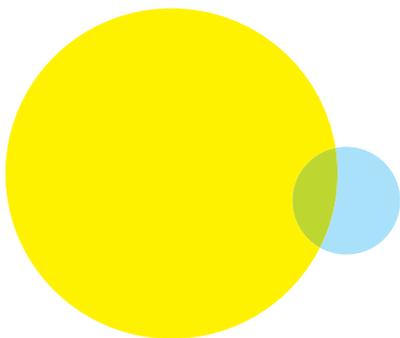
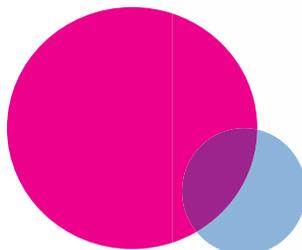


DOSSIER 2016 CORPORATIVO



www.cetelem.es
www.prensacetelem.es
www.cetelem.com.es
@cetelemspain



Dossier Corporativo

CETELEM
ESPAÑA
GRUPO BNP
PARIBAS

1

p. 6 - 7

**Cetelem España,
Grupo BNP
Paribas**

2

p. 8 - 17

**Cetelem,
crecemos contigo**

3

p. 16 - 17

**BNP Paribas, un
banco líder en el
mundo**

4

p. 18 - 21

Cetelem en cifras

5

p. 22 - 23

**Atención y
satisfacción cliente**

6

p. 24 - 27

**Productos y
servicios**





7

p. 28 - 31

**El Observatorio
Cetelem: experto
analista en
consumo**

8

p. 32 - 33

**Una empresa
para crecer
profesionalmente**

9

p. 34 -35

Comité de Dirección

10

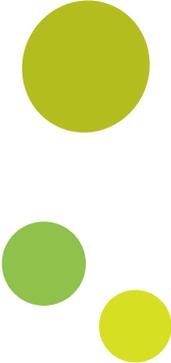
p. 36 - 41

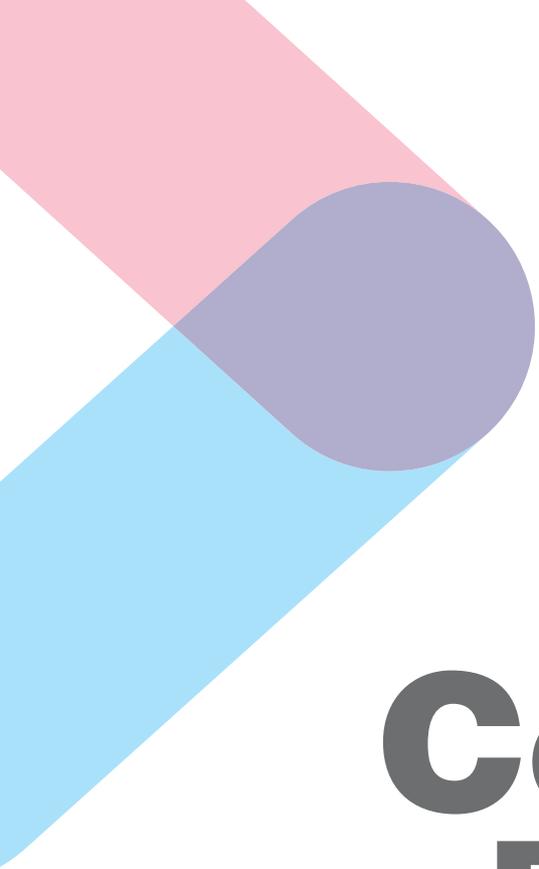
**Cetelem, una
compañía socialmente
responsable**

11

p. 42 -45

**Premios y
reconocimientos**





1

Cetelem
ESPAÑA
GRUPO BNP PARIBAS

Cetelem España es la división de crédito al consumo de BNP Paribas, uno de los bancos más sólidos del mundo, líder en servicios bancarios y financieros

Desde 1988 Cetelem cuenta con la confianza de 2,5 millones de clientes y gestiona más de 3.900 M€ de riesgo vivo. Cetelem es el nº 2 en crédito al consumo en España

La innovación es uno de los pilares de desarrollo de negocio de Cetelem, que apuesta por soluciones tecnológicas para mejorar el servicio al cliente. Un ejemplo es el Préstamo Cetelem, un crédito que se contrata en un proceso 100% online y en pocos minutos; otro es eCreditNow, una solución que permite la financiación como método de pago en plataformas de comercio electrónico

Cetelem tiene por filosofía de negocio el Crédito Responsable, que pretende concienciar sobre la importancia de un endeudamiento sano. El “Libro Blanco del Crédito al Consumo” o el portal de divulgación financiera “Domestica tu economía” son ejemplos de esta apuesta.



Cetelem

crecemos contigo

La historia de Cetelem es la historia del compromiso permanente con el crédito al consumo y su evolución para estar al día de los cambios en la sociedad. Son más de 25 años de innovación y promoción del crédito como palanca económica de distribuidores y particulares.

Cetelem España, Grupo BNP Paribas, fue pionera en la articulación del denominado Crédito Responsable, una filosofía de negocio que apuesta por informar de forma clara y transparente a los consumidores acerca de los procesos que conlleva un crédito, así como de estimular la responsabilidad en su gestión. Ello dio lugar al “Libro blanco del Crédito al Consumo,” cuyos pilares encuentran hoy su prolongación en el portal de divulgación financiera “Domestica tu economía.”

Acompañar al cliente, escucharle, ayudarle, informarle, asesorarle... En todo este tiempo Cetelem ha subrayado su autoridad dentro del crédito al consumo, ayudando a este sector a evolucionar con la sociedad y anticipándose a ella en ocasiones. La división de crédito al consumo de BNP Paribas ha entendido que el negocio digital es la realidad de sus clientes. Así nacen productos basados en una tecnología financiera que se ajusta a las necesidades y demandas del consumidor: Préstamo Cetelem, por ejemplo, un crédito que los

clientes pueden contratar en un proceso 100% online y en pocos minutos a través de cualquier dispositivo móvil; o eCreditNow, una solución que permite la financiación como método de pago en plataformas de comercio electrónico. Ambos productos ofrecen la solicitud y gestión online del crédito en tiempo real y con todas las garantías de transparencia, rapidez, simplicidad y responsabilidad.

Desde 1997 Cetelem constata esta evolución de los hábitos y tendencias de consumo de españoles y europeos a través del Observatorio Cetelem, un estudio que hoy es considerado una herramienta imprescindible para diagnosticar, analizar y aportar valor a distribuidores y consumidores de los ámbitos de la automoción, la distribución tradicional y el eCommerce. En los últimos años, y respondiendo al compromiso con el crédito al consumo, El Observatorio Cetelem se ha ampliado con ediciones mensuales, así como con un nuevo informe de Índices de Consumo. Este índice se lanzó en 2015 y recoge la tendencia mostrada en los últimos 12 meses por los consumidores españoles en cuanto a la situación económica del país, situación personal, capacidad de ahorro y consumo y perspectiva de mejora del país.

Cetelem crece con la sociedad; crece contigo.

Cetelem

España, líder en crédito al consumo

Cetelem es la división de crédito al consumo de BNP Paribas, uno de los bancos más sólidos del mundo, líder europeo en servicios bancarios y financieros.

En España, Cetelem es socio de referencia del comercio y partner de las grandes marcas de distribución, a las que ha acompañado en su crecimiento. La división de crédito de BNP Paribas tiene en nuestro país presencia en 10.000 puntos de venta, 7.000 en el sector de la distribución tradicional y 3.000 en el de la automoción.

La compañía, que hoy cuenta con más de 1.200 empleados y 2,5 millones de clientes, ha mantenido desde su inicio un crecimiento constante de su actividad

ocupando una posición de liderazgo en el mercado.

Entre los hitos que han marcado el crecimiento de Cetelem en los últimos años destaca el impulso de la filosofía de Crédito Responsable, a través de la que el banco sitúa al cliente en el inicio de la cadena de valor, informándole más y mejor sobre el crédito y acompañándole durante toda su vida financiera.

La experiencia cliente es esencial en el desarrollo de la compañía; por ello, en 2014, Cetelem se convierte en socio fundador de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia Cliente (DEC), cuyo objetivo es impulsar y reconocer la excelencia en la atención al consumidor a través de los call centers de las organizaciones. En este sentido, Cetelem ha sido premiada en 2014 y 2015 con el CRC de Oro en Servicios Financieros y el CRC de Oro a la Mejor Atención Cliente B2B, galardones concedidos por la Asociación Española de Expertos en Relación con el Cliente (AEERC).

En esta línea, es reseñable la divulgación de la filosofía de Crédito Responsable de Cetelem, con la publicación, hace más de un lustro, del pionero “Libro blanco del Crédito al Consumo”, aún vigente y cuyo objetivo es ofrecer confianza y transparencia al cliente en el acceso al crédito. Otro proyecto a destacar es el portal de divulgación financiera “Domestica tu economía”, que nace en 2013 y tiene visibilidad también en las redes sociales.

En el aspecto tecnológico, otra de las actuales señas de identidad empresarial de Cetelem es su decidida apuesta por la innovación. Con la eclosión del negocio digital, la compañía ha desarrollado herramientas siempre encaminadas a mejorar la financiación como medio de pago en el medio online; un esfuerzo que le ha valido en varias ediciones el reconocimiento de BNP Paribas Personal Finance a través de los premios PF Innovation Awards.

Cetelem es un banco pionero por cuanto atiende a las tres tendencias en el mercado del crédito al consumo en Europa:

- El crecimiento del canal online y del eCommerce, en pleno auge, que genera

un crecimiento del consumo del crédito a través del medio digital.

- La búsqueda de la simplicidad, entendiéndolo por ello que los consumidores quieren su crédito de manera rápida y sin renunciar a un alto nivel de seguridad.
- La transparencia en las ofertas y en los contratos.

Otro de los valores que definen a Cetelem es su experiencia y su conocimiento acerca de hábitos y tendencias de consumo.

Esta posición de liderazgo le viene dada, entre otros factores, por la publicación desde 1997 de los informes periódicos de El Observatorio Cetelem: un estudio que analiza el consumo y la distribución. El Observatorio Cetelem cuenta con 4 informes anuales (Automóvil, Consumo Europa, Consumo España y e-Commerce), a los que se suman ediciones mensuales y estudios temáticos específicos y estacionales. Entre ellos están los Índices de Consumo, que recogen el sentir de los españoles en lo que se refiere a situación económica del país, situación personal o perspectivas de ahorro y consumo.



Cajamar Consumo, una apuesta de futuro de Cetelem y Grupo Cajamar

En 2015, Cetelem marcó un nuevo hito en su trayectoria firmando un acuerdo con el Banco de Crédito Cooperativo (BCC), entidad cabecera de Grupo Cajamar. Con este acuerdo se crea una empresa conjunta dedicada a la comercialización de crédito al consumo en España y cuya marca comercial es Cajamar Consumo.

Esta sociedad impulsada por Cetelem España y BCC, y que ha iniciado su actividad a principios de 2016, nace como un establecimiento financiero de crédito

con el que ofrecer nuevos productos a través de la red de más de 1.300 agencias con las que cuenta el grupo Cajamar.

La alianza entre ambas entidades contribuye al desarrollo de la financiación al consumo en España: por una parte está la experiencia y conocimiento de Cetelem, uno de los principales líderes del sector; por otra la proyección de las cajas rurales del Grupo Cooperativo Cajamar, primer grupo consolidable de cooperativas de crédito de España.

Nuestra esencia: el crédito responsable

El Crédito Responsable es para Cetelem una forma de entender su negocio; sus premisas están recogidas en el “Libro blanco del Crédito al Consumo”, un documento destinado a los consumidores y con un objetivo claro: cumplir con el compromiso firme de ofrecer confianza y transparencia al cliente en el acceso al crédito. Estos son nuestros 3 compromisos fundamentales:

1. Informar al cliente de forma clara y transparente para que los consumidores puedan saber lo que es un crédito y cómo funciona. En esta línea, nos comprometemos a proporcionar información de funcionamiento del mercado así como de las responsabilidades recíprocas que tienen tanto las entidades de crédito como los clientes.
2. Favorecer el acceso al crédito adaptando nuestra oferta a las necesidades de los clientes y contando con todos los canales disponibles. Dar acceso al crédito de forma responsable exige reorientar o rechazar una solicitud de crédito cuando Cetelem cree que el importe solicitado no es adecuado para el cliente o no se adecua a sus criterios de riesgo.



Lo que debes saber sobre
el crédito al consumo...



3. Acompañar a cada cliente, ofreciendo y adaptando nuevos productos y servicios que necesitará a lo largo de la vida de su crédito y, en momentos de dificultad, gestionando de forma amigable el recobro de la deuda y las soluciones financieras personalizadas.

Bajo la definición de crédito al consumo se encuentran todas aquellas operaciones de crédito destinadas a financiar las necesidades de los consumidores, es decir, bienes y servicios como pueden ser: adquisición de automóviles, compra de muebles, electrodomésticos, televisiones, etc.

¿Quién puede conceder un crédito al consumo?

Las entidades de crédito desarrollan esta actividad con el grado de profesionalidad y seguridad más elevado para el cliente. Estas entidades especializadas, conocidas como “financieras”, están supervisadas por el Banco de España, organismo que controla tanto su actividad como la protección de los derechos de los clientes, lo que significa una garantía para el consumidor.

¿Dónde se obtiene?

Habitualmente la solicitud de un crédito se realiza en los propios establecimientos donde se venden bienes y servicios. De esta forma el consumidor puede gestionar la financiación en el mismo momento de la compra del producto, sin que tenga que

realizar más trámites y desplazamientos.

El consumidor es responsable de:

- Hacer balance de sus ingresos y gastos.
- Considerar la estabilidad de sus ingresos.
- Aportar, siempre con exactitud, información verídica de sus ingresos y gastos así como mantener informada a la entidad de cualquier variación de su situación económica y/o laboral.
- Elegir el producto de crédito que mejor se ajusta a sus intereses, necesidades y su situación financiera.

Cetelem es responsable de:

- Evaluar la capacidad del cliente, en base a la información aportada por él.
- Proponer el crédito y la cuota más adaptada al presupuesto del cliente. Reorientar o rechazar una solicitud de crédito cuando cree que lo solicitado no es adecuado para el cliente o no se adecua con sus criterios de riesgo.
- Seleccionar rigurosamente los distribuidores de bienes y servicios que ofrecen financiación de Cetelem y exigirles un alto nivel de calidad de servicio y transparencia a sus clientes.

www.creditoresponsable.com



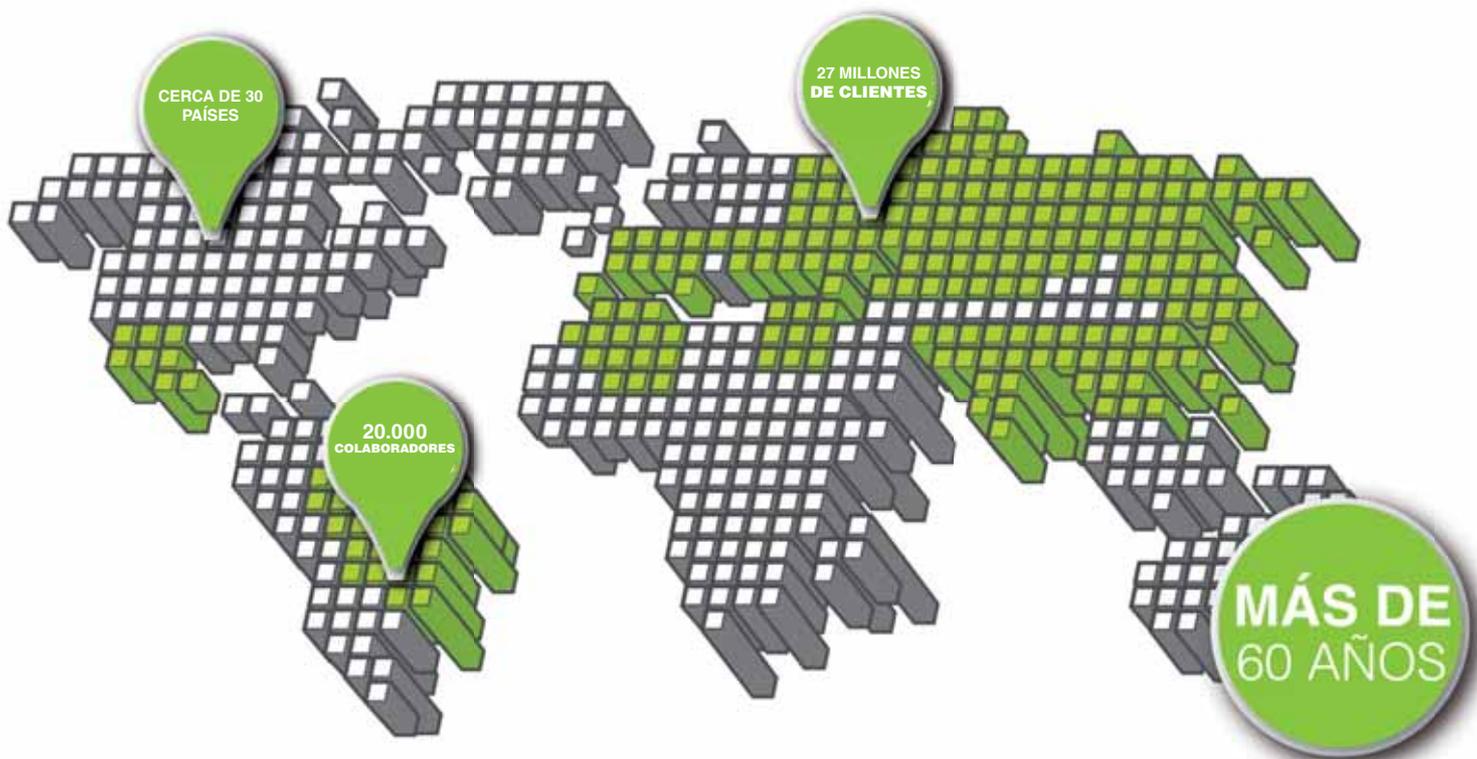
Cetelem España, una filial de **BNP Paribas** **Personal Finance**

BNP Paribas Personal Finance se ha convertido en el **principal actor del crédito** en Francia y en Europa.

BNP Paribas Personal Finance se sitúa en el área de International Financial Services, dentro de la rama de banca minorista de BNP Paribas. La otra línea de actividad del Grupo es la de Corporate & Institutional Banking.

En concreto, BNP Paribas Personal Finance reúne las actividades de crédito al consumo y crédito inmobiliario, convirtiéndose en el actor global de la financiación a particulares dentro del grupo BNP Paribas.

BNP Paribas Personal Finance, fundada hace más de 60 años en Francia, se ha convertido en el principal actor del crédito en ese país y en Europa. El grupo cuenta con 20.000 empleados y 27 millones de clientes a los que da servicio en cerca de 30 países.



3

BNP PARIBAS UN BANCO LÍDER EN EL MUNDO

La solidez de Cetelem camina en paralelo a la de su propio grupo, BNP Paribas, uno de los líderes europeos de talla mundial en servicios bancarios y financieros, a la vez que uno de los bancos más sólidos del mundo.

BNP Paribas (www.bnpparibas.es) está presente en 75 países y cuenta con cerca de 200.000 colaboradores, de los cuales casi 150.000 están en Europa. El grupo mantiene posiciones clave en sus dos grandes áreas de actividad: Retail Banking and Services (Banca Minorista y Servicios) y Corporate & Institutional Banking (Banca Corporativa e Institucional).

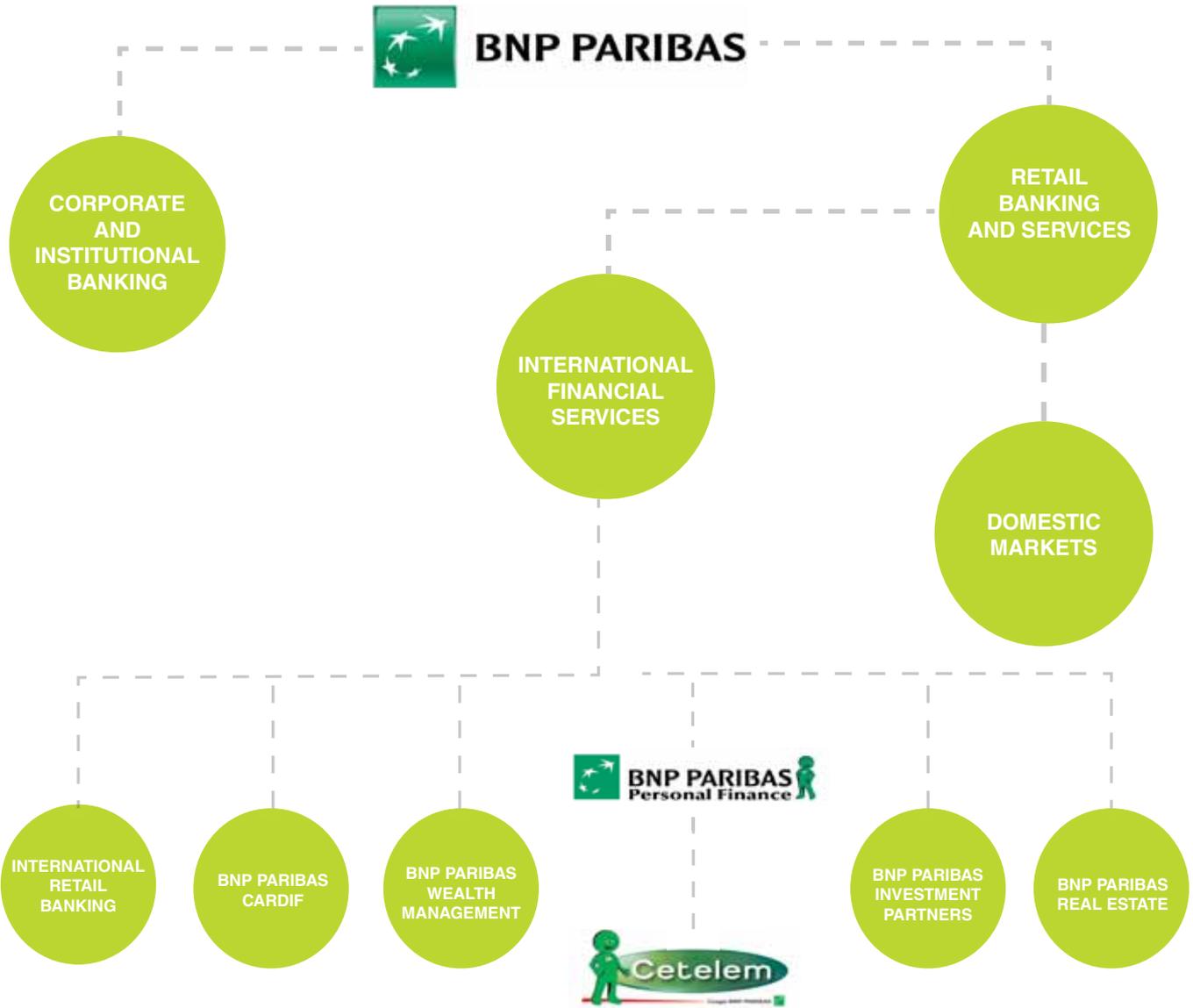
En Retail Banking and Services, el grupo BNP Paribas está presente en Europa con banca minorista en cuatro mercados domésticos (Bélgica, Francia, Italia y Luxemburgo); también desarrolla este modelo integrado de banca en los países del Mediterráneo, Turquía y Europa del Este. Asimismo, cuenta con una importante red en el oeste de Estados Unidos.

En su actividad de Corporate and Institutional Banking, BNP Paribas dispone de un sólido liderazgo en Europa y una fuerte presencia en América, así como con un dispositivo sólido y de considerable crecimiento en Asia-Pacífico.

En 2015, el grupo BNP Paribas fue galardonado por Treasury Management International (TMI) como Banco global del año en cobros y pagos, Mejor Banco de Europa en gestión de tesorería y liquidez, y Mejor Banco de Europa por sus cobros y pagos. TMI es una entidad dedicada desde hace más de 20 años a promover las mejores prácticas en la gestión de tesorería y cuyos galardones se conceden desde hace más de una década.

Otros reconocimientos dados a BNP Paribas en los últimos años son el de Mejor Banco de Europa Occidental según Global Finance, Primer Banco de la Zona Euro según Global Forbes, Mejor Banco del Año por la revista IFR (International Financing Review) y Primera Marca Bancaria de Europa (Brand Finance Banking 500).

En España, BNP Paribas opera desde 1979 con cerca de 3.400 profesionales. Estos dan servicio a más de 1.600 clientes corporativos y 2,5 millones de clientes particulares.



4

CETELEM EN CIFRAS

Cetelem tiene en España una cuota de mercado del 5,9% (medida en riesgo vivo), según cifras oficiales del Banco de España y considerando el mercado español en su conjunto. Con respecto al mercado español de sectores especializados y representados por ASNEF (Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito), esta cifra alcanza el 12,3%; lo que hace de Cetelem el nº 2 en riesgo vivo en 2015.

La actividad de Cetelem cubre todas las áreas del crédito al consumo, distribuyéndose de forma equilibrada en

**CETELEM, Nº 2 EN
RIESGO VIVO EN
2015 EN EL ENTORNO
ASNEF.**

tres canales en los que se ofrecen préstamos y tarjetas de crédito:

- Financiación en puntos de venta de distribución: con 7.000 puntos de venta como partners asociados. Esta actividad, concretada en préstamos mercantiles y tarjetas de crédito, representó el 33% de la financiación en 2015.
- En concesionarios de coche y moto: donde contamos con una red de 3.000 concesionarios, lo que supone el 34% de la financiación en 2015.
- Directamente a particulares, a través de Internet y teléfono: esta actividad se concreta en la concesión de préstamos personales y tarjetas de crédito y representa el 33% de la financiación en 2015.

A finales de 2015, Cetelem contaba con un parque de más de 1,2 millones de tarjetas de crédito.

ÁREAS DE
NEGOCIO

Actividad de Cetelem en 2015 por área de negocio

33%
DIRECT

33%
DISTRIBUCIÓN

34%
AUTO

2º del
mercado con:
12,3%
de cuota de
mercado en
2015*

1.703
millones de €
en producción
en 2015

Más de
3.900
millones
de riesgo
vivo

2,5
millones de
clientes

1,2
millones de
tarjetas de
crédito

* Fuente: ASNEF. Cuotas de mercado en riesgo vivo gestionado.

RESULTADOS DE CETELEM EN 2015

Datos en millones de euros (Normativa Banco de España)

MARGEN DE INTERESES	335,5
MARGEN BRUTO	373,3
GASTOS GENERALES	96,1
CARGA DE RIESGO	28,4
BAI	248,8



5

ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN CLIENTE

La atención y satisfacción del cliente son pilares estratégicos para Cetelem. El esfuerzo constante en este sentido queda demostrado en los resultados de las encuestas realizadas por Ipsos. Según este instituto independiente de investigación de mercados, Cetelem España alcanzó en 2015 un nivel de satisfacción entre sus usuarios del 89%.

El estudio de Ipsos ofrece como conclusión una nota positiva de 8,1 sobre 10.

Desglosados los datos, cabe destacar que casi la mitad de los clientes encuestados –un 47%– se muestran muy satisfechos, con una calificación que oscila entre los 9 y los 10 puntos; un 42% se declaran satisfechos, con una calificación entre el 6 y el 8.

En referencia al servicio de impagados, el dato ha sido positivo, puesto que cerca del 70% de los clientes se declaran satisfechos o muy satisfechos con el servicio recibido, con una satisfacción global que los clientes han calificado entre los 6 y los 10 puntos.

Igualmente destacables son los indicadores de calidad de los servicios que presta Cetelem con respecto a la competencia. Cerca del 90% de los encuestados opina que el servicio prestado por Cetelem es igual o mejor que el ofrecido por otras entidades de crédito al consumo, y el 32% de este grupo sitúa a Cetelem por encima de la competencia.

BARÓMETRO SATISFACCIÓN CLIENTE
DATOS DEL SEGUNDO
SEMESTRE DE 2015

Satisfechos o
muy satisfechos

89%

Nota media

8,1*

6

PRODUCTOS Y SERVICIOS

“Flexibilidad” y “comodidad” son palabras clave para entender la oferta financiera de Cetelem, cuya gama de productos y servicios se ha diseñado atendiendo a las necesidades del cliente.

➤ CRÉDITO EN PUNTO DE VENTA - DISTRIBUCIÓN

Cetelem es proveedor de servicios financieros de importantes marcas españolas e internacionales. La entidad trabaja en más de 7.000 puntos de venta y se erige como solución financiera de sus partners. Los créditos en el sector de la distribución permiten a los comercios proponer a los clientes una forma de pago alternativa. En estos sectores, Cetelem dispone de distintos productos y fórmulas cuyo principal objetivo es adaptarse a las necesidades de los clientes de cada distribuidor, así como potenciar su rentabilidad.

➤ CRÉDITO EN PUNTO DE VENTA – AUTOMOCIÓN

En el sector del automóvil, en el que Cetelem está presente a través de 3.000 concesionarios, el crédito ofrece a los clientes una alternativa de financiación. Además, Cetelem presenta productos en otros sectores como son el motociclismo, el caravaning o la náutica.

➤ CRÉDITO A PARTICULARES A TRAVÉS DE INTERNET O TELÉFONO

Cetelem también ofrece créditos directamente al consumidor sin la intermediación de un punto de venta. Canaliza este área de negocio, en su cliente conocido y cliente nuevo, a través de soluciones de préstamo personal y tarjetas de crédito. Estos productos permiten prestar al cliente una cantidad de dinero destinada a su consumo particular, como puede ser la realización de una reforma del hogar o la contratación de unas vacaciones.

INNOVACIÓN EN EL SERVICIO AL CLIENTE

La innovación es uno de los pilares del modelo de negocio de Cetelem, una empresa que apuesta decididamente por el desarrollo de nuevos productos y aplicaciones que optimicen el servicio que se da a los clientes. En este contexto, Cetelem ha lanzado en los últimos años los siguientes productos:



e-CreditNow.

Innovadora plataforma de financiación online para los establecimientos que cuentan con canal de comercio electrónico o e-commerce. Tecnología muy sencilla de integrar y sin ningún coste alguno para la empresa beneficiaria. El proceso de financiación que ofrece la herramienta es 100% digital y 100% seguro, permitiendo ofrecer a los clientes una opción de pago más rápida y cómoda. Los beneficios que aporta e-CreditNow pueden verse reflejados en el incremento de la cesta de la compra del usuario hasta en un 35%, así como en la mejora de las tasas de conversión.

e-CreditNow es accesible desde cualquier dispositivo y ofrece una experiencia de usuario muy positiva, intuitiva y fácil de seguir por parte del usuario.

La firma digital también está integrada en el proceso natural de solicitud de crédito, de manera que el usuario no tiene que imprimir ni firmar el contrato en papel, lo que le permite llevar a cabo sus compras cómodamente y al momento.

Esta aplicación supone un gran avance en el ámbito del comercio electrónico, pues la solicitud de crédito se convierte en un proceso completamente digital.

Esta solución tecnológica le valió a Cetelem España el reconocimiento de BNP Paribas PF con el premio PF Innovation Awards en la categoría “Business & Customer Innovation”.

Préstamo Cetelem



Préstamo Cetelem.

En 2013 Cetelem lanzó el producto “Préstamo Cetelem 4 Clicks;” con el que la compañía se posicionó como el primer banco de crédito, ágil e innovador, que ofrecía al cliente un préstamo diseñado para contratarse de forma 100% online.

A través de un proceso sencillo y novedoso, el cliente configuraba su propio préstamo. Este fue un paso importante para la compañía, que diversificaba su modelo de negocio y volvía a entrar en los procesos de adquisición directa de cliente.

En 2015, Cetelem dio un paso más y lanzó “Préstamo Cetelem;” la evolución de “Préstamo Cetelem 4 Clicks;” un producto que mantiene la innovación tecnológica de su antecesor y que ya no solamente usa Internet como soporte promocional. Esta oferta de crédito, con publicidad en medios tradicionales de comunicación, supone la continuidad en el nuevo modelo de adquisición directa de clientes por parte de Cetelem.

En 2016, Préstamo Cetelem ha seguido evolucionando en torno a 3 pilares fundamentales: orientación al cliente, imagen de liderazgo e innovación y tecnología.

Esta evolución conlleva el desarrollo de nuevas plataformas digitales adaptadas a distintos dispositivos, puesto que Préstamo Cetelem no sólo es 100% online, sino que pone a disposición de cada cliente el canal de contacto que prefiera desde cualquier dispositivo .



Préstamo Cetelem se adapta a las necesidades de cada cliente, permitiendo acceder a una financiación a medida desde 6,95% TIN, con un importe máximo de hasta 30.000€ y una duración máxima de hasta 96 meses.

PRÉSTAMO CETELEM

Hasta **30.000€**
te cambian de aires.

Un **6,95%** TIN (7,18% TAE)
te cambia la cara.

Cetelem

PRÉSTAMO CETELEM

Hasta **30.000€**
te cambian de coche.

Un **6,95%** TIN (7,18% TAE)
te cambia la cara.

Ejemplo de financiación a medida:
10.000€ en 72 meses | **170,25€** al mes*

Sin comisiones | Sin contratar otros productos | Adaptado totalmente a ti

Pide tu préstamo directamente en
www.cetelem.es | 902 011 777

Cetelem

PRÉSTAMO CETELEM

Hasta **30.000€**
te cambian la cocina.

Un **6,95%** TIN (7,18% TAE)
te cambia la cara.

Ejemplo de financiación a medida:
10.000€ en 72 meses | **170,25€** al mes*

comisiones | Sin contratar otros productos | Adaptado totalmente a ti

Pide tu préstamo directamente en
www.cetelem.es | 902 011 777

Cetelem



EL OBSERVATORIO: EXPERTO ANALISTA EN CONSUMO

el Observatorio Cetelem

Cetelem cuenta con la experiencia y el conocimiento sobre el crédito al consumo que dan sus más de 25 años de historia en España. Desde entonces es un gran aliado tanto de distribuidores como de consumidores. Esta posición de liderazgo le viene dada, entre otros factores, por la publicación desde 1997 de los informes periódicos de El Observatorio Cetelem: un estudio que analiza el consumo y la distribución.

Actualmente El Observatorio Cetelem cuenta con 4 informes anuales (Automóvil, Consumo Europa, Consumo España y e-Commerce), a los que se suman ediciones mensuales y estudios temáticos específicos y estacionales. Entre ellos

están los Índices de Consumo, que recogen el sentir de los españoles en lo que se refiere a situación económica del país, situación personal o perspectivas de ahorro y consumo.

El Observatorio Cetelem se ha convertido en un estudio de referencia que aborda temas de interés, no sólo para las grandes marcas de los sectores mencionados anteriormente o para los medios de comunicación, sino también para asociaciones sectoriales y consumidores y ciudadanos en general.

Desglosamos a continuación las diferentes ediciones que se realizarán a lo largo de 2016:

El Observatorio Cetelem Mensual

En 2016 Cetelem seguirá realizando este estudio mensual, que nace en 2014 y se impulsó especialmente en 2015. Un estudio que sirve de barómetro de consumo con el que medir cada 30 días el comportamiento de compra de los españoles ante determinadas coyunturas socioeconómicas.

El Observatorio Cetelem Auto

El Observatorio Cetelem de Auto tiene, desde el año pasado, un enfoque que va mucho más allá del mercado español y europeo, realizando un análisis del sector a nivel mundial. El informe incluye ahora países de América y Asia, siendo un total de 15 las naciones analizadas en todo el mundo (aquellas que aglutinan más del 85% de las matriculaciones). Además de esta perspectiva global, se seguirá poniendo especial atención al mercado español. Así, este estudio se convierte en una magnífica herramienta analítica de un sector tan importante y estratégico para el desarrollo económico de los países como es el sector del automóvil.

El Observatorio Cetelem Consumo Europa

El Observatorio Cetelem de Consumo en Europa se realiza sobre el análisis de cerca de 8.000 encuestas hechas en 12 países.

El estudio analiza factores clave como son la valoración de la situación económica y personal o las intenciones de consumo y ahorro; así como otros elementos que influyen en los hábitos y comportamientos de compra de los ciudadanos europeos, obteniendo una información de interés para los diferentes actores de la economía.

El Observatorio Cetelem Consumo España

El Observatorio Cetelem de Consumo en España se basa en el análisis de encuestas hechas a más de un millar de consumidores españoles, así como en entrevistas y encuestas realizadas a los principales actores de la distribución de diferentes sectores de nuestro país, así como a empresarios líderes en sus respectivos sectores.

El estudio analiza los hábitos y comportamientos de compra de los consumidores españoles y el impacto que esto tiene en la distribución y la economía a nivel nacional.

El Observatorio Cetelem e-Commerce

El comercio electrónico es un sector de gran relevancia en España, pues hoy en día es uno de los que mejores datos y perspectivas de crecimiento presenta. El estudio, cuya primera edición se puso en marcha en 2014, se basa en encuestas realizadas a aproximadamente 1.500 consumidores españoles que han utilizado canales online, así como en entrevistas realizadas a una selección de directivos y empresarios especialistas en comercio electrónico.

El Observatorio Cetelem Mensual: Estudios temáticos

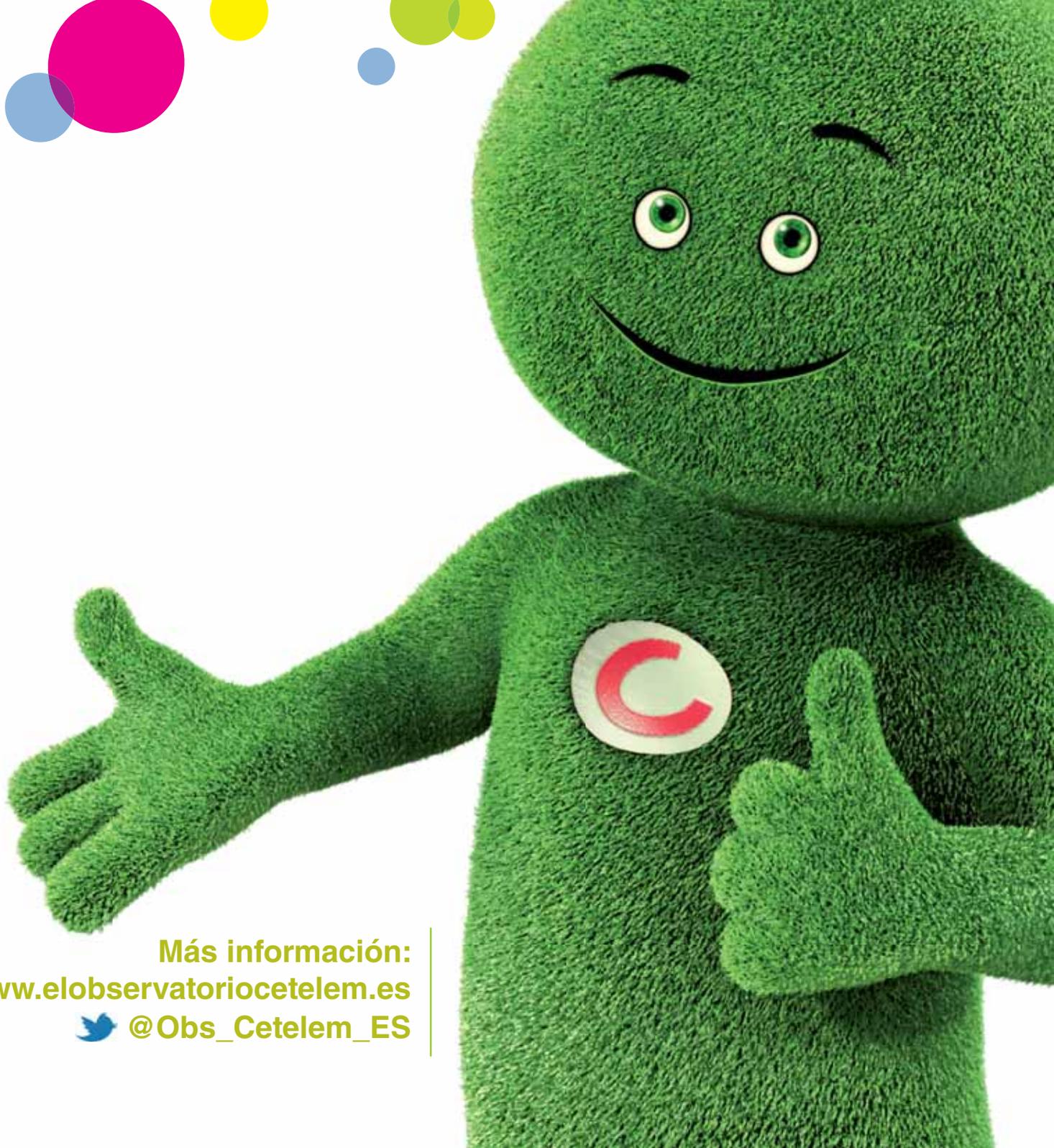
A los estudios mensuales del Observatorio Cetelem se suman, puntualmente, algunos acerca de distintos temas relacionados con el consumo y la vida cotidiana de los ciudadanos: vacaciones de Semana Santa y Navidad; “vuelta al cole”, la cuesta de enero, etc.

Los datos de estos estudios temáticos permiten analizar de una manera específica el consumo de los ciudadanos en determinados periodos o acontecimientos especiales de su cotidianidad.

Índices de Consumo Cetelem

Este informe tiene como objetivo analizar la opinión de los consumidores sobre el entorno económico y su evolución, así como sobre los posibles efectos en su situación personal y su consumo y ahorro. Para ello se tienen en cuenta diferentes indicadores: valoración de la situación actual del país, situación individual del consumidor o sus circunstancias económicas; pudiendo recoger la tendencia que los ciudadanos han mostrado en los 12 últimos meses.

Con este estudio también se busca indagar en la tendencia de compra de sectores que ya se abordan en el Observatorio de Consumo, como son la tecnología y la telefonía móvil, la salud o el mobiliario, y estimar la evolución que pueden experimentar estos sectores en materia de consumo.



Más información:
www.elobservatoriocetelem.es

 @Obs_Cetelem_ES



UNA EMPRESA PARA CRECER PROFESIONALMENTE

La fuerza de Cetelem son las mujeres y los hombres que hacen evolucionar a la compañía: más de 1.200 colaboradores realizan cada día su labor en los cinco centros de trabajo de la empresa, dos de ellos están situados en la Comunidad de Madrid – Madrid y Alcalá de Henares –, mientras que los demás están ubicados en Valladolid, Sevilla y Málaga.



CETELEM ES TOP EMPLOYER

En 2015 Cetelem fue certificada con el “Top Employers España”, revalidando esta certificación en 2016. En ambas ediciones Cetelem se ha situado en el Top 10 de las mejores empresas españolas para trabajar.

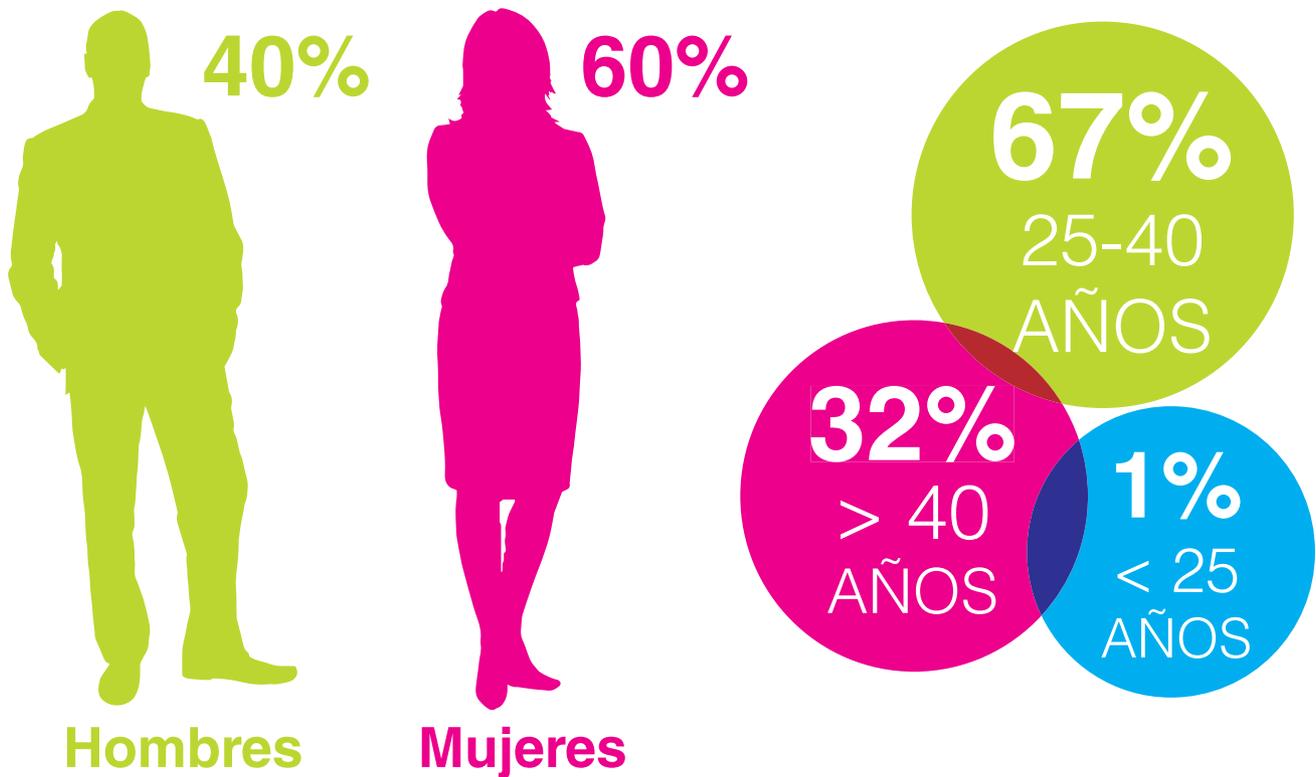
“Top Employers España” es un reconocimiento a la empresa por promover condiciones óptimas para el desarrollo personal y profesional de sus empleados. Este sello es concedido por Top Employers Institute, una organización independiente que certifica las condiciones excepcionales que las empresas ofrecen a sus trabajadores, garantizando tanto su

desarrollo personal como profesional.

En la búsqueda de la excelencia, para Cetelem resulta esencial estar alineados con las inquietudes y demandas de sus colaboradores.

Bajo esta filosofía de trabajo, el certificado representa para la compañía un reconocimiento muy relevante en cuanto a política de gestión de los recursos humanos; además de suponer un aliciente adicional para seguir trabajando en la mejora permanente de esta función.

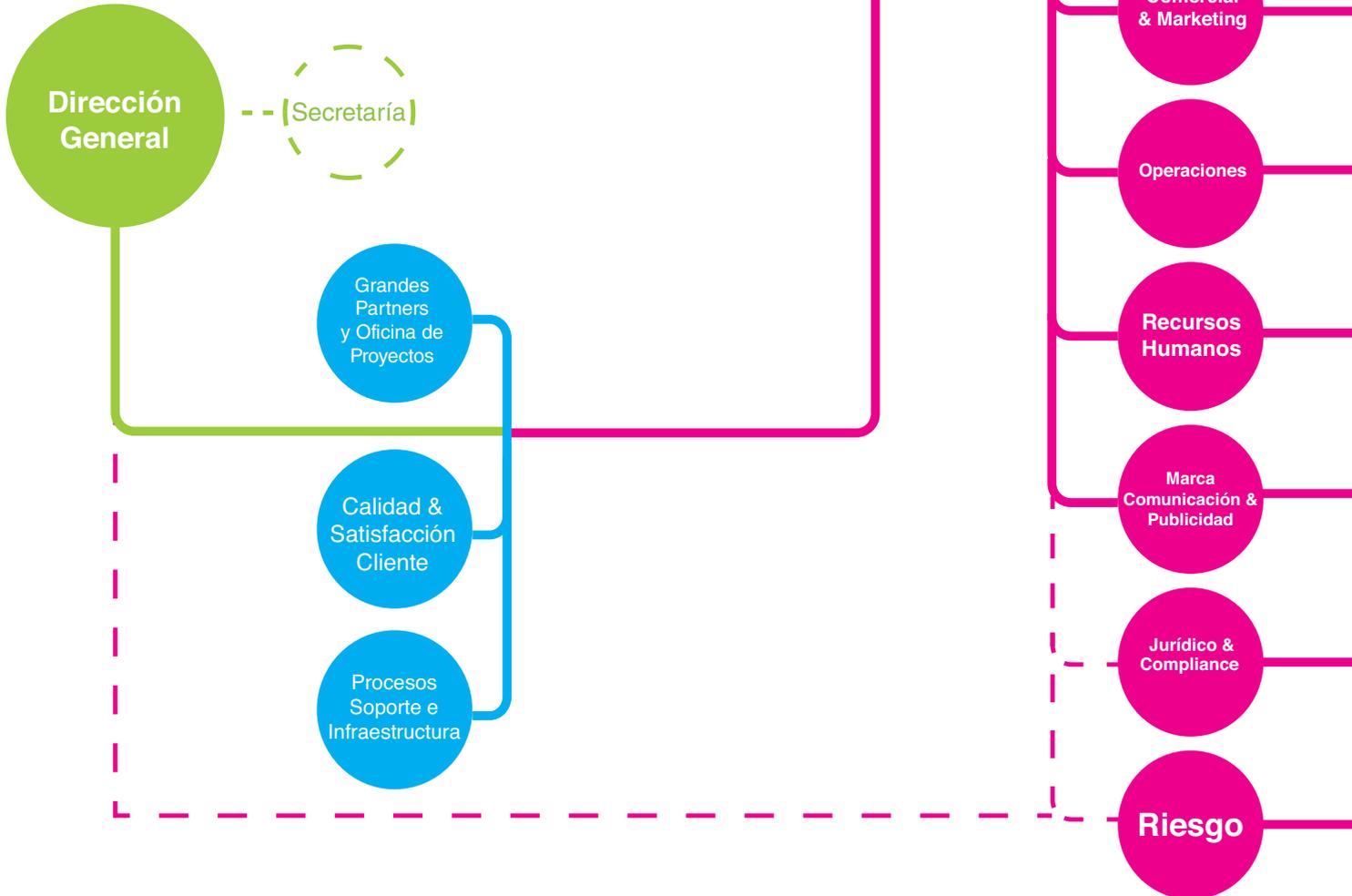
MÁS DE 1.200 COLABORADORES

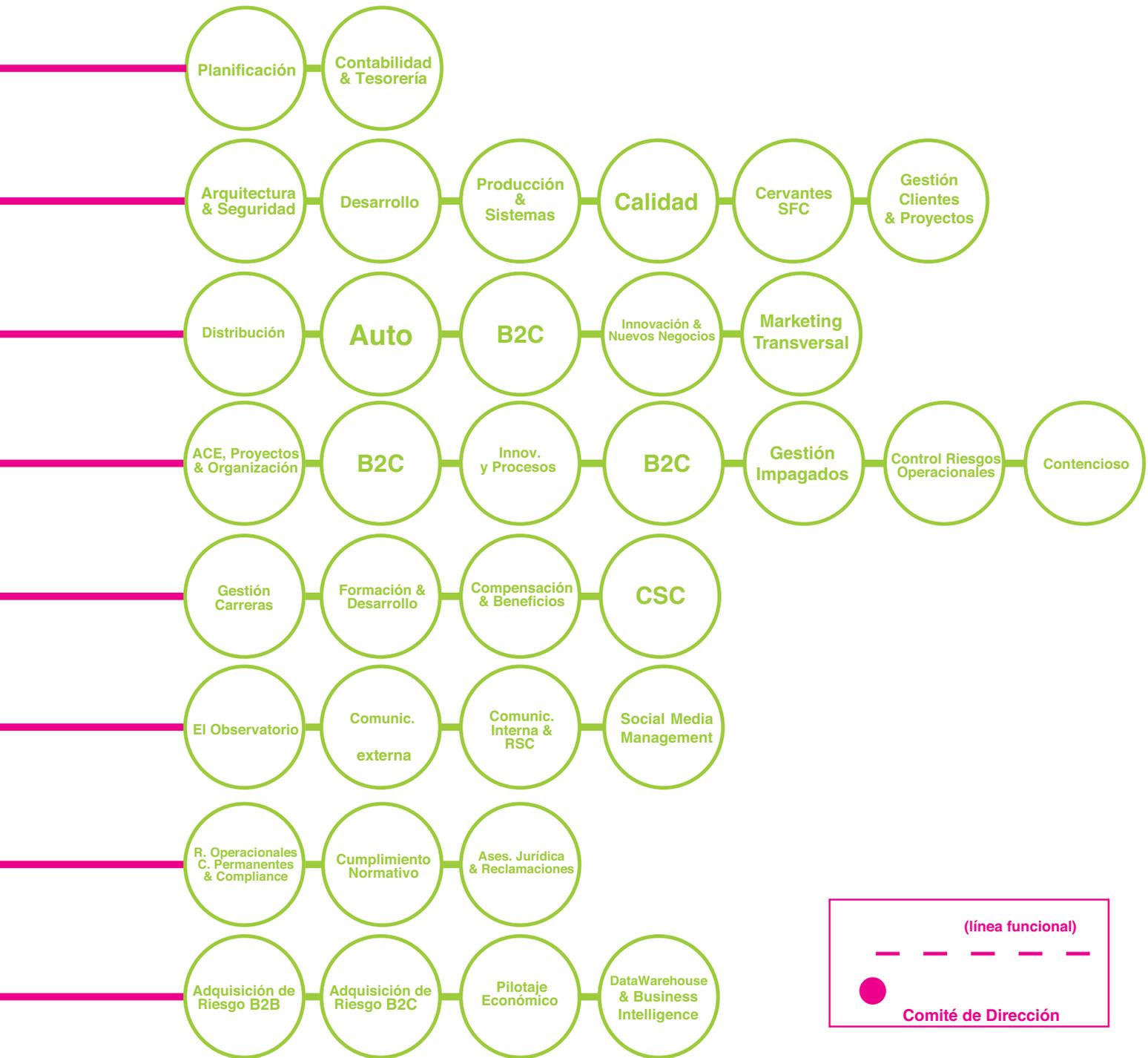


Más información
cetelem-empleo.es

9

COMITÉ DE DIRECCIÓN





10

CETELEM UNA COMPAÑÍA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Para Cetelem es primordial convertir al empleado en el centro del negocio, por eso no solo trabaja para ofrecer las mejores condiciones de trabajo, sino que también da la oportunidad de participar y aportar ideas e iniciativas que reviertan en la sociedad, ya sea a través del deporte, la educación o el medio ambiente. Cetelem se esfuerza por ser una empresa cada vez más social, sostenible y comprometida. La RSC de Cetelem está basada en los siguientes 4 pilares:



➤ RESPONSABILIDAD ECONÓMICA

Crédito Responsable. Los 3 compromisos de Cetelem son: informar de forma clara y transparente al cliente; favorecer su acceso al crédito adaptando la oferta a sus necesidades; y acompañarle siempre, incluso en momentos de dificultad. Estas máximas, que sustentan la filosofía de Crédito Responsable de Cetelem, aparecen recogidas en el "Libro blanco del Crédito al Consumo". Una iniciativa pionera que refleja estos principios de responsabilidad compartida entre Cetelem y cada uno de sus clientes. Más información en: www.creditoresponsable.com.



Domestica tu economía. Portal de divulgación de contenidos relacionados con las finanzas, el ahorro y la gestión de la economía doméstica que ayudarán al ciudadano a tener más y mejor información sobre cómo gestionar de la manera más eficiente el presupuesto de su hogar.

El proyecto también tiene su espacio en redes sociales, con perfiles en Facebook ([/Domesticatueconomia](https://www.facebook.com/Domesticatueconomia)) y Twitter ([@DTuEconomia](https://twitter.com/DTuEconomia)). www.domesticatuconomia.es



El proyecto Domestica tu economía ha ido creciendo en seguidores y contenidos de calidad desde su lanzamiento en 2013, lo que le valió en 2015 el reconocimiento de la Asociación de Empresas Consultoras en Relaciones Públicas y Comunicación (ADECEC) como caso de éxito de Branded Content en la guía publicada por la entidad "Storytelling y Branded Content".

Experiencia Cliente. Cetelem es miembro fundador de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia Cliente (DEC), creada en 2014 y cuyo objetivo es impulsar y reconocer la excelencia en el área de la atención cliente a través de los contact centers de las organizaciones.

Educación financiera. El compromiso con la sociedad es un pilar más de desarrollo de la compañía, y parte de ese compromiso consiste en trasladar su saber hacer en el ámbito financiero al resto de la sociedad. Bajo esta premisa Cetelem participó en 2015 en un proyecto de educación financiera para alumnos de Enseñanza Secundaria denominado "Tus finanzas, tu futuro." Una iniciativa impulsada por la Asociación Española de la Banca (AEB) y Junior Achievement, cuyo objetivo era facilitar información financiera a los más jóvenes. El proyecto llegó a más de 6.500 estudiantes de toda España gracias a la participación de más de 400 empleados de entidades financieras que colaboraron como voluntarios en sesiones formativas.

Crédito al consumo en España. Fruto de la experiencia y el largo recorrido al frente de un sector que es motor económico de nuestra sociedad, Cetelem produjo en 2013 un documental sobre el crédito al consumo en nuestro país. Esta producción tiene su espacio en <http://elcreditoalconsumo.es>, una web en la que se hace un recorrido por la historia de este sector, con opiniones de expertos en economía y consumo de ámbitos como la universidad o la banca.

➤ RESPONSABILIDAD SOCIAL

Conscientes de la importancia que tiene la acción social y la implicación de los empleados en la misma, Cetelem ofrece a sus empleados la oportunidad de participar en actividades que ayuden a construir una sociedad más justa y solidaria. Así, el voluntariado corporativo y la colaboración con entidades sin ánimo de lucro son dos ejes importantes de la Responsabilidad Social de Cetelem. Desde 2012, cerca de la mitad de la plantilla de Cetelem ha participado en actividades de acción social, deporte e integración, y medio ambiente.

Escuela Baloncesto para Todos. En colaboración con la Fundación Síndrome de Down de Madrid y Fundación Estudiantes, Cetelem patrocina desde 2007 la Escuela Baloncesto para Todos. Esta

iniciativa tiene por objetivo promover la integración a través del deporte de niños y jóvenes con discapacidad intelectual. Cerca de 80 chicos y chicas disfrutan cada temporada del aprendizaje y la satisfacción que supone jugar, compitiendo además en la liga FEMADI. En el marco de este proyecto Cetelem celebra todos los años el “All Star Junior,” donde chicos de FSDM e hijos de empleados de la compañía juegan al baloncesto durante los tiempos muertos de un partido de la liga oficial de baloncesto. En 2015, y para dar a conocer este programa de acción social que es ya emblemático para Cetelem, la compañía realizó el vídeo documental *“Baloncesto para todos”*, cuya esencia deja patente el calado del proyecto para todos los chicos que, desde hace casi 10 años, han pasado por la escuela. El vídeo recoge testimonios de los chicos que juegan, sus familias, sus monitores y empleados de Cetelem que han participado de esta iniciativa a lo largo de los años.



Torneo benéfico de tenis Cetelem-Down Madrid.

Torneo patrocinado por Cetelem y abierto a todos los aficionados al tenis que quieran colaborar con la Fundación. La recaudación por las inscripciones en el torneo se destinan íntegramente al programa de actividad de ocio y deporte de la FSDM.

Carrera Solidaria. Cetelem colabora asiduamente con la carrera popular solidaria que impulsa Down Madrid todos los años. Un encuentro deportivo al que suelen acudir empleados de la compañía con sus familias.

Día Solidario. Los empleados de Cetelem participan cada año en jornadas solidarias en el campo de la integración social y el medio ambiente. En los últimos años la compañía ha participado en el Día Solidario de las Empresas y también ha impulsado su propia jornada de solidaridad, el “Día Solidario Cetelem”, con cerca de una decena de actividades realizadas simultáneamente en Madrid, Sevilla, Málaga y Valladolid durante la jornada.

Programa de Inserción Laboral. Una acción orientada al desarrollo de prácticas profesionales en la sede de Cetelem para jóvenes con Síndrome de Down.

Centros Especiales de Empleo. Cetelem trabaja con varios centros que emplean a personas discapacitadas y que prestan servicio a la compañía en tareas como gestión de viajes y vacaciones, impresión de trabajos, regalos de empresa, etc.

“Apoyamos tu solidaridad”. Cetelem impulsa desde 2015 una convocatoria destinada a que los empleados de la compañía propongan proyectos de acción social a los que apoyar económicamente,



en iniciativas en los ámbitos de la integración, salud, formación, etc.

En la edición 2015/2016, Cetelem apoyó iniciativas de la Fundación del Lesionado Medular y la Asociación Fuenlabreña de Esclerosis Múltiple.

➤ RESPONSABILIDAD CON EL EMPLEADO

Cetelem apoya y estimula el desarrollo del empleado dentro de la empresa a través de iniciativas como:

- Encuesta anual de clima para todos los empleados del grupo BNP Paribas: “Global People Survey”.
- Planes formativos y programa de gestión de carreras personalizado.
- Plan de igualdad de género. Este plan tiene por objetivo integrar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, como principio informador de todos los procesos y políticas de Recursos Humanos de la compañía.
- Pack de beneficios sociales que incluye un plan de retribución flexible.
- Integración de la discapacidad en el entorno profesional.

➤ RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Cetelem desarrolla iniciativas para preservar el medio ambiente y reducir el consumo de energía en el espacio de trabajo; entre ellas están: el apagado y encendido programado de luces, la utilización de tecnología LED de bajo consumo, el control del sistema de calefacción y aire acondicionado en todos sus centros, el uso de papel con el sello FSC (Forest Stewardship Council) o la limitación de emisión de CO2 en la flota comercial de vehículos de la empresa. Además Cetelem celebra cada año el Día Internacional del Medioambiente (5 de junio) impulsando una acción concreta de aplicación sencilla para colaborar en la protección del medio ambiente.

Eco Days. En esta línea de trabajo se enmarca “Eco Days”, una iniciativa para concienciar a los empleados sobre la importancia de cuidar los pequeños gestos que son importantes para el cuidado del medio ambiente: desenchufar los cargadores de móvil, apagar las pantallas de ordenador y las luces al salir de la oficina, etc.

Más información:

www.rsc.grupocetelem.es



11

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

➤ TOP EMPLOYER 2015 Y 2016

Cetelem España ha obtenido en 2016 el certificado “Top Employers España”, por el que se acredita a la entidad como una empresa que promueve condiciones óptimas para el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

Es el segundo año consecutivo en que la compañía logra este reconocimiento de

Top Employers Institute, una organización independiente que certifica las condiciones excepcionales que las empresas ofrecen a sus trabajadores.

Tanto en 2015 como en 2016, Cetelem se ha situado en el Top 10 de las mejores empresas españolas para trabajar.



➤ PREMIO 2015 AL PRODUCTO
FINANCIERO DEL AÑO

El Préstamo Cetelem online ha sido considerado como el “Producto Financiero del Año” por la revista Ejecutivos en la XXV Edición de los premios que entrega la publicación, que en 2015 cumplió su 25º aniversario.

El comité organizador de estos premios concluyó que Préstamo Cetelem se erigía como Producto Financiero del Año por “ser un producto innovador y único en el mercado, que ha conseguido posicionar a Cetelem como el primer banco de crédito al consumo cien por cien online.”





MEJOR TECNOLOGÍA CRC
EN CUSTOMER EXPERIENCE MANEGEME

➤ CRC DE ORO A LA MEJOR ATENCIÓN AL CLIENTE

Cetelem recibió en 2015 el Premio CRC de Oro a la mejor atención al cliente B2B, un galardón que reconoce la clara orientación al cliente y la mejora constante en el servicio.

El premio, concedido por la AEERC (Asociación Española de Expertos en Relación con el Cliente), reconoce la apuesta de la compañía por la innovación y la excelencia. El canal telefónico B2B es una herramienta fundamental para estar cerca de nuestros partners, y promover la calidad y la transparencia de nuestros servicios.

➤ CRC DE ORO EN SERVICIOS FINANCIEROS

La Asociación Española de Expertos en Relación con el Cliente (AEERC) reconoció a Cetelem en 2014 con el “CRC de Oro en Servicios Financieros”; un galardón que impulsa y reconoce la excelencia en el área de atención al cliente B2C a través de los contact centers de las organizaciones. El premio conseguido por Cetelem cuenta con 17 años de historia y se otorga en base a un proceso de auditoría externa realizado por IZO y validado por la AEERC, Ifaes y el Comité de Expertos designado, donde se valora la organización del servicio y la satisfacción de una muestra de 6.000 clientes de cada compañía que han utilizado recientemente el canal telefónico.



➤ HUDSON

El director de RR.HH de Cetelem, Gonzalo de la Rosa, obtuvo el “Premio Hudson-ABC al Director/a de Recursos Humanos” en la edición 2015.

Este premio honorífico fue concedido por desarrollareimpulsarlaapp“Cetelearning”, una plataforma de aprendizaje accesible a todos los empleados de la compañía con contenido formativo de calidad y en soporte multimedia. Estos premios pretenden potenciar el posicionamiento de RR.HH como pilar estratégico de las empresas, así como reconocer las mejores prácticas en este ámbito.

ACTUALIDAD ECONÓMICA

➤ ACTUALIDAD ECONÓMICA

En 2014 Cetelem fue incluida, un año más, entre las 60 mejores empresas para trabajar del ranking que realiza anualmente la revista Actualidad Económica. Igualmente, este medio destacó a Cetelem dentro de otro listado elaborado por sectores, en su caso, en el financiero.

➤ PREMIO MEJORES PRÁCTICAS DE FELICIDAD EN EL TRABAJO

La revista económica Capital distinguió a Cetelem con el galardón “Mejores prácticas de felicidad en el trabajo” en la primera edición de sus Premios Capital Impulso y Recuperación 2014. Los organizadores concedieron el premio por “el apoyo que brinda el banco a sus trabajadores para avanzar en su progresión laboral, así como por sus distintas políticas de conciliación familiar y laboral aplicadas”.



➤ PREMIO TITANES DE LAS FINANZAS 2014

La revista económica Ecofin reconoció en 2014 la innovación de Cetelem aplicada a su negocio con el galardón “Titanes de las Finanzas”, por Préstamo 4 Clicks (ahora “Préstamo Cetelem”). Se trata de un producto único, innovador en el mercado del crédito al consumo. Es un préstamo que se gestiona 100% online, que incorpora la firma digital y el envío de documentación vía Internet. La automatización de la solicitud permite precios más competitivos, además del valor añadido que supone para el cliente solicitar el crédito sin necesidad de realizar ninguna gestión offline.

➤ PREMIO COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID

La primera edición de “Proyectos emocionalmente responsables en organizaciones de la Comunidad de Madrid” deparó a Cetelem un premio por su proyecto de employee experience “Touch Points”. El jurado valoró esta iniciativa por construir un proyecto global de recursos humanos alineado con la visión del negocio y que sirve como palanca emocional para el proyecto estratégico, respondiendo a las necesidades de los colaboradores y consiguiendo con ello mayor compromiso e implicación.



➤ OTROS PREMIOS CONCEDIDOS EN AÑOS RECIENTES

- PF Innovation Awards 2012 y 2013 impulsados por el Grupo BNP Paribas y Personal Finance en las categorías “Business & Customer Innovation” y en “Innovation Management”
- Premio Titanes de las Finanzas 2012. Revista Ecofin.
- Premio Excelencia en Gestión Empresarial 2012. Revista Dirigentes.



Dossier Corporativo

CETELEM
ESPAÑA
GRUPO BNP
PARIBAS

MÁS INFORMACIÓN EN:

www.prensacetelem.es

www.cetelem.com.es

www.creditoresponsable.com

www.bnpparibas.es

ARTELIER COMUNICACIÓN

C/ Copenhague, 12. Edificio Tifán, oficina 214
28232 Las Rozas (Madrid)

Genaro Trigo

(gtrigo@arteliercomunicacion.com)

Mónica Jurado

(mjurado@arteliercomunicacion.com)

Tel.: 91 626 60 36

 [@CetelemSpain](https://twitter.com/CetelemSpain)



www.youtube.com/CetelemSpain