



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE
ESPAÑA 2022

ÍNDICE

1. 4

¿Quiénes somos?

- 1.1. Principales cifras de nuestro triple impacto
- 1.2. Un modelo integral para un consumo sostenible
- 1.3. Observatorio Cetelem
- 1.4. Reconocimientos y certificaciones

2. 18

Propósito y compromisos

- 2.1. Nuestro manifiesto
- 2.2. Escuchamos a nuestros grupos de interés: Estudio de materialidad
- 2.3. Marco de actuación responsable

3. 32

Nuestros clientes

- 3.1. Comercialización responsable
- 3.2. Innovación tecnológica y digitalización segura

4. 38

Nuestros colaboradores

- 4.1. Formación y desarrollo de talento
- 4.2. Igualdad, diversidad y conciliación
- 4.3. Bienestar y seguridad

5. 50

Contribución a la sociedad

- 5.1. Educación financiera
- 5.2. Iniciativas de acción social

6. 56

Responsabilidad con el planeta

- 6.1. Nuestra huella ambiental
- 6.2. Acciones clave

Anexo: Índice de contenidos GRI

62

01.

¿QUIÉNES SOMOS?

1.1. Principales cifras de nuestro triple impacto

1.2. Un modelo integral para un consumo sostenible

1.3. Observatorio Cetelem

1.4. Reconocimientos y certificaciones



BNP Paribas Personal Finance forma parte de BNP Paribas, principal banco de la Unión Europea y un actor clave en la banca internacional. Con presencia en 65 países y con más de 190.000 profesionales, el Grupo mantiene posiciones

claves en varias actividades bancarias y de servicios financieros, estructurados en torno a tres divisiones operativas principales: Banca comercial y personal; servicios de inversión y protección; y banca corporativa e institucional.



DIVISIONES BNP PARIBAS

01.

Banca comercial y banca personal

BNP PARIBAS
BNP PARIBAS FORTIS
BNL
BQL BNP PARIBAS
INTERNATIONAL RETAIL BANKING
ARVAL
BNP PARIBAS LEASING SOLUTIONS
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE
BNP PARIBAS PERSONAL INVESTORS
NICKEL

02.

Inversión y protección

BNP PARIBAS CARDIF
BNP PARIBAS ASSET MANAGEMENT
BNP PARIBAS WEALTH MANAGEMENT
BNP PARIBAS REAL STATE SERVICES

03.

Banca corporativa e institucional

CORPORATE BANKING
CORPORATE BANKING
SECURITIES SERVICES

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

BNP Paribas Personal Finance se sitúa en el área International Financial Services, dentro de la rama de banca minorista de BNP Paribas. Como líder en financiación a particulares, ayuda a más de 25 millones de clientes a llevar a cabo sus planes personales gracias a diversas soluciones.

BNP Paribas Personal Finance se ha convertido en el principal actor del crédito en Europa. Una compañía sólida, socialmente responsable, que cuenta con más de 70 años de historia.

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE ESPAÑA

Conocidos en el mercado español por nuestra marca comercial, Cetelem, somos la división de crédito al consumo de BNP Paribas, líderes en financiación a particulares en Europa.

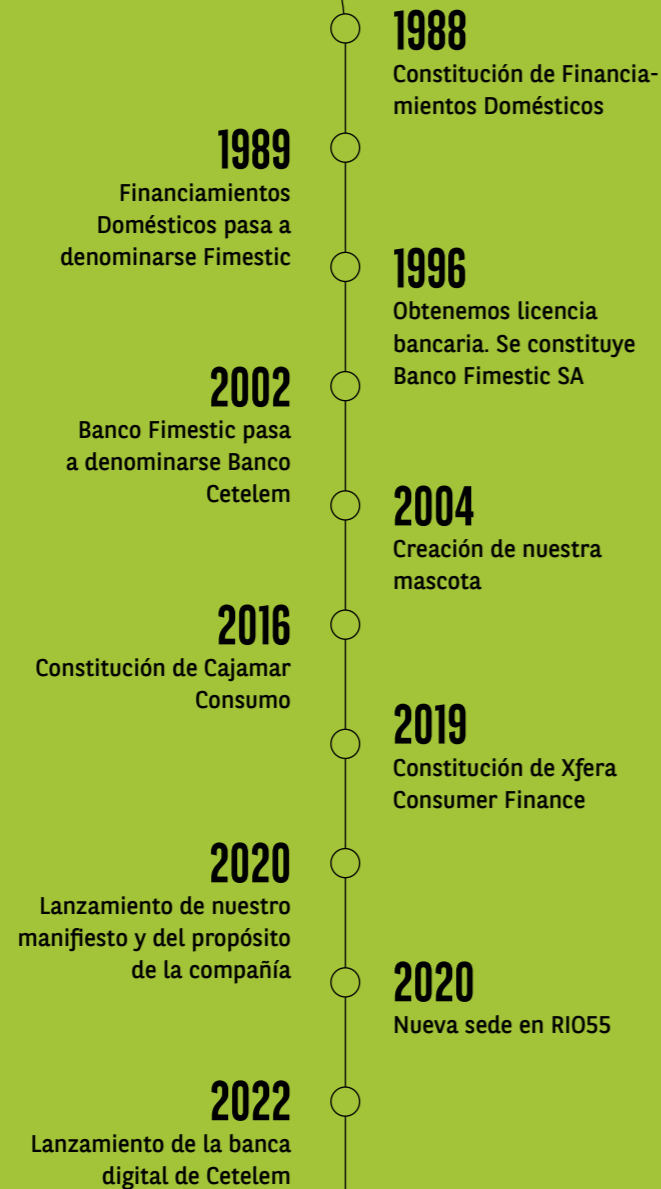
Estamos presentes en más de 9.000 puntos de venta y 2.000 concesionarios con el firme propósito de promover el acceso a un consumo más responsable y sostenible para apoyar a nuestros clientes particulares y partners.

Un modelo empresarial diversificado e integrado

BNP Paribas Personal Finance en España dispone de un sólido modelo diversificado e integrado y ayuda a sus clientes (particulares, empresas, pymes, emprendedores y clientes institucionales) a realizar sus proyectos mediante soluciones de financiación, inversión, ahorro y aseguramiento.



HITOS DE BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE ESPAÑA



CETELEM

Desde Cetelem, como marca comercial de BNP Paribas Personal Finance, ofrecemos en España una amplia gama de productos de financiación para partners y particulares.

Somos un socio para las personas, a través de una oferta de préstamos personales, tarjetas de crédito, préstamos para el automóvil, seguros o reformas del hogar. Y también actuamos como aliado estratégico de negocios y concesionarios, comercios o grandes marcas de la distribución, a través de soluciones de financiación para sus clientes.

Contamos con oficinas centrales en Madrid y otros cuatro puntos de contacto ubicados en Alcalá de Henares, Sevilla, Valladolid y Málaga.

Tras 35 años liderando la financiación al consumo en España, podemos destacar nuestra oferta bancaria, nuestro fuerte posicionamiento en el mercado, una importante estrategia basada en joint ventures y acuerdos estratégicos, y un considerable apoyo al consumo sostenible.

GRAN LANZAMIENTO DE BANCA DIGITAL

En 2022, Cetelem se posiciona como banco integral y BNP Paribas Personal Finance España como proveedor de servicios de banca diaria nacional. Se ha realizado un gran lanzamiento de productos y servicios de banca digital, primero para los empleados y, posteriormente para clientes y otros grupos de interés, a través de la aplicación.



1.1. PRINCIPALES CIFRAS DE NUESTRO TRIPLE IMPACTO

IMPACTO ECONÓMICO

9.000 M€

cartera de crédito al consumo BNP Paribas

9,1%

cuota de mercado



1,5M

tarjetas

4BN€

nueva producción en 2022



3,7M

clientes

208

horas de voluntariado corporativo

1.489

empleados

TOP EMPLOYER

9º año consecutivo

60.000

jóvenes beneficiarios de proyectos de educación financiera (Money Week 2021)

IMPACTO SOCIAL



IMPACTO AMBIENTAL

+18%

crecimiento financiación de bicicletas desde 2020 (líder en el sector en 2022)

+470%

crecimiento financiación de paneles solares desde 2020

NET ZERO

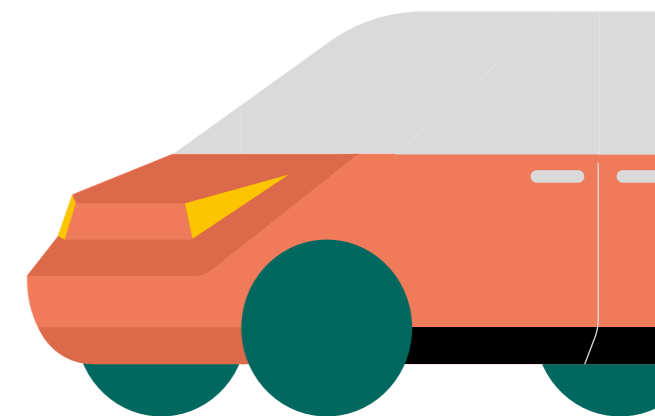
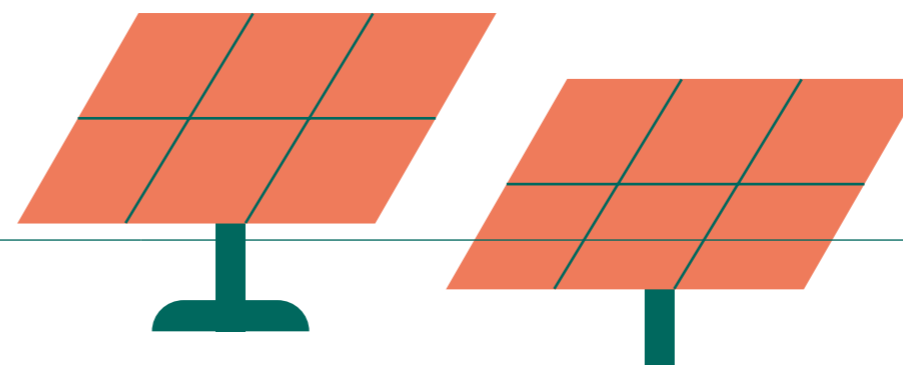
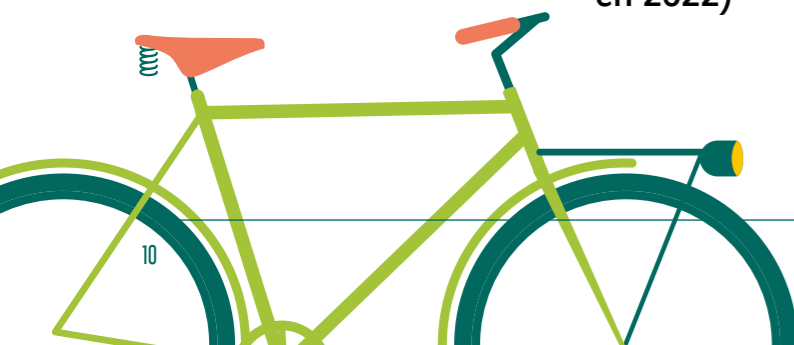
Banking Alliance

BREEAM

Certificación WELL Oro: Sede de Madrid

28%

de la flota son vehículos verdes



1.2. UN MODELO INTEGRAL PARA UN CONSUMO SOSTENIBLE

A través de nuestra marca comercial Cetelem, ofrecemos en España una amplia gama de productos de financiación, cubriendo todas las áreas de préstamo personal, crédito al consumo y productos de pasivo como cuentas corrientes y tarjetas de débito.

Crédito en comercios

Proveemos de servicios financieros a importantes marcas, con presencia en más de 9.000 puntos de venta.

Nuestros créditos en el sector retail permiten a los comercios proponer a sus clientes una forma de pago alternativa y especializada. Ofrecemos distintos productos y servicios para adaptarnos a los clientes de cada distribuidor.

Ofrecemos a los comercios facilidades para sus gestiones como el área privada de gestión online de operaciones, una red comercial integrada o la firma digital a través de eCredit Now, una plataforma de pago para el comercio electrónico 100% segura y de fácil integración.

+ 340.000 clientes adquiridos en comercios (+15% sobre 2021)

Promoción C-Friday, orientada a concienciar sobre sostenibilidad

Crédito en concesionarios

Contamos con una organización comercial y operacional especializada en el sector de Automoción, Moto, Náutica y Caravaning. Presente en más de 2.000 concesionarios, con cobertura comercial a nivel nacional.

Récord histórico en cuota de mercado en el segmento de Auto particular

Premio Motor16 2022 a la Mejor empresa del año en crédito al consumo para Cetelem

Crédito a particulares

Desde Cetelem también ofrecemos créditos directamente al consumidor para la adquisición de vehículos, reformas de hogar, viajes, estudios, celebraciones, compra de coches híbridos o eléctricos o reunificación de deuda, sin la intermediación de un punto de venta. Canalizamos esta área de negocio, a través de soluciones de préstamo personal y tarjetas de crédito.

1.000 Millones de producción entre Prestamos y Tarjetas en 2022 (+12% vs 2021)

+37% de crecimiento en Top Up (tarjeta recarga) vs 2021

Cuentas y tarjetas de débito

Contamos con una oferta de productos y servicios bancarios amplia que responde a las necesidades de nuestros clientes con el objetivo de ofrecer una propuesta de valor 100% móvil, fácil y flexible. Destaca en este sentido la app Cetelem, una aplicación que ofrece un canal de contratación y gestión de la nueva banca digital de la entidad.

Esta nueva oferta, que llega gracias a un modelo de Banking as a Service (BaaS), nos permite ofrecer cuentas corrientes con IBAN español, cuentas de ahorro remuneradas y tarjeta de débito con extracciones gratuitas en más de 7.000 cajeros en España.

Hemos creado una oferta de productos y servicios bancarios construida a partir de la opinión y las necesidades de nuestros clientes

Partenariados

En BNP Paribas Personal Finance aportamos nuestra experiencia tanto en servicios financieros como con clientes y consumidores para contribuir al éxito de nuestros socios.

Entre los principales partenariados, destacan Banco Cooperativo Cajamar (BCC) y Grupo MásMóvil (Xfera Consumer Finance y MoneyGO).

Desde 2015, BNP Paribas Personal Finance cuenta, junto a Banco de Crédito Social Corporativo, con una empresa conjunta dedicada a la comercialización de crédito al consumo en España, conocida como Cajamar Consumo. Una sociedad que nace para ofrecer productos de financiación al consumo a través de la red de oficinas y del Grupo Cajamar. Desde julio 2018 ofrece, además, soluciones de financiación a la red de establecimientos vinculados con Grupo Cajamar.

En 2017 creamos, junto al Grupo MásMóvil, Xfera Consumer Finance, una alianza que nos permitió impulsar el negocio de financiación y banca móvil. Su actividad financiera, que comenzó con un préstamo personal para la financiación de terminales bajo la marca comercial MoneyGO, se completó en 2021 con el lanzamiento de préstamos personales destinados a clientes de Yoigo.

177.000 € alcanzados en la primera oferta de Renting de Personal Finance España junto con Rentall Carrefour

Lanzamiento de la Marca MásMóvil en Device Financing

1.3. OBSERVATORIO CETELEM

El Observatorio Cetelem es nuestra unidad de estudios y prospectiva que aborda las tendencias y hábitos de consumo en España. Desde sus inicios en 1997, el Observatorio Cetelem se ha consolidado como un referente en el análisis del consumo nacional.

Desde el Observatorio se trabaja en la realización de análisis exhaustivos de los hábitos de compra y comportamientos de los consumidores españoles a través de estudios anuales, barómetros mensuales y otros informes sobre actualidad y tendencias.



ESTUDIOS ANUALES

Estudio Motor

Análisis de hábitos y comportamientos de compra de los consumidores españoles en tres sectores: automóvil, moto y caravanning.

Estudio Sostenibilidad y Consumo

Análisis de la evolución de los hábitos de los españoles hacia un consumo más responsable y sostenible.

Estudio Consumo

Análisis de las tendencias de consumo en España y Europa, así como el comportamiento de compra de los consumidores en doce sectores.

Estudio e-Commerce

Análisis de las prácticas de consumo de los españoles que realizan sus compras a través de internet.

OTROS INFORMES

Barómetro de Consumo

Informe mensual que mide la percepción económica y la intención de compra de los españoles.

Zooms

Informes que exploran el comportamiento de gasto de los consumidores españoles en determinados periodos del año (Navidad, vacaciones, etc.).

Estudios de actualidad

Informes que analizan la actualidad económica y sus impactos en el consumo.

25 ANIVERSARIO DEL OBSERVATORIO CETELEM

En 2022 celebramos el 25º aniversario del Observatorio Cetelem con una serie de eventos y encuentros en los que se ha destacado la labor que desempeña el Observatorio.

Destaca el lanzamiento de los “Desayunos del Observatorio Cetelem”, encuentros profesionales organizados en colaboración con Expansión en los que se trataron cuestiones clave sobre tendencias de consumo con la participación de entidades e instituciones relevantes.

Además, se estrenó una nueva página web para el Observatorio que permite mejorar la experiencia de los usuarios y disponer del histórico de publicaciones del observatorio.

1.4. RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

PREMIOS EN 2022

Premio Motor16 2022

Mejor empresa del año en crédito al consumo

Estudio V-CON

Cetelem vuelve a destacar entre las principales financieras de automóvil en el último estudio Visión del Concesionario de las Relaciones con la Marca

Premios Ejecutivos

Mejor Proyecto de Divulgación al Observatorio Cetelem

PRINCIPALES CERTIFICACIONES

Top Employer

Buenas prácticas en gestión de personas

BREAAM

Certificación de sostenibilidad de edificio "Very Good" para las oficinas RIO 55 (Madrid)

Cycle-Friendly Employer

Certificación que distingue a las empresas que facilitan y motivan el uso de la bicicleta entre sus trabajadores.



02.



PROPÓSITO Y COMPROMISOS

2.1. Nuestro manifiesto: Promover el acceso a un consumo más responsable y sostenible

2.2. Escuchamos a nuestros grupos de interés: Estudio de materialidad

2.3. Marco de actuación responsable



2.1. NUESTRO MANIFIESTO: PROMOVER EL ACCESO A UN CONSUMO MÁS RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

Nuestro mundo se enfrenta a desafíos sin precedentes. El cambio climático, el agotamiento de los recursos naturales, el aumento de la desigualdad, mientras que los hábitos de vida y de trabajo están cambiando profundamente.

En BNP Paribas Personal Finance España, adoptamos el manifiesto global de la compañía y lo adaptamos a la realidad en nuestro país con una convicción común: el consumo es una de las principales causas de estos desafíos globales y, al mismo tiempo, es una respuesta clave para ellos.

Como líder en financiación al consumo, firme consejero en gestión responsable del presupuesto y experto en soluciones de crédito, creemos que tenemos un papel clave que desempeñar para ayudar a las personas a adoptar hábitos de consumo más sostenibles sea cual sea su perfil.

Apoyados en estas convicciones y un fuerte deseo de actuar, hemos definido el propósito de nuestra empresa: promover el acceso a un consumo más responsable y sostenible para apoyar a nuestros clientes y partners.

Este propósito es el punto de partida de la transformación a largo plazo de nuestra empresa y negocio. Estará respaldado por un conjunto de compromisos concretos, significativos y medibles que serán revisados de manera regular para seguir nuestro progreso.

Con nuestro propósito y compromisos, nuestro objetivo es contribuir a la ambición del Grupo BNP Paribas de ser líder en finanzas sostenibles, sirviendo a nuestros clientes y al mundo en el que vivimos.



Hemos definido el propósito de nuestra empresa: promover el acceso a un consumo más responsable y sostenible.

NUESTROS COMPROMISOS RESPONSABLES

BNP Paribas Personal Finance se sitúa en el área Internacional Financial Services, dentro de la rama de banca minorista de BNP Paribas. Como líder en financiación a particulares, ayuda a más de 25 millones de clientes a llevar a cabo sus planes personales gracias a diversas soluciones.

01. SER EJEMPLAR COMO EMPRESA Y EMPLEADOR

Crear un lugar de trabajo sostenible, justo e inclusivo.

Conseguir convertirse plenamente en una empresa neutra en carbono.

02. TRANSFORMAR NUESTROS MODELOS Y OFERTAS COMERCIALES Y OPERATIVOS

Expandir el acceso a nuestros servicios financieros a un mayor rango de clientes.

Desarrollar una relación sostenible e inclusiva con nuestros clientes y socios.

Ayudar a nuestros clientes a reducir su huella medioambiental.

03. CONSEGUIR UN MODELO POSITIVO MÁS ALLÁ DE NUESTRO NEGOCIO, EN NUESTRO CAMPO DE ESPECIALIZACIÓN

Contribuir a la educación financiera y la conciencia sobre el consumo sostenible.

Incrementar la inclusión digital y la alfabetización.

2.2. ESCUCHAMOS A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS: ESTUDIO DE MATERIALIDAD

En 2022, llevamos a cabo nuestro primer estudio de materialidad con el objetivo de identificar y priorizar los temas clave para BNP Paribas Personal Finance España, desde una doble visión:

- **Impacto en los grupos de interés:** asuntos de sostenibilidad relevantes en términos de los impactos de la actividad de la compañía en los grupos de interés y el planeta.
- **Relevancia para la compañía:** asuntos de sostenibilidad relevantes por su impacto en el desempeño del negocio de la compañía.

De esta forma, el Estudio de Materialidad nos ofrece una visión exhaustiva de nuestro contexto para alinear y orientar nuestro enfoque estratégico en materia de sostenibilidad, respondiendo a las expectativas de los grupos de interés.



METODOLOGÍA

El estudio de materialidad consta de tres fases clave:

FASE 1. Identificación de temas materiales

Para identificar los temas de impacto se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de información tanto interna como externa, así como entrevistas en profundidad:

- Análisis de fuentes internas y externas: revisión de documentación estratégica corporativa y de información externa vinculada a normativa y tendencias en sostenibilidad
- Entrevista en profundidad con el CEO de BNP Paribas Personal Finance España para integrar su visión sobre el impacto de la sostenibilidad en el desarrollo del negocio y en la relación de la compañía con sus grupos de interés
- Entrevistas en profundidad a representantes de grupos de interés y expertos internos y externos: para profundizar en los posibles impactos vinculados con sostenibilidad.

FASE 2. Priorización de temas materiales

Los temas materiales identificados se priorizaron mediante consultas directas a los diferentes grupos de interés.



Impacto en el negocio

- CEO
- 8 Comité de Dirección
- 11 Directores y responsables de área
- 4 Expertos internos y externos de negocio

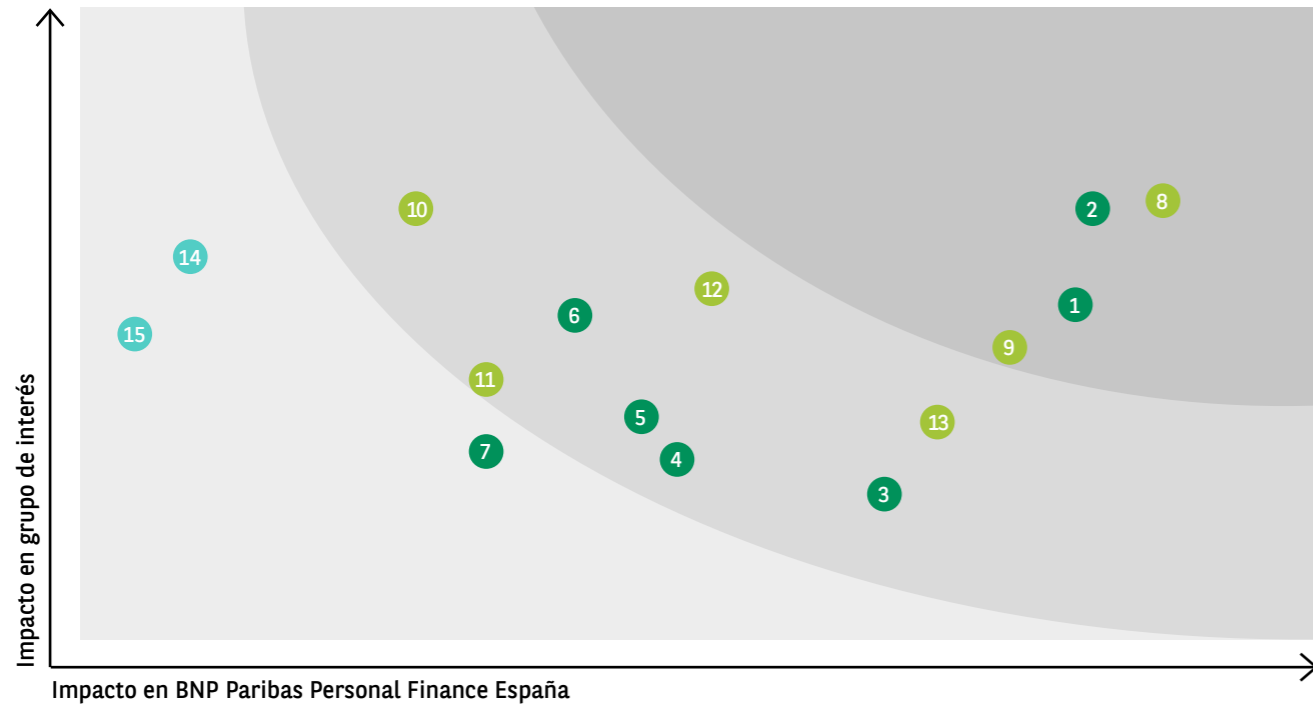
Impacto en grupos de interés

- 1.485 Clientes
- 213 Empleados
- 3 Partners de negocio
- 4 Proveedores
- 1 Observatorio Cetelem

FASE 3. Matriz de materialidad

Los resultados de la priorización se consolidan en esta matriz de materialidad en la que se incluyen los asuntos de mayor importancia para los grupos de interés y para el negocio. Esta memoria reporta información detallada sobre la gestión y desempeño de estos asuntos clave.

Matriz de materialidad de BNP Paribas Personal Finance España



Ser ejemplar como empresa y empleador

- 1 Buen gobierno y gestión ética
- 2 Ciberseguridad y privacidad de los datos
- 3 Diálogo y comunicación con los grupos de interés
- 4 Gestión del talento y desarrollo de habilidades
- 5 Diversidad e inclusión en el lugar de trabajo
- 6 Bienestar y flexibilidad laboral
- 7 Reducción del impacto ambiental
- 8 Comercialización responsable y transparente
- 9 Experiencia y satisfacción de los clientes
- 10 Consumo sostenible
- 11 Mejora del acceso a servicios financieros
- 12 Crecimiento del negocio y creación de valor
- 13 Innovación tecnológica y digitalización
- 14 Contribución a la educación financiera y digital
- 15 Apoyo al desarrollo de las comunidades locales

Transformar nuestros modelos y ofertas comerciales y operativos

Conseguir un modelo positivo más allá de nuestro negocio

TOP 3 Temas	NEGOCIO		GRUPO DE INTERÉS			
	CEO Y COMITÉ DE DIRECCIÓN	DIRECTIVOS Y RESPONSABLES ÁREA	CLIENTES	EMPLEADOS	PARTNERS DE NEGOCIO	PROVEEDORES
#1	Comercialización responsable y transparente	Directivos Y Responsable Y Transparente	Ciberseguridad y privacidad de los datos	Ciberseguridad y privacidad de los datos	Ciberseguridad y privacidad de los datos	Ciberseguridad y privacidad de los datos
#2	Experiencia y satisfacción de los clientes	Ciberseguridad y privacidad de los datos	Buen gobierno y gestión ética	Bienestar y flexibilidad laboral	Experiencia y satisfacción de los clientes	Innovación tecnológica y digitalización
#3	Ciberseguridad y privacidad de los datos	Experiencia y satisfacción de los clientes	Comercialización responsable y transparente	Innovación tecnológica y digitalización	Consumo sostenible	Contribución a la educación financiera y digital

● Ser ejemplar como empresa y empleador

● Transformar nuestros modelos y ofertas comerciales y operativos

● Conseguir un modelo positivo más allá de nuestro negocio, en nuestro campo de especialización

2.3. MARCO DE ACTUACIÓN RESPONSABLE

Desde BNP Paribas se establece un marco de gestión de riesgos y actuación responsable que se adopta por parte de BNP Paribas Personal Finance y, de forma correspondiente en BNP Paribas Personal Finance España.

En este marco, uno de los documentos clave es el Código de Conducta del Grupo BNP Paribas se encuentra en el corazón de cada paso que damos como BNP Paribas Personal Finance España. Es la guía de todas las decisiones

que se toman, a todos los niveles de la organización.

El Código de Conducta establece nuestra misión y valores, las normas de conducta esperadas de todas las personas que forman parte del Grupo y una guía práctica de aplicación de estas normas.



CÓDIGO DE CONDUCTA DE BNP PARIBAS

MISIÓN Y VALORES

Misión:

Explica lo que el grupo representa y su objetivo.

Valores:

Es la manera de hacer las cosas de BNP Paribas, guía nuestras acciones. El estilo BNP Paribas se organiza conforme a cuatro fortalezas y cuatro motores del cambio.

EL CÓDIGO DE CONDUCTA EN PRÁCTICA

En esta sección se describe la manera de aplicar el código de conducta. Se define de manera clara lo que se espera de cada empleado y las preguntas que cada uno de ellos debe plantearse a sí mismo antes de tomar decisiones.

También abarca la forma de adaptar el código a las leyes y reglamentos locales y nuestra política de denuncia de prácticas corruptas o negligentes.

Cada división corporativa tendrá la responsabilidad de adaptar y poner en marcha, si procede, las implementaciones prácticas del código de conducta para sus respectivas actividades.

NORMAS DE CONDUCTA

Las normas de conducta son pautas concretas que todos los empleados del grupo BNP Paribas deben conocer y seguir y se desarrollan en torno a los siguientes temas:

- Intereses de los clientes
- Seguridad financiera
- Integridad del Mercado
- Ética profesional
- Respeto a los compañeros
- Protección del grupo
- Participación en la sociedad.





Para actuar de conformidad con nuestros valores, o lo que denominamos el Método BNP Paribas tenemos que respetar las normas. Éstas se recogen en el Código de Conducta en torno a siete temas principales:

Temas de conducta	01. INTERESES DE LOS CLIENTES	02. SEGURIDAD FINANCIERA	03. INTEGRIDAD DE MERCADO	04. ÉTICA PROFESIONAL	05. RESPECTO A LOS COMPAÑEROS	06. PROTECCIÓN DEL GRUPO	07. PARTICIPACIÓN EN LA SOCIEDAD
Valores	<p>Experiencia</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Cultura de cumplimiento normativo</p>			<p>Buen ambiente laboral</p> <p>Amplitud de miras</p>	<p>Estabilidad</p> <p>Agilidad</p>	<p>Responsabilidad</p> <p>Cultura de cumplimiento normativo</p>	
Normas de conducta	<p>Entender las necesidades de los clientes</p> <p>Garantizar un tratamiento justo a los clientes</p> <p>Proteger los intereses de los clientes</p> <p>Proteger la confidencialidad de los clientes</p> <p>Comunicarse de manera justa en ventas y marketing</p> <p>Gestionar de manera justa reclamaciones de clientes</p>	<p>Luchar contra el blanqueo de capitales, el soborno, la corrupción y la financiación del terrorismo</p> <p>Cumplir con sanciones y embargos</p>	<p>Favorecer la libre y justa competencia</p> <p>Cumplir con la normativa sobre abuso de mercado</p> <p>Gestionar conflictos de intereses</p>	<p>No utilizar nunca información interna en operaciones personales</p> <p>No intercambiar nunca información sensible con competidores y no coordinar con competidores la política comercial del grupo</p> <p>Evitar conflictos de interés en actividades externas</p> <p>Adoptar medidas contra la corrupción y el soborno</p>	<p>Aplicar las normas más exigentes de comportamiento profesional</p> <p>Rechazar cualquier forma de discriminación</p> <p>Garantizar la seguridad del lugar de trabajo</p>	<p>Construir y proteger el valor del grupo BNP Paribas a largo plazo</p> <p>Proteger la información del grupo</p> <p>Comunicarse de manera responsable</p> <p>Actuar de manera ética con terceros</p> <p>Asumir riesgos con responsabilidad y garantizar el control exhaustivo de los riesgos</p> <p>Actuar con responsabilidad cuando se deja de trabajar en el grupo BNP Paribas</p>	<p>Promover el respeto por los Derechos Humanos</p> <p>Proteger el medio ambiente y luchar contra el cambio climático</p> <p>Actuar con responsabilidad en representaciones públicas</p> <p>Contribuir a una sociedad más inclusiva</p>

CANALES DE DENUNCIA

Desde BNP Paribas Personal Finance se ha establecido un Procedimiento del canal de denuncias específico para España en el que se define la implementación de procesos para que empleados y determinados terceros externos informen de manera segura y en las condiciones establecidas por las regulaciones, de violaciones reales o presuntas de las leyes locales y reglas del Código de Conducta del Grupo.

Los principales mecanismos de este sistema son el canal de denuncias, puesto a disposición de los empleados y de determinados terceros externos, disposiciones estándar para asegurar el tratamiento de las alertas de forma homogénea dentro del Grupo y normas de protección de la confidencialidad y de las personas afectadas.

Se ha establecido un Procedimiento del canal de denuncias específico para España

POLÍTICA GENERAL DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

BNP Paribas Personal Finance cuenta con una Política General relativa a la Prevención de la Corrupción que presenta el marco para la prevención, detección y gestión de actos de corrupción del grupo BNP Paribas.

Esta política establece la prohibición de participar o tolerar un acto de corrupción y tiene como objetivos:

- Prevenir cualquier comportamiento o situación que puedan comprometer la independencia y la integridad de los empleados.
- Garantizar la integridad de los socios comerciales mediante la implementación de medidas apropiadas de diligencia debida.
- Garantizar que el Grupo no es utilizado por uno de sus clientes para blanquear el producto de un acto de corrupción. En este caso, se aplican las normas y disposiciones de prevención de blanqueo de capitales.
- Cumplir con los requisitos de las leyes nacionales y normas internacionales de referencia y responder a los estándares esperados dentro del Grupo.

Organización y gobernanza contra la corrupción

La Política establece reglas de organización y gobierno para la implementación de los procesos anticorrupción, que se basan en varios dispositivos operativos:

- Departamento Anticorrupción de GFS Paris, responsable del dispositivo global anticorrupción. Supervisa y coordina la implementación del dispositivo, asegurando su coherencia.
- Direcciones Anticorrupción de los Perímetros Operativos y de las Regiones, respaldan mediante su apoyo a las entidades del Grupo durante todo el proceso de implementación de las políticas. Además, apoya a los perímetros operativos y regiones en la gestión de los actos corruptos detectados más sensibles.
- Jefe del Departamento Anticorrupción presenta, en base a la información recibida de los perímetros operativos y las regiones, un informe anual a la Dirección de Grupo.
- En cada una de las áreas y regiones operativas, Compliance debe nombrar un Referente Anticorrupción para coordinar las medidas anticorrupción de los diversos dispositivos operativos y garantizar la implementación del dispositivo del Grupo. Este Referente también es responsable de centralizar la información relacionada con la corrupción en su perímetro y reenviarla al Departamento Anticorrupción para fines de monitoreo consolidado de riesgos y es el interlocutor privilegiado del Departamento Anticorrupción.

Formación y sensibilización

El dispositivo anticorrupción debe ser conocido y entendido por todas las personas que forman parte de BNP Paribas.

La sensibilización y la formación de los empleados sobre prevención, detección y gestión de actos de corrupción son componentes esenciales en el marco del control interno. Para ello, se pone a disposición de los equipos materiales de formación:

- Módulo de e-learning para todos los empleados, con el objeto de aumentar la conciencia sobre los problemas de corrupción.
- Un módulo de formación Expertos más detallado para aquellos empleados que están más expuestos al riesgo de corrupción.
- El módulo de formación de Expertos puede adaptarse a actividades específicas y a leyes locales, siempre que el contenido esté en línea con el propuesto por el Grupo y haya sido aprobado por el Corresponsal Anticorrupción de la Entidad y del Perímetro Operativo.

POLÍTICA GLOBAL DE ANTICORRUPCIÓN

La Política Global de Anticorrupción de BNP Paribas Personal Finance establece los principios, funciones y responsabilidades de primera y segunda línea de defensa que deben aplicar todas las entidades de BNP Paribas Personal Finance para prevenir, detectar y denunciar la corrupción.

Este marco cubre cuestiones vinculadas a: código deontológico, canales de denuncia de irregularidades, evaluación de riesgos de corrupción, diligencia debida de terceros, controles de cuentas, formación y comunicación, controles internos y régimen disciplinario.



03.

NUESTROS CLIENTES

3.1. Comercialización responsable

3.2. Innovación tecnológica y
digitalización segura



3.1. COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE

Desde BNP Paribas Personal Finance entendemos la importancia de promover una comercialización responsable de nuestros productos y servicios para asegurar el bienestar financiero de nuestros clientes y de la sociedad en general.

Para ello, definimos y guiamos nuestras acciones comerciales en torno a cuatro compromisos de crédito responsable:

Informar al cliente de forma clara y transparente

Para que los consumidores puedan saber qué es un crédito y cómo funciona. Nos comprometemos a proporcionar información sobre el funcionamiento del mercado, así como de las responsabilidades recíprocas que tienen tanto las entidades de crédito como los clientes.

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 se considere que el importe solicitado no es adecuado para el cliente o no es conforme con sus criterios de riesgo.

Informar a los establecimientos vendedores

De forma clara facilitándoles toda la información necesaria con la finalidad de que puedan asistir a los consumidores a la hora de decidir sobre el contrato de crédito.

Acompañar a cada cliente

Ofreciendo 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.

Estos compromisos se recogen en el **Libro blanco de crédito responsable**, un documento de referencia en la compañía que explica conceptos básicos desde qué es un crédito, hasta quién los puede conceder, en qué condiciones o cómo debe ser el contrato.

El libro blanco hace hincapié en la responsabilidad del consumidor a la hora de solicitar la financiación, así como la de la entidad y ofrece las vías de contacto, tanto con el Servicio de Atención al Cliente telefónico de Cetelem, como con el Servicio de Reclamaciones.



3.2. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y DIGITALIZACIÓN SEGURA

Ponemos a disposición de nuestros clientes las soluciones tecnológicas más innovadoras para mejorar su experiencia, mientras garantizamos el más alto nivel de seguridad operativa y de la información.

Nuestro objetivo es ofrecer a los clientes una experiencia fluida, personalizada y segura, basándonos en potentes plataformas de negocio ampliamente digitalizadas que combinan conectividad global y velocidad de ejecución.

Un ejemplo de ello es la plataforma de pago para comercio electrónico **eCredit Now**. Destacan también la implantación de la firma digital y posibilidad de subida de documentación a través de la web o el área privada en línea, puesta a disposición de los clientes para la gestión de sus operaciones 24 horas, 365 días al año.



1,000

Partners integrados en eCredit Now



4,3

Valoración de la aplicación sobre 5

14.000

Puntos de venta integrados en Web Retail y Auto

+1,3M

Descargas de la aplicación



≈100%

Firma digital

97%

Utilización Web en puntos de venta

Una de las prioridades estratégicas a nivel global de BNP Paribas es la ciberseguridad. A nivel de Grupo se está trabajando en consolidar un modelo operativo que proporcione servicios de tecnologías de la información y plataformas digitales estandarizadas, e interoperables para garantizar la mejor protección posible ante riesgos de ciberseguridad.

Entre las principales medidas impulsadas por BNP Paribas destaca el uso de tecnologías computación en la nube para modernizar los sistemas de información; la aceleración de la convergencia de plataformas tecnológicas para facilitar el uso compartido de los recursos informáticos con un *marketplace* digital; o la ampliación del uso de la inteligencia artificial, datos y robotización, entre otras.

En BNP Paribas Personal Finance España, todas las cuestiones vinculadas a tecnología y digitalización segura se gestionan a través de un departamento específico de protección de datos y un departamento de ciberseguridad.



04.

NUESTROS COLABORADORES

4.1. Formación y desarrollo de talento

4.2. Igualdad, diversidad y conciliación

4.3. Bienestar y seguridad

La fuerza de BNP Paribas Personal Finance España son las personas que forman parte y aportan su conocimiento y motivación a la compañía: más de 1.600 colaboradores realizan cada día su labor en los cinco centros de trabajo de la empresa, ubicados en Madrid, Alcalá de Henares, Valladolid, Sevilla y Málaga.

Nuestra **política de recursos humanos** prioriza el desarrollo de capacidades y la mejora continua de la experiencia del colaborador. Reconocemos el talento, su incentivación y desarrollo; promocionamos de forma activa la **diversidad, la equidad y la inclusión** en todas nuestras actividades y monitorizamos el nivel de **compromiso y satisfacción**.

Estos esfuerzos son reconocidos a través, por ejemplo, de la certificación **Top Employer** que recibimos en 2022 y en 2023, por noveno año consecutivo y que acredita las excelentes condiciones de trabajo de una organización.

Esta evaluación se realiza en base a unos criterios a nivel internacional que valoran estrategia de talento, planificación de la plantilla, *on-boarding*, aprendizaje y desarrollo; gestión del desempeño, desarrollo de liderazgo, gestión de carrera y progresión; compensación y beneficios; y cultura de empresa.

PRINCIPALES LOGROS EN GESTIÓN DE PERSONAS EN 2022

- Implementación de teletrabajo para todo el personal.
- Análisis salarial y puesta en marcha de una nueva estructura salarial.
- Establecimiento de los fundamentos para academia de aprendizaje.
- Implementación del Comité de Diversidad e Igualdad.

COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA

	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total empleados	664 (43%)	879 (57%)	1.543 (100%)	683 (44%)	885 (56%)	1568 (100%)
Empleados a tiempo completo	618 (40%)	512 (33%)	1.130 (73%)	639 (41%)	530 (34%)	1169 (75%)
Empleados a tiempo parcial	46 (3%)	367 (24%)	413 (27%)	44 (3%)	355 (23%)	399 (25%)
Contratos indefinidos	94%	95%	95%	98%	98%	98%
Contratos temporales	6%	5%	5%	2%	2%	2%
Edad media de la plantilla (años)	42,06	41,59	41,79	42,72	42,38	42,53
Nº nacionalidades en la plantilla	16	17	20	16	20	22





Formación para Managers

- Programa Cultura Liderazgo (LGL & Agile@Scale).
- Programa Nuevos Managers (LIDERFY, Herramientas y Procesos).

Formación según colectivo o Plan de Desarrollo Personal (PDP)

- Idiomas
- Habilidades sociales y personales.
- Sensibilización sobre gestión de riesgos, prevención del fraude y protección de datos.
- Diversidad.
- Sostenibilidad.
- Herramientas digitales.
- Metodologías: *Mindset Lean o Agile*.

Formación para el desarrollo de habilidades para el futuro

- Academia de Operaciones (OPS ACADEMY).
- Escuela Digital de Ventas (EDV): Retail/ Auto.
- Academia de Marketing y Transformación.

Formaciones de negocio

- Formaciones de incorporación al puesto.
- Circuitos de formación y desempeño según roles y funciones.

Formaciones obligatorias

Formaciones asignadas por ofrecimiento de la compañía a través de programas y recursos, puestos a disposición de las áreas en función de necesidades de negocio, así como por iniciativa y solicitud de los colaboradores en sus Planes de Desarrollo Personal a través de la herramienta de Desarrollo del grupo, *About me*.

4.1. FORMACIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO

La formación ocupa un lugar prioritario en BNP Paribas Personal Finance España. Ofrecemos a nuestros colaboradores oportunidades de desarrollo y formación en sus puestos de trabajo, así como *coaching* y *mentoring* para fomentar el conocimiento y la innovación en el negocio y procesos, pero también el desarrollo de habilidades técnicas y sociales que promuevan la transformación y el liderazgo.

A través del programa Key People, para la identificación y desarrollo de talento clave, establecemos necesidades y planes de formación y capacitación.

FORMACIÓN A COLABORADORES

	2021	2022
Nº de horas total de formación a empleados	24.133,17	26.332,57
Mujeres*	12.872,65	13.180,83
Hombres*	11.260,52	13.151,74
Nº horas de formación por empleado*	15,64	16,79
Inversión total en formación**	450.000 €	450.000 €

*No incluye las formaciones obligatorias
**Incluye el coste de formación, salas, restauración y desplazamientos.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

BNP Paribas Personal Finance España, lleva a cabo, en línea con las directrices del Grupo, una gestión del desempeño de los colaboradores, centrada en tres hitos anuales:

01.

Fijación de objetivos por parte del manager y definición de un Plan de Desarrollo Personal.

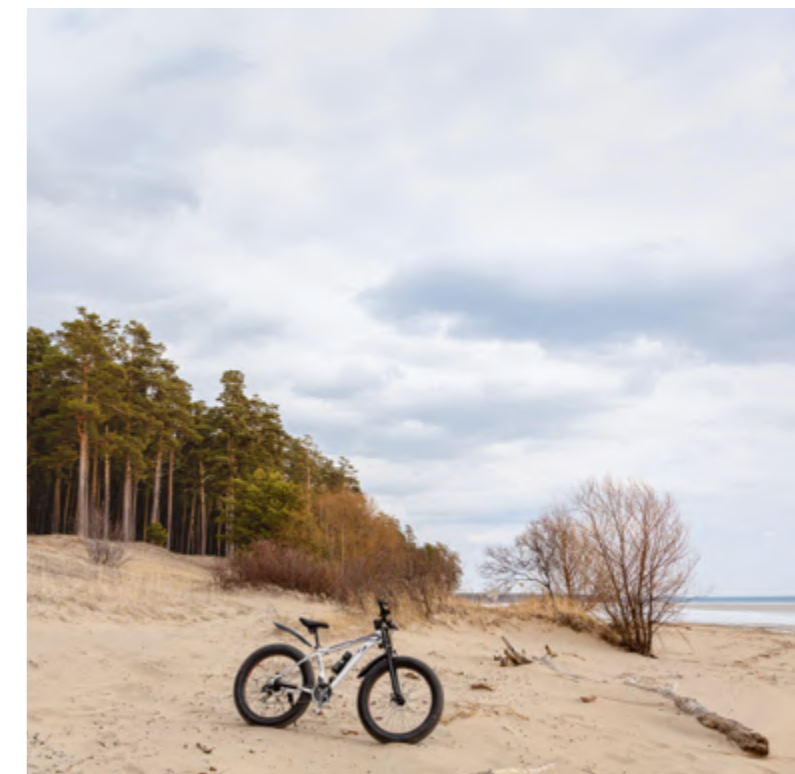
02.

Revisión interanual para la verificación de dichos objetivos.

03.

Evaluación de los colaboradores.

En 2022, un 99,86% de los colaboradores fueron evaluados bajo este sistema de gestión del desempeño.





4.2. IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

Creemos firmemente en la riqueza que aporta la integración de diferentes puntos de vista en la generación de soluciones y el impulso a la innovación, por lo que fomentamos una cultura inclusiva de respeto mutuo y talento diverso.



IGUALDAD DE GÉNERO

En BNP Paribas Personal Finance España la igualdad de género se incorpora de forma transversal en la compañía, de hecho, 12 de las 21 áreas de la compañía están lideradas por mujeres.

En los últimos años hemos desarrollado una política de igualdad activa que persigue la igualdad salarial, la erradicación de la discriminación por razón de género, y que promueve la igualdad de trato y oportunidades, incrementando la presencia de mujeres en todos los puestos y niveles y potenciando la conciliación.

NUESTRO DECÁLOGO DE LA DIVERSIDAD

01. TRABAJAMOS POR LA IGUALDAD PROFESIONAL ENTRE MUJERES Y HOMBRE
02. NO TOLERAMOS LA DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE IDENTIDAD SEXUAL, DE GÉNERO, RACIAL, CULTURAL, GENERACIONAL Y/O DISCAPACIDAD
03. BUSCAMOS PROMOVER EL EMPLEO DE PERSONAS CON DIFERENTES CAPACIDADES
04. LOS COLABORADORES SON EL MOTOR DE LA DIVERSIDAD
05. PROMOVEMOS LA MULTICULTURALIDAD Y LA DIVERSIDAD DE ORIGEN
06. TOD@S DEBEMOS LIDERAR CON EL EJEMPLO. ES NUESTRO DEBER DENUNCIAR LAS DISCRIMINACIONES
07. RESPETA A LOS DEMÁS PARA QUE TE RESPETEN A TI
08. COMUNIQUEMOS SIN SESGOS PARA FOMENTAR UN AMBIENTE LABORAL IGUALITARIO Y SEGURO
09. RECHAZAMOS LA INTOLERANCIA. COMPARTIENDO Y DIALOGANDO TODAS LAS PERSONAS GANAN
10. SÉ TÚ MIMS O TÚ MISMO. NO TEMAS LO DIFERENTE

Comité de Diversidad de BNP Paribas Personal Finance España

Desde BNP Paribas Personal Finance España apostamos por un entorno de trabajo sostenible, igualitario e inclusivo, que garantice una total equidad de género y diversidad en nuestros equipos.

En línea con este compromiso, en 2022 constituimos un Comité específico que trabaja en el fomento de la diversidad y la inclusión, asegurando y promoviendo la diversidad y no discriminación dentro de nuestra organización, para que todos los colaboradores puedan ser quienes son en el entorno laboral.

El Comité de Diversidad está integrado por 9 colaboradores de la compañía con una amplia representación de nuestra diversidad atendiendo al género, la edad, el grado de responsabilidad, el centro de trabajo o la diversidad cultural, entre otras.

Objetivos del Comité de Diversidad

- Sensibilizar a la organización.
- Involucrar a la alta dirección.
- Incorporar los principios de diversidad e igualdad en políticas y procedimientos locales.
- Formar a los colaboradores.
- Diseñar un plan de comunicación interna en materia de diversidad e inclusión.

Principales acciones

- Presentación del Plan de Igualdad al Comité de Dirección.
- Creación de una nueva marca para la comunicación de la diversidad e igualdad.
- Página de diversidad e igualdad en Echonet.
- Entrevista a Carine Ivanenko, CIO de BNP Paribas Personal Finance (#WomenInTech).
- Celebración del mes del orgullo.
- Celebración del primer Comité de Diversidad con la presencia del CEO en las instalaciones de Fundación A La Par.
- Semana de Diversidad en Río.
- Charla sobre *bullying* al Comité de Dirección.

Semana del orgullo

Nos sumamos a la Semana del Orgullo LGBTIQ+ para poner de manifiesto nuestro compromiso con la diversidad, la inclusión y el respeto.

De la mano de REDI (Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión) nuestros colaboradores han participado un año más en la Manifestación Estatal del Orgullo. Además, durante la semana del Día Mundial del Orgullo LGBTIQ+ hemos organizado diferentes actividades.

Comunidades profesionales

El éxito de la inclusión en BNP Paribas España reside también en los compromisos de nuestros colaboradores. Contamos con tres comunidades profesionales creadas por nuestros empleados, centradas en diversas iniciativas sobre diversidad, equidad e inclusión.



MixCity tiene como objetivo inspirar y acompañar en el desarrollo profesional de las mujeres, tanto dentro como fuera del Grupo BNP Paribas, impulsando iniciativas que den visibilidad al talento femenino.



BNP Paribas PRIDE fomenta un entorno laboral inclusivo donde todos los empleados se sientan cómodos para expresarse libremente y sean respetados con independencia de su orientación sexual. Cuenta con más de 2.000 miembros a nivel internacional.



WeGenerations es una comunidad que surge con el objetivo de aprovechar el potencial de la diversidad generacional como fuente de enriquecimiento personal y profesional.

Conciliación y flexibilidad laboral

En términos de conciliación, en 2022 incorporamos, además de las medidas de flexibilidad y permisos establecidos en el convenio colectivo, acciones adicionales para la flexibilidad horaria de carácter universal, sin necesidad de justificación, con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestras personas y facilitar la conciliación familiar.

En abril de 2022, desde BNP Paribas se formalizó en la Carta Europea del Teletrabajo las condiciones que posibilitarían a los colaboradores en 22 países, trabajar en remoto hasta un máximo del 50% de la jornada.

Este marco incluye el cumplimiento del principio de doble voluntariedad, expresado tanto por el empleado como por el gerente, permitiendo que cada persona escogiera teletrabajar o no, así como la opción de reversibilidad permanente, a iniciativa del empleado o del gerente, en función de limitaciones personales u operativas.

4.3. BIENESTAR Y SEGURIDAD



En BNP Paribas Personal Finance España estamos comprometidos con el cuidado de la salud y el bienestar de nuestros colaboradores. A través del programa Feeling good & Active del Grupo, impulsamos el desarrollo de hábitos de vida saludables y sostenibles entre nuestros empleados.

Con este programa motivamos a las personas a iniciar un proyecto de cuidado personal y refuerzo de hábitos saludables a través de consejos, eventos y actividades que

girán en torno a cuatro ejes: salud, gestión emocional, alimentación y deporte.

Promocionamos la participación en eventos deportivos organizados por empresas especializadas y la asistencia a charlas sobre salud en los centros de trabajo. En esta misma línea, ofrecemos a nuestros colaboradores un servicio médico diario en la oficina central, una campaña de vacunación antigripal anual y reconocimientos médicos.

Principales indicadores de seguridad y salud laboral

	2021	2022
Nº y tasas de accidentes de trabajo	3 / 0,22%	5 / 0,26%
Al ir o volver del trabajo (in itinere)	3	3
Al ir o volver del trabajo (in itinere)	0	2
Nº enfermedades laborales	0	0
Nº de días perdidos debido a accidentes	201	137
Nº de días perdidos debido a enfermedades laborales	0	0
Empleados cubiertos por sistema de gestión de salud y seguridad (%)	100%	100%
Horas de formación en prevención riesgos laborales	257	1.648*

*Convocatoria de la plantilla al completo por actualización de formación en Prevención Riesgos Laborales.
Fuente: Informes evolutivos IT CC y siniestralidad MC Mutual

Programa de Prevención de Riesgos Laborales

Nos comprometemos a alcanzar el más alto nivel de protección de la seguridad y la salud de los colaboradores a través de la mejora continua de las condiciones de trabajo y del cumplimiento de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales vigente.

Para lograrlo, disponemos de una estructura organizativa que incluye un Servicio de Prevención propio para el desarrollo de las acciones técnicas y cobertura en medicina del trabajo a través de un aliado especializado. Al mismo tiempo, gestionamos e implantamos una política efectiva de Seguridad y Salud, de acuerdo con nuestro Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

Capacitamos a nuestros colaboradores para reaccionar ante situaciones de emergencia a través de simulacros y formación en primeros auxilios y les formamos para integrar las políticas de seguridad en el día a día de su actividad laboral.

Nuestro Comité de Seguridad y Salud intercentros, formado por delegados de Prevención de Riesgos Laborales de cada centro de trabajo y representantes de la empresa, se reúne trimestralmente para dar seguimiento a las acciones derivadas del plan de prevención.

En 2022, la formación en prevención de riesgos laborales se ha centrado en acciones para el conocimiento de:

- Riesgos en el puesto de trabajo.
- Protocolos de actuación en casos de emergencia.
- Seguridad vial para comerciales.
- Gestión del estrés.

Beneficios sociales

Entre los principales beneficios sociales disponibles para nuestros colaboradores se encuentran:

- Servicio médico de empresa en Edificio de Sede Río (Madrid).
- Servicio de Fisioterapia en el centro de trabajo, previa cita.
- Servicio de farmacia online con recepción en la oficina.
- Seguro médico para contratos indefinidos o antigüedad superior a 1 año.
- Fondo de becas para empleados que soliciten ayudas para formación relacionada con su capacitación profesional.
- Ayuda en el pago de libros de texto para hijos de empleados de hasta 18 años.
- Préstamo con condiciones especiales para empleados con una antigüedad mínima de 2 años.
- Complemento durante bajas por incapacidad temporal por enfermedad común, maternidad o accidente laboral, hasta un 100% del salario base de nivel más plus de actividad.





05.

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

5.1. Educación financiera

5.2. Iniciativas de acción social

Como entidad financiera, tenemos un papel clave en la sociedad que desde BNP Paribas Personal Finance y en línea con nuestro propósito se centra en promover el acceso a un consumo más responsable y sostenible.

Esta visión la fomentamos a través de nuestra estrategia de negocio y relación con nuestros clientes, pero también con la sociedad, buscando generar un impacto positivo en las comunidades en las que estamos presentes a través de programas sociales y de voluntariado.

Generar un impacto positivo en las comunidades en las que estamos presentes a través de programas sociales y de voluntariado.



#1MILLIONHOURS2HELP

El Grupo BNP Paribas tiene el compromiso de sumar 1 millón de horas de voluntariado entre todos los colaboradores a nivel internacional.

Para lograrlo, desde 2020 se cuenta con la plataforma de voluntariado corporativo #1MillionHours2Help, con la que se constituye una comunidad internacional de voluntariado corporativo en torno a cuatro ejes de acción prioritarios:

- Promover la inclusión social de los jóvenes.
- Acelerar la transición energética
- Apoyar el emprendimiento
- Apoyar el ecosistema local en los territorios en los que operamos.

5.1. EDUCACIÓN FINANCIERA

Parte del compromiso de BNP Paribas Personal Finance España con la sociedad consiste en trasladar nuestros conocimientos en el ámbito financiero a la ciudadanía, con especial foco en los niños y personas jóvenes.



Domestica tu economía: responsabilidad económica

Domestica tu economía es un portal web de divulgación de contenidos relacionados con las finanzas, el ahorro y la gestión de la economía doméstica para ayudar a la ciudadanía a contar con mayor y mejor información para gestionar de la manera más eficiente el presupuesto de su hogar.

Tus finanzas, tu futuro

Como parte del Grupo BNP Paribas, en BNP Paribas Personal Finance España participamos en el proyecto de educación financiera Tus Finanzas, tu futuro, impulsado por la Asociación Española de Banca (AEB) y la Fundación Junior Achievement.

Esta iniciativa tiene el objetivo de promover la educación financiera entre los jóvenes, para promover la reflexión y la responsabilidad en la toma de decisiones financieras. En anteriores ediciones, 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.

Global Money Week

La Global Money Week (GMW), una iniciativa de Child & Youth Finance International (CYFI), y organizada por la Red Internacional de Educación Financiera de la OCDE, tiene lugar anualmente con el objetivo de concienciar sobre la importancia de garantizar que los jóvenes, desde una edad temprana, tengan conciencia financiera y adquieran los conocimientos, las habilidades, las actitudes y los comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras que contribuyan a su bienestar. Desde BNP Paribas Personal Finance España participamos, en colaboración con Junior Achievement, en dos importantes actividades del evento:

- Programa de Mentoring: a través de sesiones online, voluntarios de la compañía dialogan con jóvenes estudiantes entre 15 y 18 años, para compartir conocimientos sobre cómo gestionar su presupuesto.
- Speed-dating: a través de encuentros entre estudiantes y profesionales, nuestros voluntarios compartieron con los jóvenes sobre sus trayectorias profesionales, la actividad cotidiana y la importancia de la formación.

5.2. INICIATIVAS DE ACCIÓN SOCIAL

El voluntariado corporativo y la colaboración con entidades sin ánimo de lucro que trabajan por la integración social son importantes ejes de nuestra contribución a la sociedad.

01. CFriday

Apoyamos el programa de familia, infancia y juventud de Cáritas Española, destinando a su causa un porcentaje de las financiaciones realizadas durante el Black Friday con Cetelem. De esta manera, contribuimos en el acompañamiento a personas y familias en situación de vulnerabilidad, tanto en primera instancia, como trabajando junto a las familias en el fortalecimiento educativo, laboral y de convivencia.

02. Limpieza de costas

Colaboramos con la Fundación Ecomar, especialistas en el cuidado del medioambiente, en una jornada de limpieza de costas en el Pantano de San Juan (Madrid) en el que participaron colaboradores de Cetelem, Arval BNP Paribas y BNP Paribas Cardif, junto a Volvo Cars.

03. A la Par Compass

Junto a la Fundación A la Par, BNP Paribas España impulsa A la Par Compass, un proyecto pionero que aúna formación y orientación profesional en un plan académico de entre dos y tres años de duración, para incrementar las opciones de inserción laboral de los jóvenes con discapacidad intelectual.

04. Arte inclusivo

Como parte de nuestra colaboración continuada con la Fundación Down Madrid, desde 2021 acogemos en nuestra sede pinturas únicas realizadas por artistas con discapacidad intelectual. El vestíbulo de Río55 se convierte de esta forma en una galería de arte inclusivo que alberga una exposición que se renueva periódicamente y pasa por diferentes centros de nuestra compañía.

05. Jornadas de convivencia en voluntariado

Dentro de nuestras acciones de voluntariado e inclusión, participamos también junto a Down Madrid en jornadas de limpieza de residuos en entornos naturales, donde voluntarios de BNP Paribas Personal Finance España y jóvenes de la fundación conviven y colaboran en la limpieza de la naturaleza.

06. Baloncesto para todos

Desde 2007 Cetelem patrocina la escuela Baloncesto para Todos, promovida por Down Madrid y la Fundación Estudiantes para la integración social a través del deporte de chicos y chicas con discapacidad intelectual.

07. Emprende por el clima

Impulsado por BNP Paribas España, en colaboración con la Fundación Junior Achievement, es un programa educativo que busca concienciar a los jóvenes sobre la importancia del cuidado del medioambiente mediante la generación de ideas emprendedoras. Desde la puesta en marcha en 2015, más de 10.300 estudiantes de toda España se han podido beneficiar de este programa.

08. Una sonrisa por Navidad

En colaboración con Cooperación Internacional, invitamos a nuestros colaboradores a participar en una iniciativa para hacer llegar regalos navideños a niños y niñas en situación de vulnerabilidad.

09. Apoyamos tu solidaridad

Apoyamos proyectos de acción social en los que nuestros colaboradores están personalmente involucrados. Tres entidades sin ánimo de lucro, entre las propuestas reciben una donación de 6.000€ para apoyar proyectos relacionados con la integración de personas con discapacidad o programas en materia de salud para colectivos vulnerables.

NUESTRA CONTRIBUCIÓN SOCIAL

	2021	2022
Nº voluntarios	116	45
Nº horas de voluntariado	296	208
Nº horas de voluntariado por empleado	2,55	4,62
Nº de entidades apoyadas con acciones voluntariado	8	6



Principales alianzas y colaboraciones



06.

RESPONSABILIDAD CON EL PLANETA

6.1. . Nuestra huella ambiental

6.2. Acciones clave

El Grupo BNP Paribas está comprometido con contribuir a la transición hacia un modelo económico más sostenible con el planeta.

Para ello, a nivel internacional se avanza en la financiación de energías bajas en carbono, la promoción de la movilidad sostenible, la protección de la biodiversidad, el despliegue de la financiación de impacto y de soluciones de ahorro e inversión responsables, y el fomento de la inclusión financiera, entre otras acciones estratégicas.

En BNP Paribas Personal Finance España, hemos realizado a lo largo de este último año diversas acciones de información y sensibilización en materia de consumo energético y reciclaje en el entorno de trabajo, así como en el ámbito de la movilidad sostenible. Destacan nuestra participación en el Día Mundial de la Eficiencia Energética, la celebración del Día Mundial del Reciclaje o nuestra adhesión a la semana Europea de la Movilidad.

En la línea con el compromiso de reducción de emisiones, fomentamos la movilidad sostenible hasta el lugar de trabajo y avanzamos en la transición hacia una flota de vehículos comerciales con bajas emisiones de CO2. En esta línea, nuestra sede en Madrid cuenta con la certificación Cycle-Friendly Employer que reconoce a las empresas que facilitan y motivan el uso de la bicicleta entre sus trabajadores.

Además, nuestra sede en Madrid cuenta con la certificación de referencia de construcción sostenible: BREEAM (rango Muy bueno) y la Certificación WELL Oro, que certifica que el modelo de diseño, construcción exterior e interior de los edificios integran la salud y el bienestar de las personas.

El Grupo BNP Paribas está comprometido con contribuir a la transición hacia un modelo económico más sostenible con el planeta.



Net Zero Banking Alliance (NZBA)

Desde 2021 BNP Paribas forma parte de la Net Zero Banking Alliance, un proyecto de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) para la sostenibilidad ambiental del sector. Esta coalición está formada por bancos y entidades financieras de todo el mundo que declaran su compromiso de impulsar la transición de sus carteras de préstamos e inversiones hacia inversiones compatibles con un aumento máximo de la temperatura de 1,5°C, como se recoge en el Acuerdo de París.

6.1. NUESTRA HUELLA AMBIENTAL

A nivel de Grupo y también en España, medimos nuestra huella ambiental con el objetivo de mejorar anualmente nuestro desempeño. A continuación, se recogen los principales resultados ambientales de 2022 de BNP Paribas Personal Finance España.

Principales resultados ambientales

	2021	2022
Consumo de energía (kWh/FTE)	1.996	2.834
Consumo de agua (m3/FTE)	3,29	3,19
Consumo de papel (Kg/FTE)	47	34
Residuos reciclados (%)	41%	45%
Huella de carbono (toneladas CO2 eq. / FTE)	0,68	0,93
Emissiones derivadas de los edificios	-	65%
Emissiones derivadas de viajes	-	35%
Uso de papel sostenible	-	100%
Flota de vehículos verde	-	28%

6.2. PRINCIPALES ACCIONES PARA IMPULSAR LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Desde BNP Paribas Personal Finance España nos alineamos con las principales iniciativas y compromisos ambientales impulsados por el Grupo. A nivel corporativo, BNP Paribas cuenta con distintas políticas para regular los impactos medioambientales directos de nuestras actividades diarias en todas nuestras sedes, como la Política de Papel, la Política de Electricidad Verde y la Política de movilidad sostenible, que asumimos y ponemos en práctica.



USO RESPONSABLE DE RECURSOS

Uno de los principales impactos directos medioambientales del sector bancario reside en el uso de papel. Para reducir el consumo de este material, nuestra política sobre el uso del papel expone distintas iniciativas para reducir la huella medioambiental y alcanzar los objetivos marcados para 2025 en este aspecto.

Una política que se estructura en torno a tres pilares:

Reducir el consumo de papel del Grupo a nivel mundial

Objetivo 2025: consumo máximo de 70 Kg/FTE.

Uso de papel sostenible

Objetivo 2025: 90% papel sostenible.

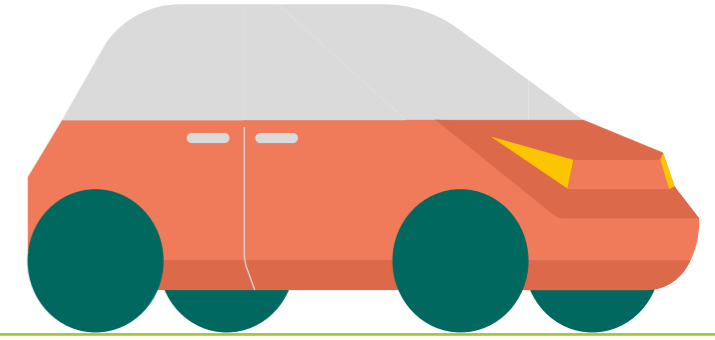
Potenciar la separación y reciclaje de papel.

Además, en cuanto al uso de plástico, el Grupo se ha comprometido a reducir el plástico de un solo uso que se emplea en las oficinas, especialmente en lo que tiene que ver con material de oficina, artículos promocionales y reciclaje.



ENERGÍA VERDE

La transición hacia el consumo de energía verde sigue avanzando en el Grupo a través de la compra de electricidad de origen renovable, en especial de origen fotovoltaico, térmica solar, de mediana o pequeña hidroeléctrica o procedente de eólica, biomasa, biogás o geotermia.



MOVILIDAD SOSTENIBLE

Nos comprometemos a promover y seguir avanzando hacia una movilidad más sostenible, un objetivo que se aplica a todo tipo de desplazamientos: desde viajes de negocios, hasta los realizados por los empleados entre su domicilio y el lugar de trabajo.

Las 3 áreas clave para promover la movilidad sostenible son:

Reducir el número de desplazamientos

Promoviendo el uso compartido del coche.

Ofrecer viajes compartidos

Instalando flotas compartidas de coches y bicicletas en nuestros centros.

Promover el acceso de los empleados a vehículos menos contaminantes.



ANEXO: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

La presente Memoria de Sostenibilidad supone un ejercicio voluntario de transparencia de BNP Paribas Personal Finance España que tiene como objetivo reportar los principales datos de desempeño económico, ambiental y social de la organización.

Además, la Memoria de Sostenibilidad permite informar a los principales grupos de interés sobre nuestras políticas y compromisos clave en sostenibilidad y company engagement, en línea con los objetivos del Grupo BNP Paribas a nivel internacional.

Marco de reporte

Para la elaboración de la presente Memoria se ha seguido como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) de acuerdo con la última versión disponible de 2021.

Alcance de la información

El alcance de la información incluida en la Memoria de Sostenibilidad corresponde a BNP Paribas Personal Finance España y su desempeño en el ejercicio 2022 (a 31 de diciembre de 2022).

Para más información sobre la compañía, se disponen públicamente los siguientes informes internacionales:

- Informe Integrado 2022 de BNP Paribas
- Informe de Filantropía 2022 de BNP Paribas
- Informe de Sostenibilidad 2022 de BNP Paribas Personal Finance

Definición de los contenidos

Los contenidos incluidos en la presente Memoria se han seleccionado a partir de los resultados del Estudio de Materialidad en el que se recogen los ámbitos prioritarios para nuestros grupos de interés y para el desarrollo de nuestro negocio en materia de sostenibilidad.

A continuación, se desarrolla el índice de contenidos clave siguiendo como referencia los Estándares GRI:

Declaración de uso	BNP Paribas Personal Finance España ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación / Respuesta directa
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizativos	CETELEM GESTIÓN A.I.E. Sede central: Paseo de los Melancólicos 14 A (Madrid) Alcance: España
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	BNP Paribas Personal Finance España
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1.2 Un modelo integral para un consumo sostenible
	2-7 Empleados	4. Nuestras personas
	2-15 Conflictos de interés	2.3 Marco de actuación responsable
	2-23 Compromisos y políticas	2.3 Marco de actuación responsable
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	2.2 Escuchamos a nuestros grupos de interés: Estudio de materialidad
Temas materiales		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	2.2 Escuchamos a nuestros grupos de interés: Estudio de materialidad
	3-2 Lista de temas materiales	2.2 Escuchamos a nuestros grupos de interés: Estudio de materialidad
Buen gobierno y gestión ética		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.3 Marco de actuación responsable
Ciberseguridad y privacidad de los datos		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.2. Innovación tecnológica y digitalización segura
Diálogo y comunicación con los grupos de interés		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.2 Escuchamos a nuestros grupos de interés: Estudio de materialidad
Gestión del talento y desarrollo de habilidades		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	4.1. Formación y desarrollo de talento
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	4.1. Formación y desarrollo de talento
	404- 2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.1. Formación y desarrollo de talento
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	4.1. Formación y desarrollo de talento

Diversidad e inclusión en el lugar de trabajo		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	4.2. Igualdad, diversidad y conciliación
Bienestar y flexibilidad laboral		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	4.3 Bienestar y seguridad
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-3 Servicios de salud en el trabajo	4.3 Bienestar y seguridad
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	4.3 Bienestar y seguridad
	403-9 Lesiones por accidente laboral	4.3 Bienestar y seguridad
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	4.3 Bienestar y seguridad
Reducción del impacto ambiental		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	6. Responsabilidad con el planeta
Comercialización responsable y transparente		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.1 Comercialización responsable
Experiencia y satisfacción de los clientes		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3. Nuestros clientes
Consumo sostenible		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1. Nuestro manifiesto: Promover el acceso a un consumo más responsable y sostenible
Mejora del acceso a servicios financieros		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1. Nuestro manifiesto: Promover el acceso a un consumo más responsable y sostenible
Crecimiento del negocio y creación de valor		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	1.1 Principales cifras de nuestro triple impacto
Innovación tecnológica y digitalización		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.2. Innovación tecnológica y digitalización segura
Contribución a la educación financiera y digital		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Educación financiera
Apoyo al desarrollo de las comunidades locales		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.2 Iniciativas de acción social

