnerabilidade e vizinhas às plantas. Houve uma enorme preocupação com acesso à alimentação e falta de insumos de proteção de saúde junto às famílias atendidas pelos projetos. A empresa entregou cestas básicas a famílias e asilos, e estruturou campanhas específicas para a doação de sangue, leite e fraldas, entre outras ações. Junto às marcas e concessionários New Holland Agriculture, Case IH e IVECO fomentou ações complementares como doação de trator para o Hospital de Amor, ampliação da distribuição de cestas básicas a instituições sociais em todo Brasil e distribuição de kits de proteção individual para caminhoneiros.

A fim de mitigar os efeitos da pandemia, a proposta para 2021 é investir com maior ênfase na geração de renda em pequenas cidades, por meio de cursos de educação financeira e empreendedorismo de base a jovens e adultos beneficiados pela campanha de distribuição de cestas básicas. A CNH Industrial acredita que o empreendedorismo, formal ou não, será fundamental para impulsionar a economia no País, inclusive nos grandes centros.

APOIO À SAÚDE – A CNH Industrial ofereceu, ainda, suporte a hospitais de referência no atendimento à Covid-19 e aos asilos das cidades onde a empresa está presente. Produziu e doou máscaras e álcool em gel, além de mobilizar sua força interna de voluntários para a arrecadação e doação de alimentos e produtos de limpeza nessas regiões.



Estratégia focada na educação e no **desenvolvimento** das comunidades do entorno.

CAMPANHAS SOCIAIS

As campanhas internas promovidas pela CNH Industrial e com ampla participação dos voluntários do Banco CNH Industrial mobilizaram nossos funcionários e atingiram um grande volume de arrecadação em 2020. As ações tiveram como foco o auxílio a comunidades e instituições impactadas pela Covid-19 e vítimas das chuvas no entorno das localidades em que a CNH Industrial está presente.



RESULTADOS

872 kg

de roupas arrecadadas em Campanhas do Agasalho e outras ações sociais

1.327 kits

de presentes distribuídos no Natal Solidário

33.600

equipamentos de proteção individual entregues para instituições de assistência, asilos e hospitais

2.260 kg

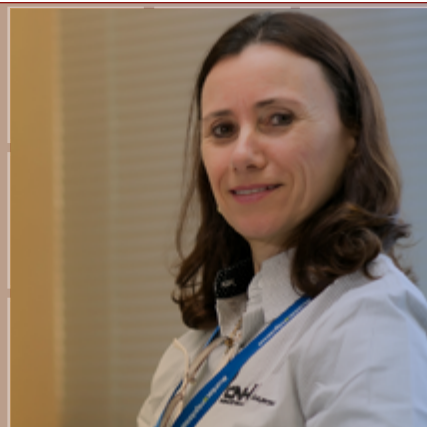
de alimentos e 2.005 cestas básicas doadas para famílias e instituições de saúde de comunidades afetadas pela Covid-19



COLABORADORES

PESSOAS, NOSSA PRIORIDADE

No Banco, assim como em toda a CNH Industrial, colocamos nossos colaboradores em primeiro lugar nas decisões e buscamos sempre o bem-estar físico e mental de cada um.



CONHEÇA UM POUCO MAIS DO NOSSO TIME

Como lidar com o inusitado quando se trata da saúde e da segurança das pessoas? A pergunta que se colocou para o mundo nos primeiros meses de 2020 teve que ser rapidamente respondida pela sociedade, mesmo diante de tantas incertezas.

No Banco, assim como em toda a CNH Industrial, a prioridade foi cuidar dos colaboradores, dos parceiros, concessionários e dos negócios – pilares determinantes em todas as decisões da companhia ao longo do ano. Com as exigências da crise sanitária, foi necessário se adaptar, contando com a parceria constante dos times de Recursos Humanos e Tecnologia da Informação e Comunicação (ICT), que possibilitaram que 100% dos colaboradores trabalhassem em *home office* desde março de 2020.

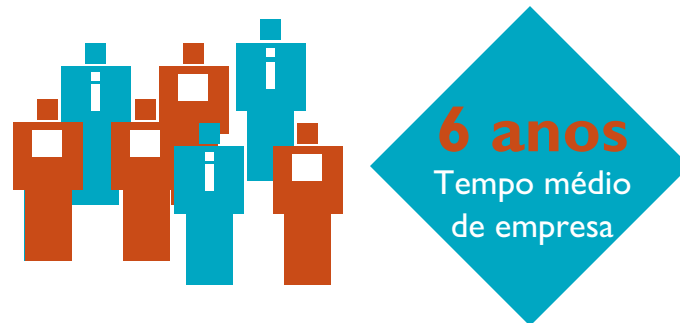
O Banco também definiu ações para que todas as mudanças decorrentes da pandemia funcionassem e gerassem tranquilidade aos colaboradores, ao manter, mesmo diante de um cenário desafiador, o seu quadro de pessoal.

218

Total de colaboradores
(sem estagiários)

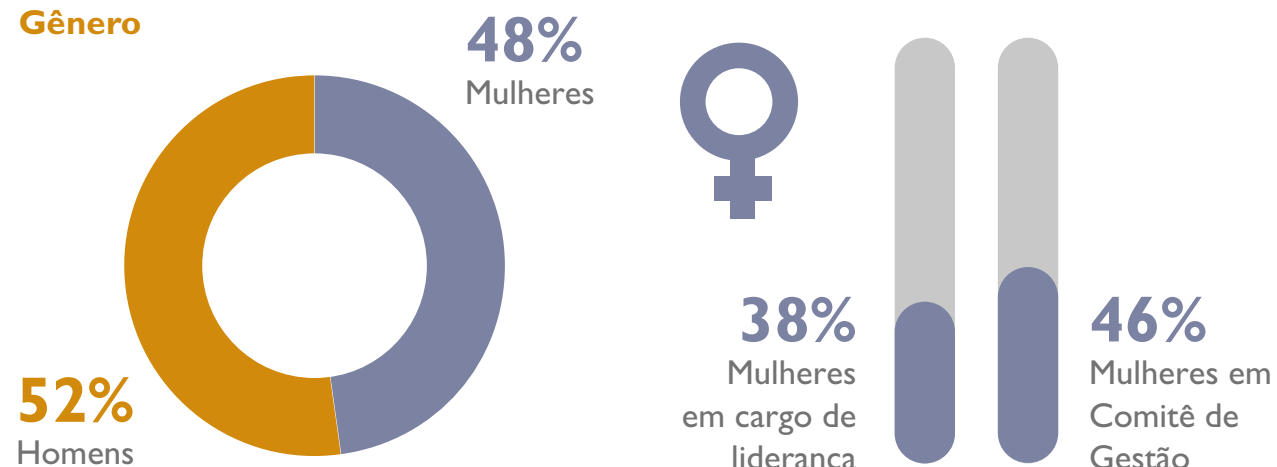
23

Total de estagiários

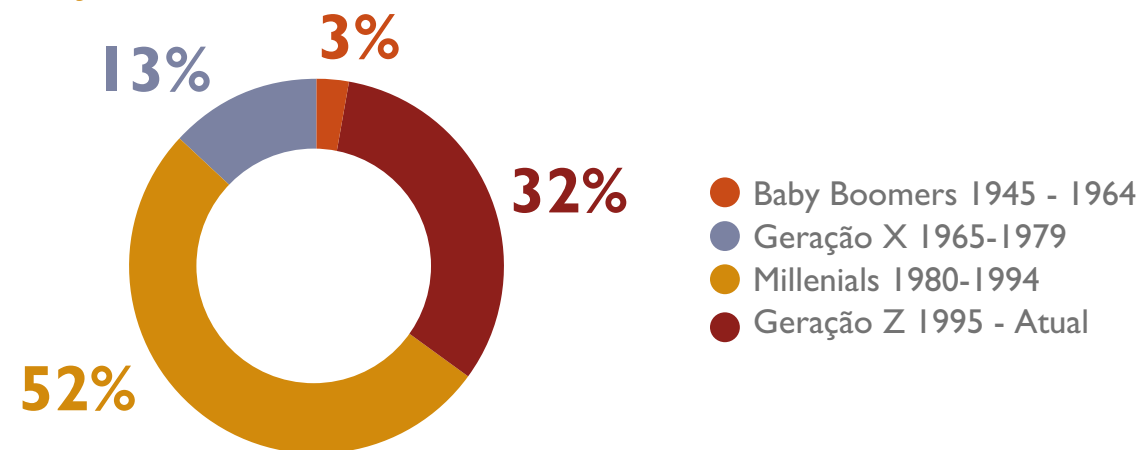


As demandas surgidas no novo cenário se transformaram em experiências muito positivas para a instituição, que pôde reafirmar as potencialidades de suas equipes e do negócio.

Gênero



Gerações



INICIATIVAS BEM-SUCEDIDAS

Ações Corporativas

CRIAÇÃO DO COMITÊ DE CRISE

(ROC – RESTRICTED OPERATING COMMITTEE) – Propõe encaminhamentos para temas como extensão do trabalho remoto, protocolos de segurança ou retomada do trabalho nos escritórios, entre muitos outros.

COMITÊ DE PESSOAS – Uma das iniciativas fundamentais no ano foi a criação de um Comitê de Pessoas, com representantes de cada empresa do Grupo CNH Industrial. Seus membros discutem, avaliam e definem estratégias relacionadas ao bem-estar e ao desempenho das equipes.

PROGRAMA PONTO DE CONTATO – Esse é o mais importante programa corporativo criado em 2020 para os funcionários do Grupo CNH Industrial. Possui 4 frentes principais de atividades – *webinars*, *live meetings* com os líderes, treinamento *on-line* (Go the Distance) e pesquisa de humor –, com desdobramentos em todas as áreas de Negócios da corporação.

Foram realizados *webinars* sobre diversos temas relevantes nesse primeiro ano de pandemia. Entre eles: Covid-19; os desafios do *home office*; a responsabilidade do pai dentro de casa; e violência contra a mulher. Houve também *lives* específicas com as lideranças. Já o **Go the Distance** é um treinamento direcionado a todos os colaboradores sobre como trabalhar *on-line*.



O suporte emocional de especialistas foi outra iniciativa relevante. Com base na **pesquisa de humor**, aplicada semanalmente, o Banco verificou o estado de ânimo das pessoas e propôs ações específicas. Além do atendimento das assistentes sociais da companhia, o colaborador passou a contar com o apoio e terapia *on-line* de uma empresa especializada. Uma parte desse atendimento é subsidiada pelo Banco e uma parcela menor pelo colaborador. Também foi oferecido serviço de acolhimento pontual feito a partir de uma parceria com o SENAI (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial).

Ações exclusivas do Banco

SKIP LEVEL MEETING – Em reuniões de áreas, com a participação do Presidente do Banco, os times compartilham desafios, experiências e ideias. O formato contribui para humanizar, diminuir distâncias e engajar as equipes.

LEADERSHIP SUPPORT – Comunicados semanais aos gestores com dicas práticas sobre como gerenciar os times no contexto da pandemia em *home office*.

QUARTELY MEETING VIRTUAL – A reunião trimestral de resultados, para a qual todos os colaboradores são convidados a participar, também ganhou formato *on-line*.

CAFÉ COM O PRESIDENTE – Grupos de funcionários se inscrevem para um bate-papo *on-line* com o Presidente, durante o qual compartilham as dificuldades e experiências na pandemia.

LET'S COOK? – Espaço virtual dedicado à descontração, no qual os funcionários compartilham receitas.

LIVES – Divulgação da programação semanal das *lives*, um momento de sociabilidade entre as equipes.

EVENTOS E CELEBRAÇÕES – Dia dos Bancários, Dia dos Pais, Dia do Trabalho, Arraial Virtual e Happy Hour com banda. Esses e muitos outros momentos e datas especiais foram celebrados ao longo do ano com presentes, sorteio de brindes e muita música, tornando o convívio remoto de funcionários e suas famílias mais próximo e harmonioso durante a pandemia.



Líderes em constante desenvolvimento

A força das lideranças é estratégica para o Banco CNH Industrial. Por isso, as ações de desenvolvimento da liderança não pararam em 2020, só foram adaptadas para o novo cenário de trabalho a distância, com encontros e ações *on-line*.

HUMAN CAPITAL – Programa específico direcionado aos recursos-chave da organização, com foco no desenvolvimento profissional.

LIDER UP – Capacitação dos gerentes para ampliar o desempenho máximo e ter pensamento estratégico.

COACHING – Processo de *coaching* desenvolvido com empresas parceiras, com o objetivo de desenvolvimento de competências específicas, de acordo com os participantes.

MENTORIA FEMININA – Prepara as mulheres para enfrentar os desafios nas organizações e para assumir posições mais altas na empresa, em linha com a meta global da CNH Industrial de aumentar em 50% o número de mulheres gerentes até 2024.

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

PENSE – Reunião realizada 2 vezes ao 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 5.000 horas (24 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 – Contribui com percentual financeiro ou, em alguns programas, com a totalidade do valor de cursos de idioma e pós-graduação. Todos os colaboradores podem concorrer às vagas.

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

ORGULHO DE SER GREAT PLACE TO WORK!

Em 2020, a CNH Industrial conquistou o selo do Instituto Great Place to Work e teve um alto índice de participação na América do Sul: 87% de respondentes no Brasil e 97% na Argentina. Os resultados da pesquisa norteiam o diagnóstico e a elaboração de planos de ação para o ano seguinte.



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

TREINAMENTO COMPLIANCE – Orienta os colaboradores sobre procedimentos, leis, regulamentos e políticas corporativas internas aplicadas ao seu cotidiano.

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

A empresa também busca entender o nível de ambientação dos novos admitidos. Dessa forma, por meio do Programa de Acompanhamento, os novos colaboradores respondem a um amplo questionário ao completarem 30, 90 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 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 do Banco com foco no engajamento e na valorização do time:



LUNCH&LEARN – Seu propósito é promover a troca de experiências entre Presidente, Diretores e Gerentes do Banco com os demais colaboradores, 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. Em 2020, o programa foi adaptado para o formato *on-line* de indicações. E, ainda, ganhou uma nova categoria, a Customer Experience.

Oportunidades internas

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 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.

Gestão de performance periódica

A 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), que orienta todas as ações de gestão de pessoas na companhia, tais como desenvolvimento, movimentação e gestão de carreira. Baseado no Nine Box, é utilizado por todas as empresas do grupo, sendo referência para promoções, retenção de talentos, remuneração variável e mapeamento de sucessão.

Foco em diversidade e inclusão

Conscientizar a liderança para a relevância do tema continuou na pauta em 2020. E os bons resultados já são percebidos, sobretudo no âmbito da diversidade de gênero e inclusão de mulheres, que ocupam cada vez mais espaço nos campos decisórios da empresa. Atualmente, o Banco tem 218 colaboradores, sendo que 48% são do sexo feminino. As mulheres também ocupam, hoje, 38% dos cargos de liderança e 46% do Comitê de Gestão é composto por mulheres.

Em 2020, a CNH Industrial ganhou o Prêmio AB Diversidade no setor automotivo pelo segundo ano consecutivo. A empresa foi premiada por suas ações transversais para promover a diversidade e inclusão, além da sustentação de iniciativas para equidade de gênero. A premiação é uma parceria da MHD Consultoria com a editora Automotive Business.

Ainda em 2020, o Banco aumentou o seu quadro de pessoas com necessidades especiais (PCDs). Em 2021, a companhia continuará trabalhando fortemente o tema Diversidade e Inclusão. Treinamentos relacionados à diversidade serão desdobrados para todos os níveis hierárquicos da empresa.

48%

dos profissionais do Banco são do sexo feminino. Elas ocupam 38% dos cargos de liderança.



PRODUTOS E SERVIÇOS

MAIS DO QUE PARCEIROS

Um dos principais parceiros de negócios do Banco CNH Industrial é a rede especializada de mais de 140 concessionários, distribuídos em mais de 540 pontos de vendas no País, que atua nos setores agrícola, de construção, transporte e geração de energia.



LADO A LADO COM O CLIENTE

O Banco CNH Industrial sempre buscou trazer as melhores opções de suporte e competitividade para as marcas do grupo, isso atrelado a condições saudáveis para o negócio como um todo.

Em um ambiente incerto como o início de 2020, a instituição teve que cumprir esse papel de uma forma ainda mais estratégica, visto o recuo dos bancos comerciais nos mercados em que está presente.

Para atuar com equilíbrio entre competitividade e cautela, o Banco CNH Industrial tem núcleos específicos de atendimento para Key Accounts e alguns projetos especiais como atendimento ao Norte e Nordeste.

Dentro desse escopo, destacam-se dois projetos desenvolvidos para as redes de concessionários e clientes das marcas IVECO e New Holland Agriculture. Com relação ao primeiro, chamado “Norte e Nordeste são 10”, o objetivo foi aprimorar a captação de informações de clientes da região, por meio de treinamentos para a equipe de vendas e análises mais minuciosas das propostas de crédito.

Mesmo em um ano atípico, o Banco CNH Industrial realizou campanhas e ofereceu condições comerciais diferenciadas, como por exemplo a condição de 0% de entrada e até 6 meses de carência. Além disso, foram lançados os produtos Finame TFB, Finame Selic e as linhas vinculadas ao FGI (Fundo Garantidor para Investimento).

Com a marca New Holland Agriculture, o foco foi aumentar a proximidade junto aos concessionários do Nordeste para atendê-los de forma assertiva, mediante a customização de processos.

O Banco deu total atenção às particularidades da região, com um trabalho envolvendo as equipes comerciais e de crédito, de modo a entender a realidade desses clientes e trabalhar de forma diferenciada nas análises das propostas. O resultado foi um crescimento de 8%, comparativamente a 2019, na taxa de aprovação de financiamentos/operações.

Além das iniciativas citadas acima, em parceria com a CASE Construction Equipment e New Holland Construction, o Banco lançou campanhas comerciais para manter a atratividade nos financiamentos de máquinas de construção e, com isso, prestar suporte às marcas, rede de concessionários e clientes finais durante o período de pandemia.

ENCONTRO DE GIGANTES

Em sua terceira edição, o Encontro de Gigantes reuniu os consultores de financiamento das marcas Case, IVECO e New Holland do Brasil para



*Proximidade com clientes e concessionários faz parte da **estratégia** do Banco CNH Industrial.*

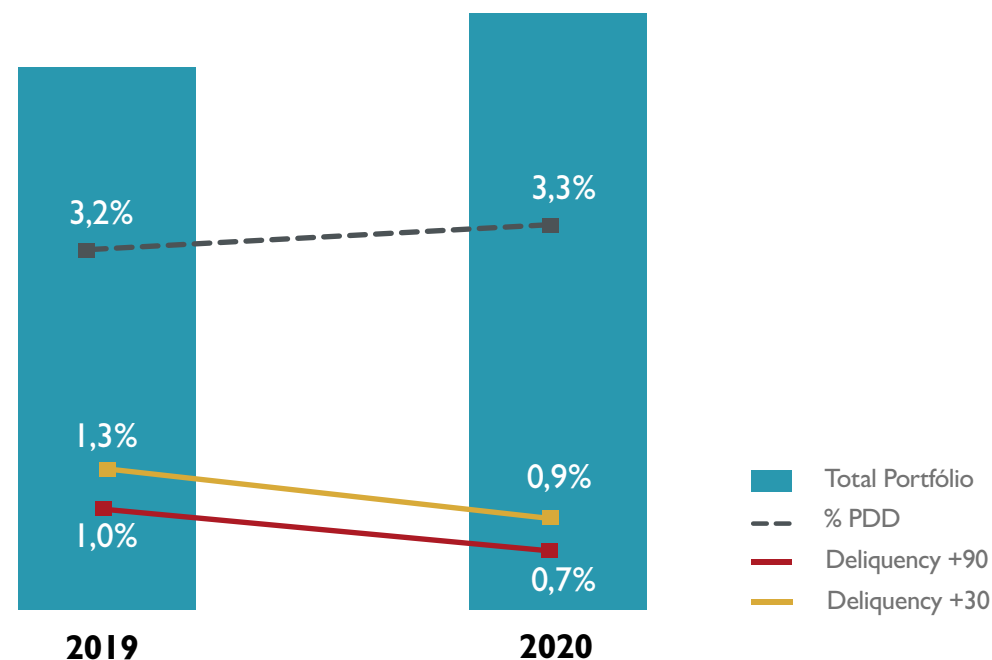
participarem de treinamentos, palestras e premiações por resultados. Em função da pandemia e dos protocolos de isolamento social adotados, o evento aconteceu de forma totalmente virtual, transmitido pela plataforma Microsoft Teams, e contou com a adesão de aproximadamente mil participantes da rede de concessionários, representantes das marcas e colaboradores do Banco CNH Industrial.

Conduzidas por especialistas do Banco, as palestras mostraram os nossos negócios em tempos de transformação, a importância das experiências positivas dos clientes, mudanças do processo de crédito, jornada de financiamento e a mensagem de que “o plano mais seguro é não depender da sorte”. A programação também contou com uma palestra motivacional voltada para o time de vendas sobre a jornada da experiência do cliente, mostrando a importância do propósito, do engajamento, de olhar e servir os clientes.

ATENÇÃO ESPECIAL AO CRÉDITO

Duas outras ações também mereceram destaque em 2020. A ação Case IH – Ag Leader teve como principal objetivo oferecer um tratamento diferenciado para os clientes participantes nos segmentos de grãos e cana. O Banco CNH Industrial ofereceu todo o suporte na avaliação de crédito, condições especiais e garantias customizadas para as operações. Por meio do programa, a instituição fortaleceu a relação com os clientes tradicionais da carteira e atraiu novos clientes, sempre visando um relacionamento sustentável e de longo prazo. Também foi criado, em março de 2020, o comitê global Covid-19 /Liquidity Brasil. O grupo monitorou, junto à

CNH Industrial, a evolução do trabalho em concessionários estratégicos com o objetivo de adiantar-se às necessidades do mercado. A área de Crédito realizou uma avaliação criteriosa de risco, a fim de manter sua carteira saudável, e a área de Cobrança intensificou abordagens de renegociações no sentido de entender o novo fluxo de caixa dos clientes, considerando o cenário político econômico brasileiro agravado pela crise mundial de saúde. Desse modo, o Banco manteve baixos índices de inadimplência, inferiores aos anos anteriores.



Fonte: Demonstração Financeira Dez/20

Inadimplência por segmento não inclui Carteira de Recebíveis | Visão parcela.

PRODUTOS DIFERENCIADOS

Produtos BNDES

O Banco CNH Industrial está entre os principais agentes repassadores de recursos do BNDES. Em 2020, ocupou o 1º lugar entre os bancos de montadoras e o 2º lugar entre todas as instituições financeiras no *ranking* geral. A parceria comprova o cumprimento das normas para concessão de crédito, por meio das operações fiscalizadas regularmente pela instituição de fomento. Os recursos são repassados através do BNDES Finame, Moderfrota, Pronaf Mais Alimentos e Pronamp.

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). Trata-se de uma linha de crédito para pessoas físicas e jurídicas, que tem prazos flexíveis, uma vez que admite o pagamento antecipado de parcelas ou até mesmo a liquidação do contrato antes do prazo pré-estipulado.

Leasing Financeiro para Construção

Lançado pelo Banco CNH Industrial em agosto de 2020, o Leasing Financeiro é mais uma solução financeira para clientes do segmento de construção. Nessa modalidade de financiamento, construtores poderão arrendar máquinas e equipamentos de construção novos com taxas competitivas.



Wholesale

Um dos principais projetos da instituição, o novo modelo de negócios para Wholesale foi lançado em dezembro com a finalidade de trazer mais eficiência de margem para o cliente final na aquisição de equipamentos agrícolas, de construção e veículos comerciais.

Seguros para equipamentos

A CNH Industrial Capital Corretora de Seguros, empresa do grupo CNH Industrial, em parceria com as principais seguradoras do mercado, mantém estrutura dedicada para atender às necessidades de cada cliente, com ampla variedade de coberturas em seguros para máquinas agrícolas e equipamentos de construção. Em 2020, o portfólio de produtos foi ampliado com o lançamento do Seguro Safra e, para 2021, com o lançamento do Seguro Prestamista. Os dois produtos estão em fase piloto e seguem os padrões do que as seguradoras garantem aos clientes. A CNH Industrial Capital Corretora de Seguros está sempre buscando agregar tecnologia à venda dos seus seguros para também proporcionar uma melhor experiência ao cliente.

Mais empresas

Arelada ao Programa Emergencial de Acesso ao Crédito, a linha Mais Empresas possibilitou a contratação da garantia de FGI do BNDES para operações de repasses e de recursos próprios. Foi lançada em setembro de 2020 e, em apenas três meses, o Banco CNH Industrial superou as expectativas de faturamento.

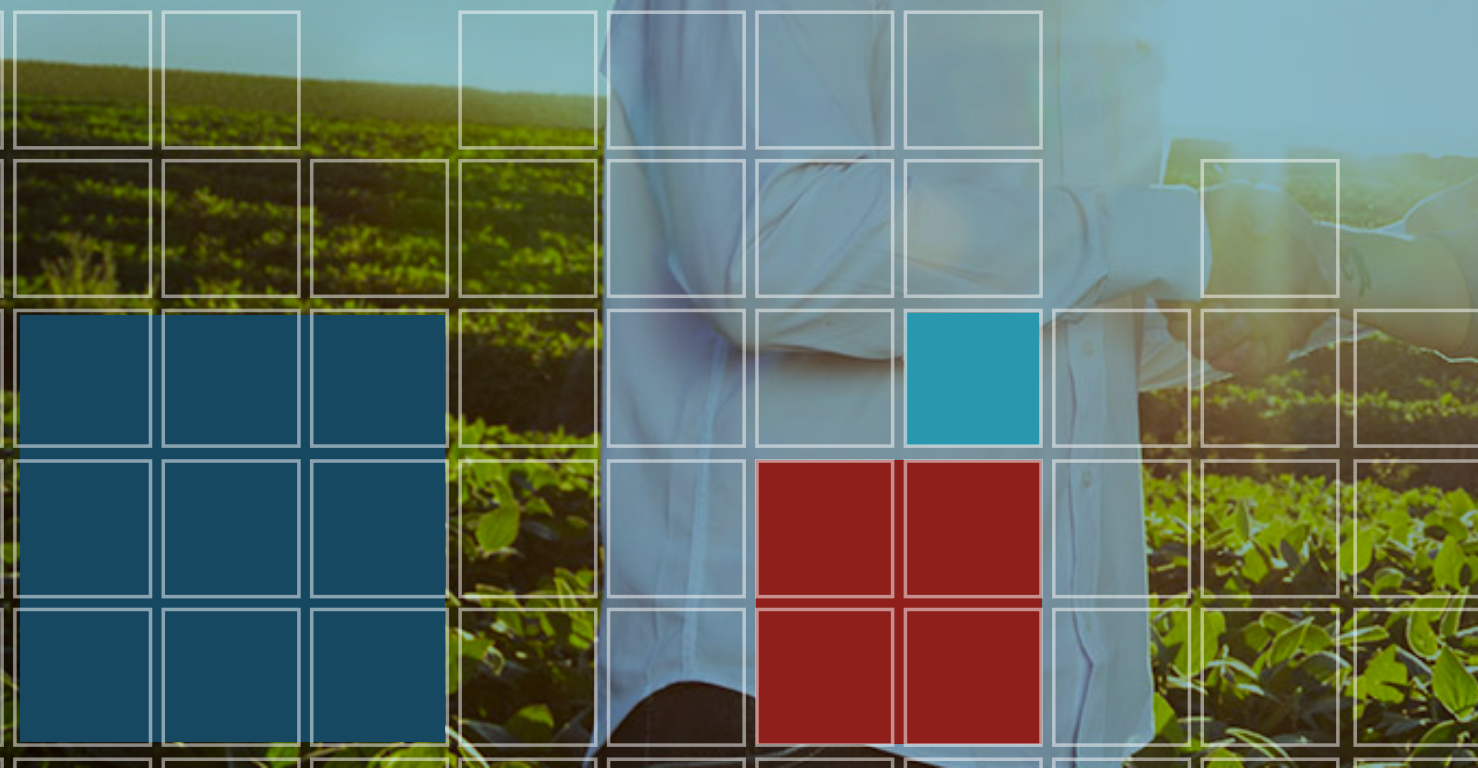




DIFERENCIAIS COMPETITIVOS

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE AMPLIADA

O cliente no centro do negócio tem sido um dos pilares do Grupo CNH Industrial que lançou, em 2018, o projeto Customer Experience (CX), para engajar os colaboradores nessa cultura de oferecer a melhor experiência de compra e de relacionamento dos clientes com as marcas do grupo.



CUSTOMER EXPERIENCE

“Comprometer-se para surpreender!”

Lançado em 2018, o Customer Experience (CX) tem sido um dos pilares de todas as marcas da CNH Industrial. Muito mais que um projeto, o CX é uma mudança cultural, um novo modelo de trabalho, que traz o cliente para o centro das decisões, assegurando que sua experiência seja positiva em todas as interações com a organização.

Os clientes vivenciam o comprometimento da CNH Industrial em todas as suas interações, tornando as marcas do grupo mais confiáveis e rentáveis para seus negócios.

A melhor experiência do cliente não está conectada a uma área, mas a todas, simultaneamente, de modo orgânico e complementar. Após 2 anos de evolução do Programa Customer Experience (CX), todos os times do Banco CNH Industrial, dentro de suas respectivas atribuições, pensam em experiência do cliente, seja ele o cliente final, o concessionário ou o cliente interno. Cada equipe, portanto, entende sua razão de ser e passa a debater as prioridades em uma visão integrada do negócio, que deixou de ser uma exclusividade da alta liderança e se tornou acessível a todos os colaboradores no dia a dia.

Com o auxílio de ferramentas de transformação digital, as iniciativas de CX estão contribuindo para fazer com que as etapas do financiamento sejam vividas pelo cliente de forma mais simples, ágil, segura e agradável.

Com rápida absorção de conceitos, criação e adaptação de produtos, ferramentas e processos, todas as atividades do Banco vêm sendo revisadas com base nesse direcionamento, orientado pela estratégia da CNH Industrial.

Atualmente, o programa CX desenvolve-se por meio de 307 embaixadores da CNH Industrial. São eles que repensam planos e disseminam a cultura centrada no cliente. Em 2020, houve aumento de 65% no número de colaboradores envolvidos nas iniciativas do programa. Hoje, o Banco dispõe de 13 embaixadores de CX na empresa e dentro dos concessionários (149 embaixadores), já que a rede precisa estar bem treinada para entregar uma boa experiência ao cliente.

Em 2020, o programa CX no Brasil ampliou em **65%** o número de colaboradores envolvidos.

A JORNADA DO CLIENTE

Um dos principais projetos de CX do Banco CNH Industrial em 2020 foi o mapeamento da jornada de financiamento do cliente, que contou com a dedicação de colaboradores de todas as áreas da Instituição. Durante 10 meses, após analisar a jornada para cada setor, o grupo identificou oportunidades de eficiência dos times, com divisão de escopo bem definida, além da priorização de iniciativas e projetos a fim de melhorar a experiência dos clientes. O mapa da jornada de financiamento tornou-se *benchmarking* e será transformado em um projeto global na CNH Industrial. Agora, a meta do Banco é fortalecer o CX em cada uma das marcas, identificando sinergias e novas oportunidades de evolução da cultura.



Macro etapas da jornada de financiamento

OLHAR PARA O FUTURO

Estruturação de time e investimentos constantes em tecnologia garantiram a agilidade dos processos e a presença virtual junto aos clientes.

Em um ano de crise global, o Banco CNH Industrial experimentou na prática os benefícios de ter times focados na Transformação Digital e Inovação, avaliando oportunidades para que a companhia possa agir com rapidez e resiliência, seja qual for o cenário. Os times de Transformação Digital e Inovação, estruturados há dois anos, consolidaram importantes projetos em 2020, permitindo ao Banco ter maior presença virtual na rede de concessionários juntos aos clientes. O investimento da empresa em novas tecnologias e soluções digitais, com foco na experiência do cliente, vem ampliando as conexões com seus parceiros, além de garantir maior eficiência operacional e novas possibilidades para o negócio.

+CAPITAL – Aplicativo que permite que o vendedor de qualquer concessionária, com o consentimento prévio do cliente, insira os dados para uma simulação de financiamento, de forma a gerar automaticamente a melhor taxa com base nessas informações e posteriormente direcionar o envio da proposta para uma análise automatizada de crédito. Lançado em 2019, inicialmente para veículos comerciais, o sistema aumenta a flexibilidade da operação e proporciona ao cliente uma experiência única ao oferecer a melhor opção de financiamento para cada situação. Em 2020, o aplicativo ganhou versão de simulação e análise de crédito para o setor agrícola e, em 2021, trará uma versão para os segmentos de construção e geração de energia, além de novas funcionalidades, tendo sempre como um dos direcionadores da iniciativa o atendimento rápido e ágil por meio de inteligência artificial em linha com as práticas inovadoras do mercado e sempre prezando pela segurança da informação de nossos clientes.



WHATSAPP – Lançado pelo Banco CNH Industrial em maio de 2020, o atendimento via WhatsApp Business foi uma das soluções implementadas com o intuito de melhor suportar nossa rede de concessionários e clientes, tendo em vista as diversas regulamentações e medidas governamentais envolvendo o setor financeiro, bem como alternativas oferecidas pelo Banco CNH Industrial, tais como novos produtos financeiros e possibilidade de renegociação de dívidas, a fim de minimizar os impactos da pandemia e garantir a continuidade dos negócios. A tecnologia de *chatbot* do aplicativo possibilita interação de forma 100% *on-line*, além de trazer mais agilidade e eficiência para o atendimento a clientes finais e concessionários.

PLATAFORMA DE REMARKETING – Ferramenta voltada para gestão de máquinas que foram retomadas em processo de cobrança judicial ou devolvidas amigavelmente. O Banco oferece uma linha de crédito Wholesale para que os concessionários possam adquirir os equipamentos oferecidos por meio dessa plataforma *on-line*. O financiamento prevê prazo de pagamento fixo, preservando o capital de giro do cliente e mantendo o preço médio de mercado dos produtos. A plataforma pode ser usada ainda para auxiliar a rede de concessionários no modelo *marketplace*, no que tange ao *remarketing*, pelo qual as máquinas com dificuldade de giro podem ser acessadas por outros mercados.

SEMANA DA INOVAÇÃO CNH INDUSTRIAL 2020

Pensada para melhorar a experiência do cliente, gerar mais eficiência e competitividade, além de sustentabilidade para o negócio, a Semana da Inovação faz parte de uma série de ações desenvolvidas para motivar os colaboradores a colocar em prática sua criatividade em prol da geração de novas ideias e negócios. Além de criar um ambiente propício à inovação, incentivando a cultura colaborativa, incluindo a busca de parcerias de organizações externas e *startups*, sempre com foco no cliente final. Em sua 6ª edição, o evento abordou temas como indústria 4.0, a transformação do trabalho no setor de manufatura e como empresas podem incluir a sustentabilidade nos processos de inovação, criando valor para os clientes e transformando desafios socioambientais em oportunidades, entre outros destaques.

RESULTADOS FINANCEIROS

ESTRATÉGIA ARROJADA SUPERA DESAFIOS

O Banco CNH Industrial encerra 2020 com suas metas alcançadas e celebrando um bom retorno aos acionistas.



A diversificação de **funding** foi fundamental neste ano de pandemia.

O Banco CNH Industrial encerrou 2020 com um portfólio total de R\$ 11,2 bilhões, R\$ 1,1 bilhão a mais do que no ano anterior – um crescimento que tem se confirmado ano após ano. A instituição financeira registrou resultado operacional de R\$ 258 milhões, lucro líquido de R\$ 160 milhões no período e seu *penetration* - indicador que aponta o quanto é financiado pelo Banco em relação aos bens vendidos pela CNH Industrial - ficou em 36,3% em veículos comerciais, 48,9% em equipamentos para construção e 27,6% em máquinas agrícolas, no fim do exercício.

O Banco está cada vez mais presente nas marcas do Grupo CNH Industrial e vem sendo a melhor opção para seus clientes. No último ano, cresceu principalmente nas categorias agrícola e de construção, mostrando a aderência de suas estratégias comerciais no relacionamento com esses dois segmentos. O sólido desempenho do ano passado se confirmou ainda no patamar de originação, de R\$ 3,6 bilhões, 30% superior ao alcançado em 2019.

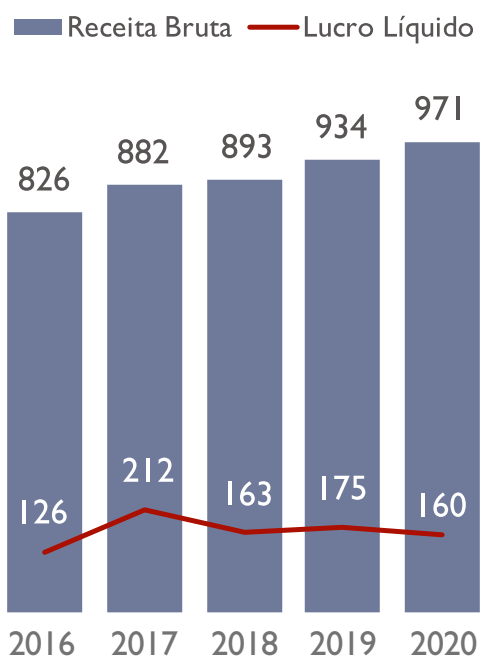
Em um ano atípico para o mercado como um todo, o equilíbrio das operações foi garantido por meio da estratégia de *funding* do Banco, que buscou opções diferenciadas de financiamento, mantendo seu portfólio saudável e com qualidade, mesmo com os desafios de financiamento público apresentados no período. A companhia também cumpriu as metas de retorno financeiro para o acionista e fortaleceu o Crédito Direto ao Consumidor (CDC) para todos os segmentos.



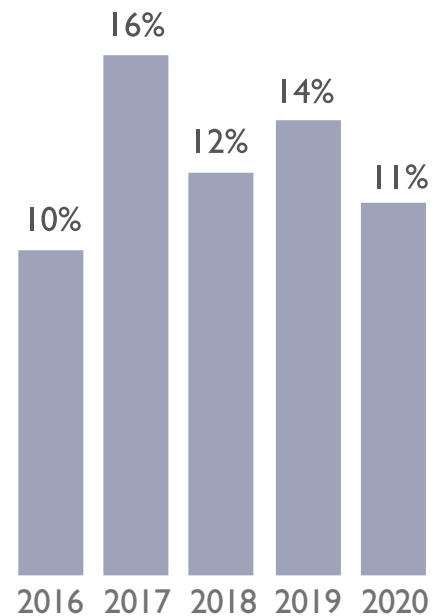
Seguindo a tendência do último exercício, o Banco registrou queda nos principais indicadores de inadimplência – de 0,4 p.p para operações em atraso superior a 30 dias e de 0,3 p.p para atrasos maiores do que 90 dias. Esse resultado está relacionado, principalmente, a uma criteriosa análise de risco combinada aos eficientes padrões de renegociação adotados pela instituição.

HIGHLIGHTS DOS RESULTADOS

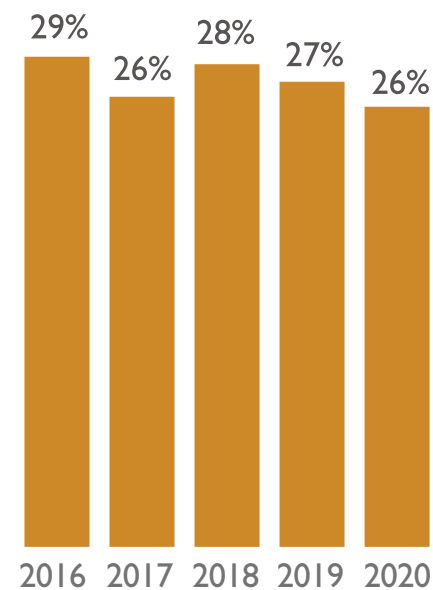
Receita Bruta e Lucro Líquido (R\$ milhão)



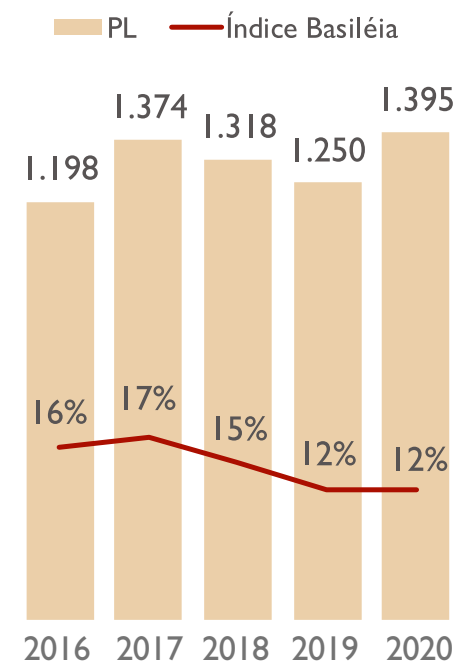
Retorno sobre o PL* (% aa)



Índice de Eficiência** (%)



Patrimônio Líquido (R\$ milhão) e Basiléia (%)



* Lucro líquido sobre o PL médio

**=(Despesas de pessoal e administrativas + tributárias) / (Resultado bruto da Intermediação Financeira – Provisão para perdas com crédito + Receita de prestação de serviços)

Fonte: Demonstração Financeira Dez/20 - (BRGAAP)

Mais informações no nosso site:

https://www.cnhindustrialcapital.com/pt_br/sobre-o-banco/nossos-n%C3%BAmeros

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Banco CNH Industrial Capital S.A.
Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 11.825
Cidade Industrial – Curitiba (PR)
CEP: 81170-901

Relacionamento com investidores

ri.banco@cnhind.com

fabiola.goes@cnhind.com

gustavo.bakai@cnhind.com

Telefone: +55 (41) 99893-7966

EXPEDIENTE

Supervisão e coordenação

Fabiola Temponi e Góes

Felipe Ricardo Huergo Cagol

Gustavo Ribeiro Bakai

Jéssica Kosak

Thaís Santos

Agradecimentos

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

**Consultoria, redação, edição, revisão,
projeto gráfico e diagramação**
Quintal 22 Comunicação e Prata Design

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



www.cnhindustrialcapital.com

