

## **FUNCIONES Y LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD**

En el ámbito de Dirección de la Entidad, la misma cuenta con un Comité de Dirección siendo su composición como sigue:

- Dirección General-Consejero Delegado.
  - Su misión principal es desarrollar y ejecutar la estrategia de negocio de la Compañía, determinación de la visión estratégica, establecer los planes operativos y planificar los objetivos. De igual forma, se encargará de la gestión financiera y control de la Compañía, proveer al Consejo de Administración información sobre el negocio de la Compañía.
- Dirección General Adjunta, Comercial y de Marketing  
Las misiones principales consisten en:
  - Dirigir, promover, coordinar y supervisar la estrategia y desarrollo de nuevo productos, negocios, como también, liderar iniciativas de proyectos digitales innovadores de la entidad, siguiendo los lineamientos establecidos por la política General de Cetelem. Responsable de coordinar con las áreas de la organización las iniciativas en torno a la sostenibilidad como parte central de la estrategia de la compañía.
  - Definir, implementar y dirigir tanto la estrategia de negocio de la entidad, como la de marketing. para estar en consonancia con la Política Global Cetelem y la regulación vigente, con la finalidad de obtener un mayor beneficio cuantitativo y cualitativo y dar cumplimiento a los objetivos de productividad y rentabilidad establecidos.
- Dirección General Adjunta, de Soporte y Operaciones
  - La misión principal consiste en definir, implementar y dirigir la estrategia operacional (Comercio Minorista, Financiación Auto, Red Directa de Crédito, Atención al Cliente y Recobro) y funcional de los equipos bajo su responsabilidad, en concordancia con la Política General de Cetelem y la regulación vigente, con el fin dar cumplimiento a los objetivos de producción y rentabilidad establecidos.

- Dirección General Adjunta, Financiera, responsable de Sistemas de la Información.
  - Tiene como misión principal, dirigir, diseñar e implementar la planificación financiera y las políticas contables, de acuerdo con los órganos de gobernanza de la compañía, los organismos de supervisión (Banco de España), y los órganos de control, en concordancia con las principales líneas de actuación establecidas por el CEO y BNP Personal Finance, con la finalidad de cumplir con la normativa vigente. De esta forma, no solo se busca cumplir en objetivos establecidos, sino, generar rentabilidad para Cetelem.
  
- Dirección de Riesgos.
  - Su misión principal es la de establecer el apetito de riesgo, asegurar que el riesgo se mantiene dentro del apetito, y definir las acciones correctivas para cumplir con el mismo. Implantar el marco de gestión del riesgo, de crédito, fraude, operacional y de protección de la información. Definir las políticas de riesgo de acuerdo con la regulación vigente en particular las derivadas de las normas y principios de “Préstamo Responsable” así como con las directrices de BNP PF. . Supervisar los indicadores de riesgo a nivel de concesión y de cartera e informar a la Dirección General y a los Órganos de Supervisión de la situación del riesgo y de las medidas aplicadas.
  
- Dirección de Banca Digital y Seguros, así como de Marketing B2C.

Las misiones principales consisten en:

  - Dirigir, diseñar e implementar la nueva oferta de productos y servicios de pasivo para integrarla dentro de la oferta de Cetelem, teniendo como destino final el poder ofrecerla a los clientes propios de Cetelem y a los clientes de Xfera Consumer Finance, controlando el presupuesto en todo momento y estableciendo objetivos de captación de negocio para su lanzamiento. Para dicha misión, se requiere la coordinación con las distintas direcciones ya existentes, dando cumplimiento con la regulación y la normativa vigente, así como las políticas de grupo, y con las distintas áreas de Central.
  - Dirigir, diseñar e implementar la política comercial y definir y supervisar el marketing y la comercialización de productos y servicios de B2C, de acuerdo con las directrices y estrategia fijadas por el Grupo BNP Personal Finance y la regulación vigente, con el fin de garantizar la consecución de los objetivos cuantitativos y cualitativos de producción y rentabilidad para Cetelem.

- Dirección Comercial y Marketing Retail.
  - La misión principal consiste en dirigir, diseñar e implementar la política comercial y definir y supervisar el marketing y la comercialización de productos y servicios de Retail, de acuerdo con las directrices y estrategia fijadas por el Grupo BNP Personal Finance y la regulación vigente, con el fin de garantizar la consecución de los objetivos cuantitativos y cualitativos de producción y rentabilidad para Cetelem.
  
- Dirección de Sistemas de Información
  - La misión principal es dirigir, coordinar y gestionar el diseño de la estrategia de IT (tecnología de la información). Esto de la mano con la demanda de negocio, asegurando el desarrollo de calidad y garantizando que el servicio de IT sea de calidad. De igual manera, asegurar el control financiero, estratégico y la transformación gubernamental de la entidad, de acuerdo con el plan de negocio de Banco Cetelem, España, la legislación o normativa vigente, las buenas prácticas de mercado y finalmente, las normas y estándares internos de IT del Grupo BNP Paribas.
  
- Dirección de Reputación Corporativa, NPS y Reclamaciones.
  - La responsabilidad del departamento se basa en tres ejes principales. El primero, relacionado con la promoción y protección de la marca y la reputación de la compañía, en relación con la comunicación corporativa englobando la comunicación externa, comunicación interna, comunicación online y medios sociales, así como los proyectos de filantropía que se deseen ejecutar. El segundo eje, relacionado con el desarrollo en la compañía del Net Promoter System (NPS), método por el que medimos el nivel de satisfacción de nuestros clientes, su grado de recomendación y, a través del cual, ponemos en práctica planes de mejora continua de nuestros procesos basándonos en esa opinión recabada directamente de nuestros clientes. Y el tercer eje, la gestión del departamento de SAC, quejas y reclamaciones, por el que se tratan las reclamaciones recibidas por la empresa, incluyendo el tratamiento de las reclamaciones interpuestas ante Banco de España y, también, los procesos de gestión global de reclamaciones que abarcan el seguimiento y reporte de los datos internamente en la compañía, tanto local como internacionalmente.
  
- Dirección de Recursos Humanos
  - La misión principal consiste en desarrollar y ejecutar la estrategia de recursos humanos generalmente en soporte al plan de negocio, la estrategia de dirección de la organización, específicamente en las áreas de

planificación de sucesión de cargos, gestión de talento, gestión del cambio, gestión organizativa y del rendimiento, capacitación y desarrollo del personal y finalmente, la compensación.

- Dirección Jurídica
  - La misión principal consiste en el asesoramiento jurídico para dar seguridad jurídica en la toma de decisiones de las entidades de BNP PF en España (Banco Cetelem, Xfera Consumer Finance, E.F.C., S.A., GCC Consumo E.F.C., S.A., y entidades auxiliares (AIE Gestión y AIE IT) y la defensa jurídica de sus intereses.
  
- Dirección de Compliance/Cumplimiento Normativo
  - La misión de este departamento, como segunda línea de defensa, es proporcionar una garantía razonable de que las entidades que se encuentran bajo su perímetro de responsabilidad cumplen con la legislación vigente relativa a sus actividades (crédito al consumo, regulación de los servicios bancarios y marco de transparencia en la relación con los clientes, lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo), así como, con las normas internas y los estándares profesionales y deontológicos del grupo BNP Paribas, con el fin de proteger a las entidades de las consecuencias de un posible incumplimiento normativo dentro de su perímetro de responsabilidad: Ética Profesional, Integridad del Mercado, Protección del Interés de los Clientes, Anticorrupción, Responsabilidad Penal Corporativa y Seguridad Financiera
  
- Dirección de Auto
  - La misión principal consiste en Implementar, gestionar y controlar la división de Financiación de Auto, junto con la política de supervisión de marketing de productos y servicios relacionados, de acuerdo con las líneas generales de actuación aprobadas por los Órganos de Gestión de la entidad. El propósito de este departamento es lograr que se ejecute eficaz y eficientemente los objetivos tanto cuantitativos, como cualitativos de la entidad relacionados con la producción y rentabilidad de la misma.
  
- Dirección de Estrategia y Agile @ Scale
  - Las misiones principales consisten en coordinar y supervisar el diseño y la ejecución del plan estratégico de la compañía; gestionar las decisiones de inversión y el portfolio de proyectos; y dirigir la transformación de la entidad a Agile@Scale



El Consejero Delegado, que es a su vez el Director General de la entidad preside el Comité de Dirección donde se adoptan las decisiones de mayor nivel.

El Comité de Dirección desarrolla y diseña planes de actuación, adoptando decisiones en relación a las políticas y líneas de estratégicas que marcarán los objetivos que permitan alcanzar las metas establecidas por los órganos superiores de gobierno, actuando al mismo tiempo como un elemento de apoyo y asesoramiento a estos.

Las líneas de responsabilidad para el resto de decisiones se desarrollan en otros Comités Operativos de seguimiento y control detallados en el apartado siguiente, sin perjuicio de la existencia de otros comités, decisiones de otra naturaleza o niveles, que tienen líneas de información y reporte en función de sus necesidades.