

THE KEY TO MOBILITY

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

# RETANDEO AL FUTURO

CONVENCIÓN ANUAL  
2019

# Agenda

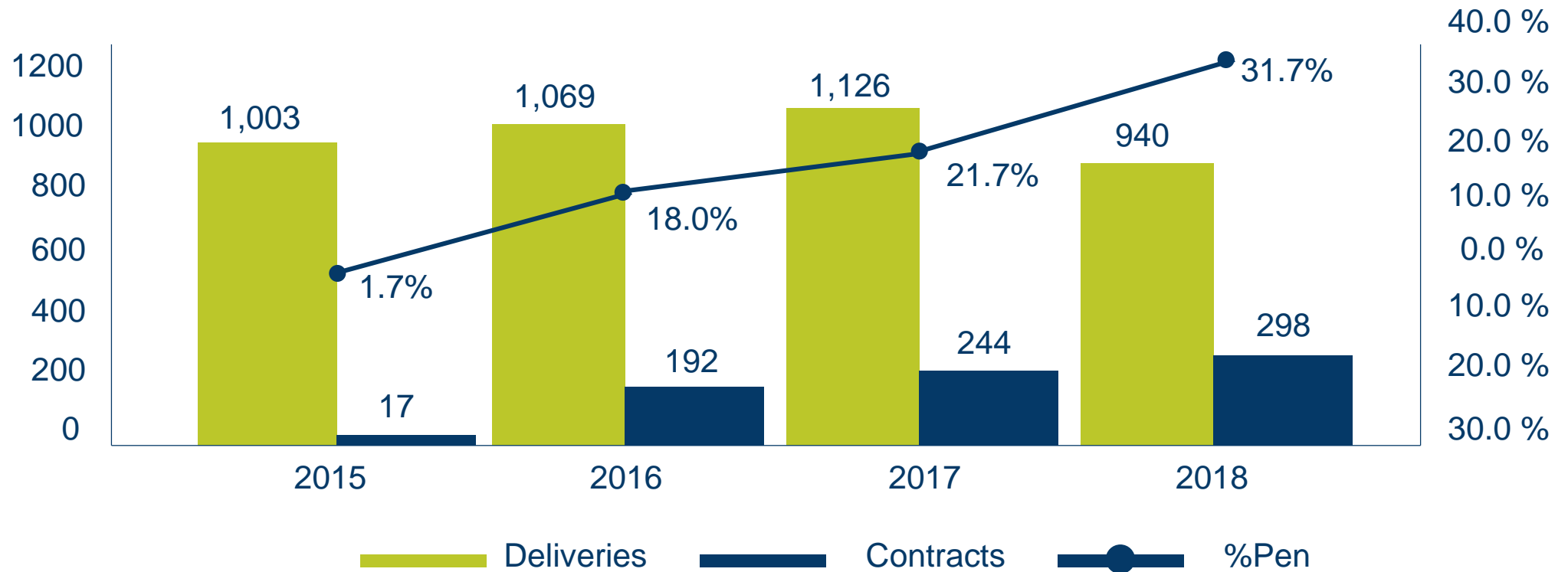
**Resultados Ducati Financial Services: 2018 – 2019**

**Pilares de la estrategia 2019**

**Propuestas para seguir mejorando**

# RESULTADOS DUCATI FINANCIAL SERVICES

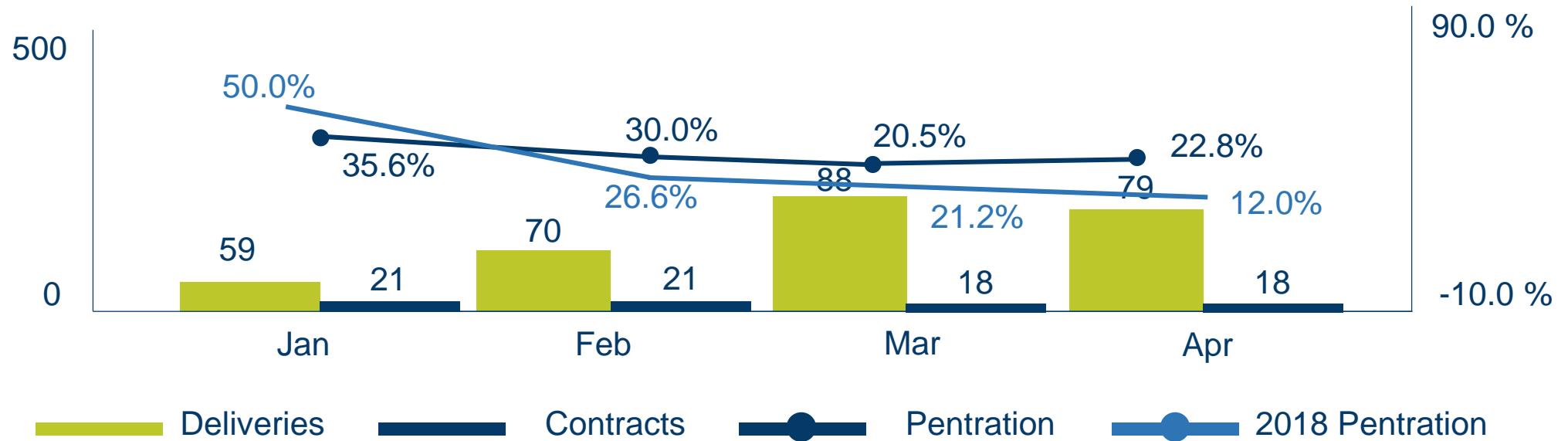
# Our results 2015-2018



## Por concesionario

CONCESIONARIO	JAN	FEB	MAR	APR	YTD Volumen DFS	YTD Volumen DdM	YTD Penetración	Penetration Rank DFS
5009 DE LA GRANGE MOTO ART, S.A. DE C.V	3	2	2	2	9	48	18.8%	6
5011 MOTOSPORT LAGUNA, S.A. DE C.V <b>TORREÓN</b>					0	7	0.0%	11
5012 SPORT CYCLE CENTER, S.A. DE C.V <b>MÉRIDA</b>	1	1	2		4	2	200.0%	1
5014 DRAKO SUPER BIKES DE MÉXICO, S.A. DE C.V <b>COMPARTIDO INT</b>	3	2	3	2	10	29	34.5%	4
5015 VERDE BLANCO Y ROJO ESCUDERÍA, S.A. DE C.V <b>PUEBLA</b>	5	6	3	9	23	48	47.9%	2
5016 SPORT CYCLE CENTER, S.A. DE C.V <b>VILLAHERMOSA</b>					0	6	0.0%	11
5017 ADRENALINA MOTORS, S.A. DE C.V <b>TOLUCA</b>	1	1			2	17	11.8%	8
5018 VERDE BLANCO Y ROJO ESCUDERÍA, S.A. DE C.V <b>QUERÉTARO</b>	2				2	28	7.1%	9
5019 PICUDOS MOTORS, S.A. DE C.V <b>LEÓN</b>			1		1	20	5.0%	10
5020 GUZBECK, <b>GUADALAJARA</b>	1	6	2		9	35	25.7%	5
5021 MONTERREY		1	1	1	3	21	14.3%	7
5022 ADRENALINA ADVENTURES, S.A. DE C.V	5	2	4	4	15	35	42.9%	3
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>78</b>	<b>296</b>	<b>26.4%</b>	

# DFS Penetration



# Pilares estrategia 2019

1.

**Plan Empleado:**  
se extendió el beneficio a todos los concesionarios de las marcas del grupo VW).

2.

**Apparel & accesorios:**  
(el Dealer no está aprovechando esta ventaja competitiva, vienen datos en la presentación).

3.

**Usados:**  
lanzamos el producto en agosto de 2018, a la fecha, solo se han activado 3 contratos.

4.

**Programa de lealtad:**  
premiamos la lealtad de nuestros clientes mediante bonos.

5.

**Digitalización:**  
lanzamos un nuevo sistema de cotización. Ducati es la primer marca del grupo en donde lo implementamos.

# 1. PLAN EMPLEADO GRUPO VW

# Employee program results



THE KEY TO MOBILITY  
CONVENCIÓN ANUAL  
2019  
**RETANDO AL FUTURO**

Available for all Group Brands

**Exclusivo DFS**

12% de descuento

+

Tasa **8.75%**

(en plazos de 12 a 24 meses)

**Attractive bundle package**

**Discount + promotional interest rate**

Tasa **10.75%**

(en plazos de 30 a 48 meses)

**7 contracts**

71% scrambler

**Actions required for program promotions: Branding**

## 2. APPAREIL Y ACCESORIOS

# Accesorios & Apparel performance

Added value for financing

Up to 25% of vehicle price

Monthly communication



Motocicleta	Casco	Guantes	Chamarra	Botas
Scrambler Icon '62 Yellow *40% enganche (Plan Empleado 24 meses) (\$175,400)	Integral Peak V3 (\$8,690)	Pittlane 2 (tela) (\$989)	Flow 2 (tela) (\$6,489)	Touring Tour (\$4,989)
\$4,864	\$440	\$50	\$328	\$253
				<b>\$5,935</b>

Only 5.4% of DFS contracts with accesorios & apparel included (16)

Avg ammount \$19,000 MXP

Potencial business line (profitable for dealer)

## 2. USADOS

**1.**

Se lanzó el producto financiero para motos seminuevas en agosto de 2018.

**2.**

Se han activado solo 3 contratos de agosto 2018 a abril 2019.

**3.**

- Acciones para mejorar:
  1. Análisis de inventario por concesionario.
  2. Capacitación por parte de Ducati Financial Services.
  3. Seguimiento y envío de resultados mensuales.

# PROGRAMA DE LEALTAD

# Loyalty program

- **Loyalty bonus** in order to incentive contracts renewal at the end of term

- **Loyalty Pre authorized monthly installment** for Customers with excellent payment behavior: simplifying times for renewal process

60 days

Mail  
SMS



30 days

Phone Call



90 days

SMS Benefit  
Reminder

Contract end

Mejora en el  
**programa de lealtad**  
de clientes

Bono de  
**lealtad**

**Mensualidad**  
Pre-autorizada

# Loyalty bonus

## Previous scheme (Aug 2017)

Marca	Producto	Tipo de moto	Bono
DUCATI	NUEVO	M797	\$3,500.00
		M821	\$3,500.00
		SCRAMBLER	\$3,500.00
		HYPERMOTARD	\$5,000.00
		MONSTER	\$5,000.00
		RACER	\$5,000.00
		MULTISTRADA	\$5,000.00
		DIAVEL	\$7,000.00
		PANIGALE	\$7,000.00
		XDIAVEL	\$7,000.00

\*Incluye IVA

- **Bonus depending on bike category**
- **Bonus could be apply to reduce interest rate**

## Loyalty program Re-Launch (Apr 2018)

Marca	Bono
DUCATI	
SCRAMBLER, SUPERSPORT, MONSTER, MULTISTRADA, HYPERMOTARD	\$7,000.00
DIAVEL, PANIGALE	\$8,500.00

\*Incluye IVA

La categoría del bono será en base a la última moto que contrató el cliente, sin embargo, si el cliente desea cambiar de moto se le otorgará el bono que le corresponda al modelo escogido.

**Simplifying operation for salesman**

**Increase of bonus amounts**



# Mensualidad pre-autorizada

**Concepto de Mensualidad Pre-autorizada** Retomaremos las pre-autorizaciones para clientes VWL con buen comportamiento de pago y que deseen renovar bajo los siguientes criterios:

- Sólo aplica para VWL , No aplica para VWB.
- Se otorga la pre-autorización a los clientes con excelente comportamiento de pago considerando la mensualidad original + 15%.
- Un certificado del nuevo programa de lealtad corresponde a un contrato.
- El certificado no será viable si el cliente durante el periodo de emisión del certificado adquiere otra moto en FS, pues esto incrementa ya el importe otorgado.
- Se emitirán certificados a partir de las terminaciones del mes de Enero 2018.
- Aplica para motos nuevas, semi-nuevas y usadas.
- No aplica en refinanciamientos.
- No aplica en terminaciones por siniestro.
- No aplica en terminaciones anticipadas.
- Aplica para Personas Físicas y Personas Morales
- Requisitos de Crédito:
  - a) Personas Físicas: Identificación oficial vigente, comprobante de domicilio si es diferente al contrato inicial.
  - b) Personas Morales: con los últimos datos que se encuentran cargados en SIF es suficiente.
- Se deberá colocar en el mensaje de Texto de SIF el número de certificado, así como también se deberá enviar el certificado original en el paquete único. Es muy importante que conserven una copia en el expediente del cliente para justificación del descuento al precio de la moto.

## Advantages:

**Makes easier renewal process**

- Customer doesn't have to present documents
- Times optimization

# Call Center Loyalty

During this phone contact we will inform to the customer all the benefits for loyalty program and we will invite him to visit dealership in order to be awared of new models. (Schedule a meeting)

If customer agrees meeting, we send this information to dealer notifying:

**customer data, date and hour of meeting.**

Purpose of meeting: **personalize and renew**

89%

Of DFS customers **with loyalty program**

91  
Ending  
contracts

81  
Customers  
Electible for  
Loyalty  
program

25  
Contacted  
Customers  
(mail,phone,  
both)

10  
Effective  
calls

3  
Schedule  
meeting

# Call Center Loyalty

## KPI DE RENOVACIÓN MENSUAL TOP TEN

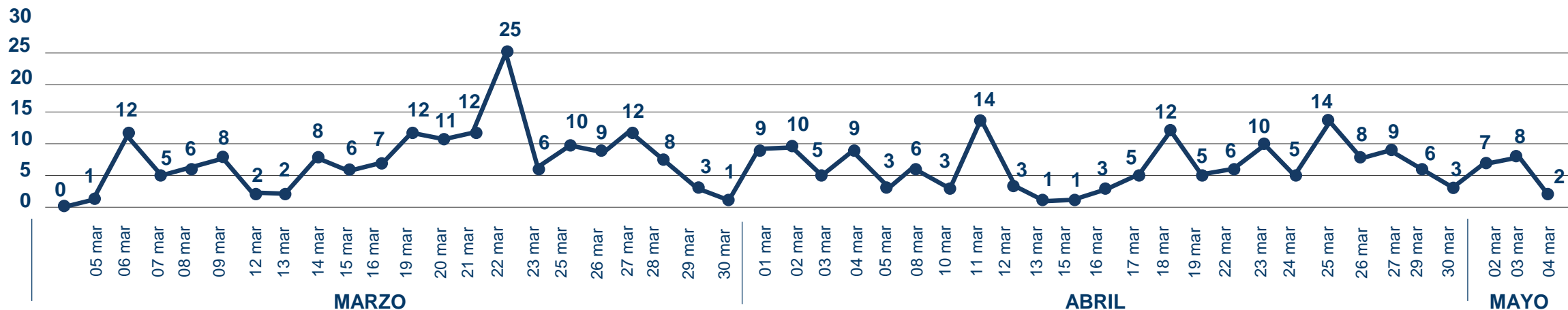
KPI Enero - Diciembre 2018			
Agencia	Renovaciones	Terminaciones	KPI
5011	1	9	11.11%
5014	1	26	3.85%
5012	0	1	0.00%
5015	0	22	0.00%
5017	0	33	0.00%
6001	0	0	0.00%
	2	91	2.20%

Actions required to increase KPI during 2019

It's cheaper retain customers than attract customers

# 5. DIGITALIZACIÓN

# COTIZACIONES DIARIAS



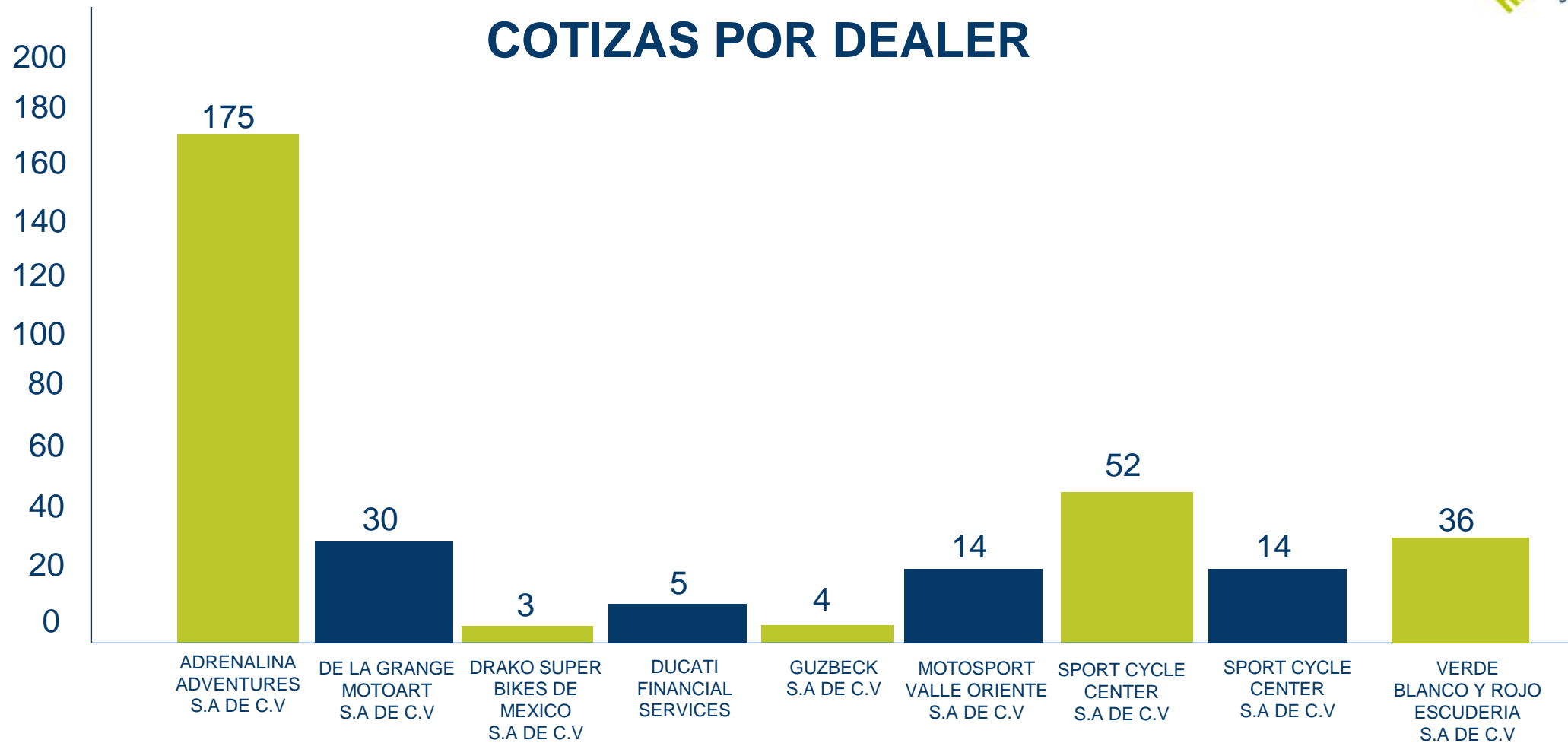
Datos al 04/05/19

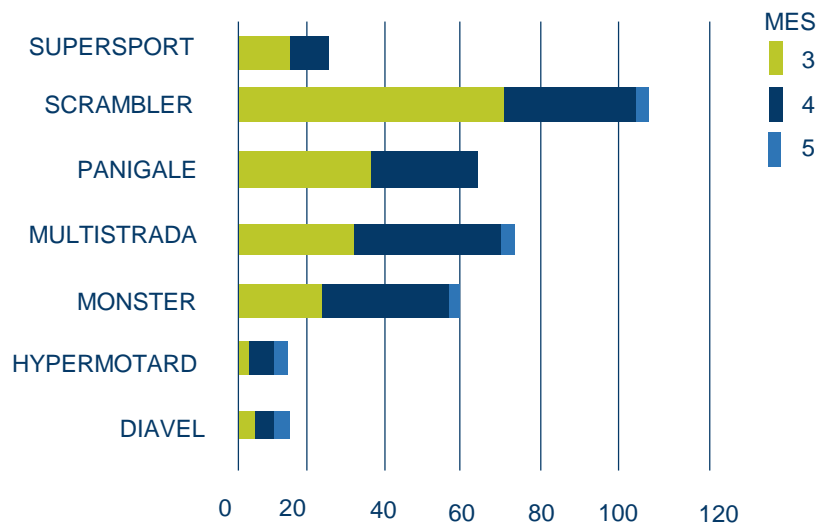
Total de cotizas: 333

Promedio diario: 7

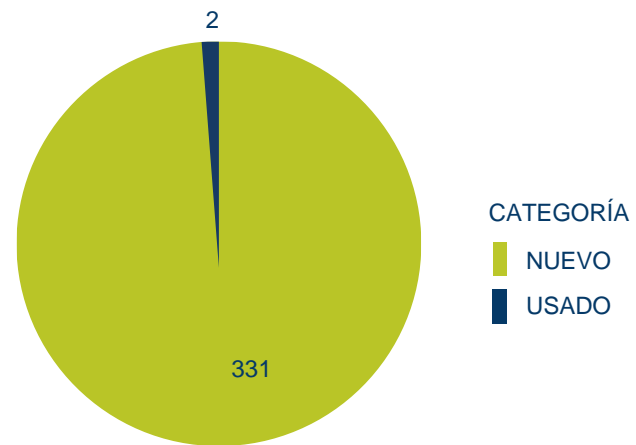
LUNES	38
MARTES	50
MIÉRCOLES	55
JUEVES	89
VIERNES	67
SÁBADO	34

## COTIZAS POR DEALER

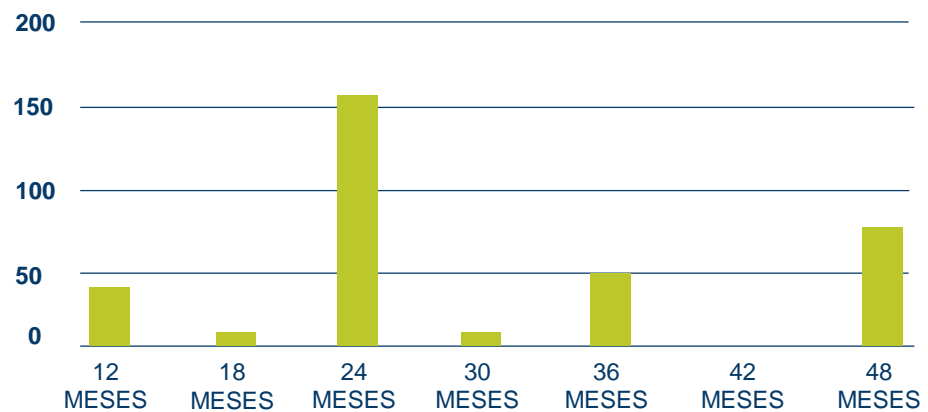




COTIZAS POR CATEGORÍA



COTIZAS POR PLAZO



**¿CUÁLES DEBERÍAN DE SER  
NUESTROS SIGUIENTES PASOS?**