

**MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**  
**BANCO CETELEM, SAU****1.- MARCO DEL GOBIERNO CORPORATIVO**

Este Manual de Gobierno Corporativo tiene como objetivo describir la estructura, organización y funciones de los órganos administrativos del gobierno interno de Banco Cetelem, S.A.U, (en adelante Banco Cetelem) como parte de su compromiso con el Código de Conducta del Grupo BNP Paribas, y la Política de Gobierno Corporativo de las entidades del Grupo BNP Paribas, así como dar cumplimiento de la normativa y legislación vigente sobre ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito que se citan a continuación:

- R.D. 1/2010 de 2 de julio por el que se aprueba el texto refundido de la Ley.
- Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo del 26 de junio de 2013 (CRD IV), relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión.
- Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio (CRR), sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión.
- Ley 10/2014 de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- R.D. 84/2015 de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014.
- Circular 2/2016 de 2 de febrero, del Banco de España a las entidades de crédito, sobre supervisión y solvencia, que completa la adaptación del ordenamiento jurídico español a la Directiva 2013/36/UE y al Reglamento (UE) nº 575/2013.
- Directiva (UE) 2019/878 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019 por la que se modifica la Directiva 2013/36/UE en lo que respecta a los entes exentos, las sociedades financieras de cartera, las sociedades financieras mixtas de cartera, las remuneraciones, las medidas y las facultades de supervisión y las medidas de conservación del capital. Directrices sobre gobierno interno (EBA/GL/2021/05)

El gobierno corporativo de Banco Cetelem se desarrollará en un conjunto de normas, políticas y procedimientos internos que, complementariamente a lo previsto en la Ley, deberán regular la estructura, la composición y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la Sociedad –la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y sus Comisiones- y que se fundamentarán en los principios de ética, transparencia, cumplimiento normativo y buenas prácticas de gobierno corporativo como base de su compromiso social y de sostenibilidad en el largo plazo. En particular, entre las normas que deben ser aprobadas por Banco Cetelem se encuentran los textos corporativos de la Sociedad que definirán su modelo de gobierno sobre la base las previsiones de la normativa aplicable, y que se revisarán y actualizarán periódicamente para adecuarlos a las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Esta información se hace pública con el fin de que todo interesado pueda acceder a su consulta.

## **2.- IDENTIDAD**

Banco Cetelem, es la división de crédito al consumo de BNP Paribas y desarrolla su actividad en nuestro país desde 1988.

La historia de Banco Cetelem es la historia de más de 34 años de compromiso con la actividad de crédito al consumo y la innovación permanente puesta al servicio de los consumidores y la distribución española de bienes y servicios.

Banco Cetelem, con NIF A-78650348 y domicilio social en 28005 de Madrid, Paseo de los Melancólicos, 14A, cuyo accionista único es la sociedad de derecho francés BNP Paribas Personal Finance, se encuentra inscrita en el Registro de Entidades del Banco de España con el número 0225 y en el Registro Mercantil de Madrid, Hoja M-66979 Tomo 4018 Folio 109. Banco Cetelem es Asociado de ASNEF, inscrito con el número 510.

## **3. ESTATUTOS Y OBJETO SOCIALES**

El sistema de gobierno corporativo de Banco Cetelem tiene como pilar fundamental sus Estatutos Sociales, habida cuenta de que establecen los aspectos fundamentales de la organización de la Sociedad, encargándose su desarrollo a las restantes normas que conforman dicho sistema, con especial mención al Reglamento del Consejo

Constituye el objeto social, definido en los Estatutos, la realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios propios del negocio de Banca en general y que le estén permitidas por la legislación vigente.

Las actividades que integran el objeto social podrán ser desarrolladas total o parcialmente de modo indirecto, en cualquiera de las formas admitidas en Derecho y, en particular, a través de la titularidad de acciones o de participación en Sociedades cuyo objeto sea idéntico o análogo, accesorio o complementario de tales actividades

## **4.-ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

Banco Cetelem, S.A.U. está regido y administrado por la Junta General y por el Consejo de Administración.

El Gobierno Corporativo de Banco Cetelem, S.A.U se asienta sobre los siguientes pilares fundamentales:

- El Consejo de Administración integrado mayoritariamente por altos ejecutivos del Grupo BNP Paribas, cuenta, asimismo con dos consejeros independientes.
- El Consejo de Administración y sus miembros desempeñan su labor con unidad de propósito e independencia de criterio, intentando dispensar el mismo trato a todos los

accionistas y estar guiados por el interés de Banco Cetelem. La adhesión a las políticas, normas y principios de control interno y gestión de los riesgos del Grupo BNP Paribas.

- El Reglamento del Consejo de Administración que tiene por objeto determinar los principios de actuación, las reglas de funcionamiento y de organización y el régimen interno del Consejo de Administración,
- Un Manual de Código de Conducta interno para prevenir conflictos de interés y uso de información privilegiada. Dicho reglamento es el del Grupo BNP Paribas adaptado a la Ley, al cual el Banco está adherido.
- Política de Gobierno Corporativo de las entidades del Grupo BNP PARIBAS, que tiene como finalidad dotar al Grupo de sólidos procedimientos de gobierno interno con la finalidad de garantizar la aplicación de la directiva "CRD V" y las correspondientes directrices de la EBA sobre una base consolidada.

#### **4.1 LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**

La Junta General de Accionistas, asume el poder supremo dispositivo, representa a la Sociedad en toda su plenitud, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de los Estatutos Sociales y está conformada por un accionista único BNP PARIBAS PF.

En los Estatutos Sociales se establecen las reglas relacionadas con (i) la capacidad para el ejercicio de los derechos de los accionistas; (ii) las facultades de la Junta (iii) las convocatorias de las juntas ordinarias y extraordinarias; (iv) organización y funcionamiento; (v) las reglas sobre el ejercicio del derecho de información; y demás disposiciones pertinentes para el adecuado funcionamiento de la misma.

#### **4.2 EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

##### El Consejo de Administración

La Sociedad estará regida, administrada y representada permanentemente por un Consejo de Administración.

El Consejo de Administración ostentará la representación de la Sociedad en juicio y fuera de él y tiene los más amplios y absolutos poderes para administrar y regir la Compañía, ejerciendo en nombre de la misma todos sus derechos y acciones, con plenitud de facultades.

##### Funciones del Consejo de Administración

El Consejo de Administración ostentará la representación de la Sociedad en juicio y fuera de él y tiene los más amplios y absolutos poderes para administrar y regir la Compañía, ejerciendo en nombre de la misma todos sus derechos y acciones, con plenitud de facultades.

Sin otras limitaciones que las que implican los asuntos reservados por la Ley o por estos Estatutos a la Junta General ordinaria o extraordinaria de accionistas, el Consejo de Administración tiene plena capacidad para realizar y otorgar toda clase de actos y contratos civiles y mercantiles, de administración, disposición y dominio sobre toda clase de bienes, muebles o inmuebles, y de derechos, cualquiera que fuera la naturaleza y cuantía y la persona, entidad, Tribunal o Autoridad a que afecte. Podrá asimismo otorgar toda clase de poderes judiciales y extrajudiciales y revocarlos.

Son funciones del Consejo las señaladas en los estatutos, en el Reglamento del Consejo de Administración, Política de Gobierno Corporativo de las entidades del grupo BNP Paribas, así como legislación aplicable y en particular las siguiente:

- a) Definir y supervisar la aplicación de un adecuado sistema de gobierno corporativo, de acuerdo con la normativa de aplicación.
- b) La supervisión del efectivo funcionamiento de las comisiones que hubiera constituido y de la actuación de los órganos delegados y de los directivos que hubiera designado.
- c) La determinación de las políticas y estrategias generales de la Sociedad y la supervisión de su aplicación, considerando al respecto la Política de Gobierno Corporativo de las entidades del Grupo BNP Paribas al que pertenece, así como cualesquiera otras directrices estratégicas y de gestión del grupo, e incluyendo sin limitación:
  1. Planes estratégicos o de negocio, objetivos de gestión y presupuesto.
  2. Estrategia y política de capital y liquidez.
  3. Política de dividendos.
  4. Manual de Gobierno Corporativo incluyendo una estructura organizativa, que deberá favorecer la gestión prudente y efectiva de la Sociedad.
  5. Política de externalización de servicios o actividades.
  6. Políticas de control y gestión de riesgos.
  7. En el ejercicio de su responsabilidad sobre gestión de riesgos, el Consejo de Administración:
    - a. Dedicará tiempo suficiente a la consideración de las cuestiones relacionadas con los riesgos, incluyendo los relacionados con blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Participará activamente en la gestión de todos los riesgos sustanciales contemplados en la normativa de solvencia
    - b. Aprobará y revisará periódicamente las correspondientes estrategias y políticas de asunción, gestión, supervisión y reducción de los riesgos a los que la entidad esté o pueda estar expuesta, bajo los principios de eficacia, responsabilidad, transparencia e información
  8. Procedimiento de evaluación de idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, Directores Generales o asimilados y Titulares de Funciones Clave.
  9. Política de remuneraciones de la entidad.
  10. Cultura y valores corporativos, incluyendo la estrategia y políticas en materia de negocio responsable.

- d) La autorización o dispensa de las obligaciones derivadas del deber de lealtad conforme a lo dispuesto en el artículo 230 de la Ley de Sociedades de Capital.
- e) Su propia organización y funcionamiento, así como la evaluación periódica del funcionamiento del propio Consejo y el desempeño de sus funciones.
- f) Elaborar y proponer a la Junta General la aprobación de las cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de aplicación del resultado, así como las cuentas y el informe de gestión consolidados correspondientes a cada ejercicio social.
- g) Garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo y el cumplimiento de la legislación aplicable.
- h) Supervisar el proceso de divulgación de información y las comunicaciones derivadas de su condición de entidad de crédito.
- i) La formulación de cualquier clase de informe exigido por la ley al órgano de administración siempre y cuando la operación a que se refiere el informe no pueda ser delegada.
- j) El nombramiento y destitución del Consejero Delegado de la Sociedad, así como el establecimiento de las condiciones de su contrato.
- k) El nombramiento y destitución de los directivos que tuvieran dependencia directa del Consejo o de alguno de sus miembros, así como el establecimiento de las condiciones básicas de sus contratos, incluyendo su retribución.
- l) Las decisiones relativas a la remuneración de los consejeros con derecho a retribución, dentro del marco estatutario y, en su caso, de la Política de Remuneraciones aprobada por la Junta General.
- m) La convocatoria de la Junta General de Accionistas y la elaboración del orden del día y la propuesta de acuerdos.
- n) La política relativa a las acciones o participaciones propias.
- o) Las facultades que la Junta General hubiera delegado en el Consejo de Administración, salvo que hubiera sido expresamente autorizado por ella para subdelegarlas.
- p) La realización de todas aquellas operaciones que constituyen el objeto social o contribuyan a posibilitar su realización.
- q) Aprobar los Reglamentos internos de la Sociedad, teniendo también la facultad para modificarlos.

No podrán ser objeto de delegación aquellas facultades legalmente reservadas al conocimiento directo del Consejo, ni las que tengan estatutariamente la consideración de indelegables, ni aquellas otras necesarias para un responsable ejercicio de la función general de supervisión.

El Consejo de Administración velará por el cumplimiento por la Sociedad de sus deberes éticos y de su deber de actuación de buena fe y, en particular, velará para que tanto en las relaciones de la Sociedad con terceros, como en su esfera interna, se respete la normativa vigente; se cumplan de buena fe las obligaciones y contratos; se respeten los usos y buenas prácticas de los sectores y territorios donde la Sociedad ejerza su actividad; y se observen aquellos principios adicionales de responsabilidad social que hubiera aceptado voluntariamente la Sociedad.

El Consejo de Administración velará igualmente para que ningún accionista reciba un trato de privilegio en relación con los demás.

Asimismo, en el ejercicio de su responsabilidad sobre gestión de riesgos, el Consejo de Administración:

- Participará activamente en la gestión de todos los riesgos sustanciales contemplados en la normativa de solvencia.
- Aprobará y revisará periódicamente las correspondientes estrategias y políticas de asunción, gestión, supervisión y reducción de los riesgos a los que la entidad esté o pueda estar expuesta, bajo los principios de eficacia, responsabilidad, transparencia e información.

### Composición y duración de los cargos

El Consejo de Administración integrado por un mínimo de cinco y un máximo de doce Consejeros, cuyo nombramiento corresponde a la Junta General de Accionistas y que podrán no ser Accionistas.

Actualmente el Consejo de Administración está compuesto por ocho consejeros de los cuales, seis son altos ejecutivos del Grupo BNP Paribas, dos son independientes y tiene un Secretario y Vicesecretario no consejeros.

El Consejo de Administración designará, entre sus miembros, a su propio Presidente y eventualmente uno o varios Vicepresidentes. También designará al Secretario, que podrá no ser Consejero.

El Consejo de Administración podrá designar uno o más Consejeros Delegados en quienes delegue todas o parte de sus facultades, salvo la rendición de cuentas, presentación de Balance a la Junta General y aquellas otras que por Ley son indelegables.

La delegación permanente de algunas facultades en los Consejeros Delegados y la designación de los administradores que hayan de ocupar tales cargos requerirán para su validez el voto favorable de las dos terceras partes de los componentes del Consejo y no producirán efecto alguno hasta su inscripción en el Registro Mercantil.

Actualmente Banco Cetelem tiene designado un Consejero Delegado, que es también el Director General, en quien ha delegado todas sus facultades, salvo la rendición de cuentas, presentación de Balance a la Junta General y aquellas otras que por Ley son indelegables.

La duración de los cargos de los Consejeros será de cinco años pudiendo ser, sin embargo, indefinidamente reelegidos.

Las propuestas de nombramiento o reelección de los miembros del Consejo de Administración, de los directores generales y asimilados son aprobadas previo informe favorable emitido por el Comité de Nombramientos y Remuneraciones.

### Selección y nombramiento de sus consejeros.

En relación con la selección de Consejeros y con la finalidad de garantizar la idoneidad de los mismos, Banco Cetelem, S.A.U. tiene un “*Procedimiento de evaluación y revisión continua de los miembros Consejo de Administración, directores generales o asimilados, y titulares de funciones clave*”, que incluye los requisitos previstos en la Corporate Governance Policy para las entidades del Grupo BNP PARIBAS.

El Comité de Nombramientos y Remuneraciones de la entidad verificará en todo caso la concurrencia de los requisitos de honorabilidad, buen gobierno, conocimientos y experiencia necesarios en relación con los candidatos a ser miembros del Consejo de Administración, comprobando al mismo tiempo que no concurra ninguna de las incompatibilidades, prohibiciones y causas de conflicto de interés establecidas en la ley y en el sistema de gobierno corporativo, conforme a lo establecido en el referido Procedimiento.

### Reuniones del Consejo de Administración

El Consejo de Administración deberá reunirse, al menos una vez al trimestre.

Además, se reunirá, al objeto de formular las cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de distribución de beneficios que han de someterse a la Junta General con respecto al ejercicio social anterior. Deberá, asimismo, reunirse cuando sea convocado por su Presidente, o cuando lo soliciten dos Consejeros por lo menos. Asimismo, los Consejeros que constituyan al menos un tercio de los miembros del Consejo de Administración podrán convocarlo, indicando el orden del día, para su celebración en la localidad donde radique el domicilio social, si, previa petición al Presidente, éste sin causa justificada no hubiera hecho la convocatoria en el plazo de un mes.

### Retribución de los miembros

El cargo de Consejero no será retribuido a excepción de los Consejeros Independientes, que tendrán derecho a la misma, de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos Sociales y normativa.

La cuantía de la asignación anual para el conjunto de los Consejeros Independientes será la que a tal efecto determine la Junta General, que permanecerá vigente en tanto ésta no acuerde su modificación, si bien el Consejo de Administración podrá reducir este importe en los ejercicios en que lo estime conveniente.

Con independencia de lo señalado anteriormente, cuando un miembro del Consejo de Administración sea nombrado Consejero Delegado, será necesario que se celebre un contrato entre éste y la Sociedad

conforme a lo previsto en el artículo 249 de la Ley de Sociedades de Capital, no pudiendo recibir retribución alguna por el desempeño de funciones ejecutivas cuyas cantidades o conceptos no estén previstos en este contrato.

### Deberes y obligaciones de los consejeros

#### Actuación diligente del Consejero

En el desempeño de sus funciones el Consejero deberá cumplir con los deberes y obligaciones inherentes a su cargo que se hallen previstos en la ley, en los Estatutos Sociales y en este Reglamento, actuando con la diligencia de un ordenado empresario y de un representante leal.

#### Deber de lealtad

Los consejeros vendrán obligados, en el ejercicio de sus cargos y funciones, a actuar con absoluta lealtad con la Sociedad, con el propio Consejo de Administración y con el resto de consejeros.

#### Secreto profesional

El Consejero guardará secreto de las deliberaciones del Consejo de Administración y de los órganos delegados de que forme parte y, en general, se abstendrá de revelar las informaciones a las que haya tenido acceso en el ejercicio de su cargo. La obligación de confidencialidad subsistirá aun cuando haya cesado en el cargo, con las excepciones legales.

#### Conflictos de Interés

El Consejero deberá comunicar la existencia de conflictos de interés al Consejo de Administración y abstenerse de asistir e intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos en los que se halle interesado personalmente, de conformidad con lo previsto en los Estatutos, políticas y procedimientos internos, así como en la normativa aplicable.

El Consejero no podrá realizar directa o indirectamente transacciones profesionales o comerciales con la Sociedad a no ser que informe anticipadamente de la situación de conflicto de interés y el Consejo apruebe la transacción. Se exceptuarán de este régimen las transacciones que se realicen dentro del curso ordinario de los negocios, bajo términos y condiciones ordinarias y que se aplican a los clientes y otros terceros que realizan operaciones con la Sociedad, y/o en el caso de que se traten de transacciones de importes poco significativos.

## **4.3.-COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y REMUNERACIONES**

Con el fin de garantizar que las políticas y prácticas retributivas del Banco, así como los procesos de evaluación de idoneidad para el ejercicio de las funciones de miembro del Consejo de Administración, directores generales o asimilados, sean congruentes con su cultura empresarial, sus objetivos, su

estrategia a largo plazo y con su entorno de control, el Banco cuenta con el Comité de Nombramientos y Retribuciones, promovido por el Consejo de Administración de Banco Cetelem, S.A.U.

El Comité de Nombramientos y Remuneraciones dispone de un Reglamento interno que recoge la composición, funciones y responsabilidad de su funcionamiento.

Su función principal consiste en supervisar y evaluar la política de remuneración del Banco, así como los procesos de evaluación de idoneidad para el ejercicio de las funciones de miembro del Consejo de Administración, directores generales o asimilados, revisar y confirmar experiencia, honestidad e idoneidad de dichos miembros.

El Comité de Nombramientos y Retribuciones está formada por tres consejeros designados por el Consejo de Administración, entre los cuales nombrará a su Presidente.

Todos los miembros de este Comité son consejeros no ejecutivos de los cuales, al menos, un tercio, y en todo caso el Presidente, deberán tener la condición de independientes.

Actualmente el Comité de Nombramientos está compuesto por 3 consejeros, siendo la Presidenta Consejera independiente y el resto consejeros no ejecutivos.

Los Consejeros serán designados por un período de 4 años.

Se reúne, al menos, una vez al año para revisar la política retributiva y cuando necesario a efectos de procesos de evaluación.

Las funciones, recomendaciones, y en todo caso las propuestas que adopte no tienen carácter vinculante.

#### **4.4.-COMISION MIXTA DE AUDITORÍA**

De acuerdo con el Sistema de gobierno corporativo de Banco Cetelem, SAU, el Consejo de Administración ha constituido la Comisión Mixta de Auditoría, para dar cumplimiento a las funciones y responsabilidades que le son propias

La Comisión Mixta de Auditoría está formada por tres miembros designados por el Consejo de Administración. Todos los miembros de esta Comisión serán consejeros no ejecutivos, la mayoría de los cuales, y en todo caso el Presidente, deberán tener la condición de independientes.

Actualmente la Comisión Mixta de Auditoría está compuesta por 3 consejeros, siendo el Presidente y uno de los miembros consejeros independientes y el otro Consejero no ejecutivo.

Los miembros de la Comisión Mixta de Auditoría son designados para formar parte de la Comisión Mixta de Auditoría por un periodo máximo de 4 años.

La Comisión Mixta de Auditoría dispone de un Reglamento interno que recoge la composición, funciones y responsabilidad de funcionamiento.

Constituyen sus principales funciones las siguientes:

En el ámbito de Auditoría:

- a) Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.
- b) Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva.
- c) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor de cuentas.
- d) Establecer las oportunas relaciones con el auditor externo.
- e) Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia de los auditores de cuentas o sociedades de auditoría resulta comprometida.
- f) Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración en particular, sobre la información financiera que la sociedad deba hacer pública periódicamente.
- g) La Comisión será informada del Plan Anual de Auditoría Interna, así como aquéllos otros planes adicionales.

En el ámbito de Riesgos:

- h) Asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y su estrategia en este ámbito, y asistirle en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia.
- i) Vigilar que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tenga plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la entidad.
- j) Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales.

#### **4.5.- ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN**

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.

## **5.- LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS RIESGOS A LOS QUE ESTÉ O PUEDA ESTAR EXPUESTA LA ENTIDAD.**

Los procedimientos de identificación, medición, gestión, control y difusión interna de los riesgos a los que está expuesta o pueda estar expuesta la entidad se encuentran integrados en la metodología de gestión de los riesgos implantada a nivel Grupo. El Grupo dispone así de un dispositivo de gestión de riesgos orientado a garantizar que el perfil global de riesgo evoluciona conforme con los objetivos definidos en esta materia. En este sentido, la entidad cuenta con procedimientos y herramientas de pilotaje dedicados:

### RAS – Risk Appetite Statement

Esta herramienta de pilotaje global de alto nivel de los riesgos incluye indicadores clave relativos a todos los riesgos a los cuales está/podría estar expuesta la entidad. Cada indicador está asociado a límites de riesgo asumibles que deben ser respetadas por la estrategia de negocio, así como por las posibles evoluciones de la misma.

El RAS se actualiza trimestralmente y se presenta durante el consejo de administración de la entidad. El incumplimiento de los indicadores de pilotaje de riesgos supone un proceso de escalada a los órganos de dirección y de pilotaje de la entidad para su conocimiento y/o actuación si fuera necesario.

### Dispositivo de Control

Los riesgos identificados en el Risk Appetite Statement disponen de un dispositivo dedicado destinado a:

- Identificación de riesgos.
- Medición de riesgos.
- Gestión y control de riesgos.
- Reporting.

La gestión de cada dispositivo es responsabilidad de las distintas áreas involucradas de la entidad (Risk, Compliance, Sistema de Información, etc.). En este sentido, cada área dispone de políticas y procedimientos dedicados, por ejemplo, en materia de riesgo de crédito, se ha definido un marco normativo de referencia que se integra en las distintas políticas, métodos y procedimientos que la entidad aplica en el estudio y concesión de créditos a la clientela.

### Cartografía de riesgos

Para disponer de una visión consolidada de los riesgos de la entidad, así como del dispositivo de control asociado, la entidad dispone de cartografías de riesgos destinadas a:

- la identificación y evaluación de los riesgos a los cuales está o puede estar expuesta
- la evaluación del dispositivo de control permanente, es decir los procedimientos y los controles, destinados a la cobertura/mitigación de estos riesgos

### Proceso Nuevas actividades – Nuevas Transacciones

La entidad dispone de un marco de referencia para la validación de nuevos productos, nuevas actividades o cambios organizacionales, incluyendo los procesos de externalización de servicios, así como las transacciones excepcionales.

Este proceso transversal se ejecuta para cada proyecto significativo e involucra a todas las áreas de la empresa con el fin de identificar todos los riesgos directos/indirectos del proyecto, así como para cubrirlos/mitigarlos antes del lanzamiento del mismo.

Estos proyectos se validan a través de un comité dedicado cuyos miembros permanentes representan las principales áreas de control de la entidad.

### ICAAP - ILAAP

La entidad prepara anualmente el proceso de autoevaluación de capital y liquidez (ICAAP e ILAAP) conforme con las normativas vigentes.

El proceso ICAAP está destinado a la evaluación del nivel de adecuación de la estructura de capital tomando en cuenta la cartera de los riesgos de la entidad. Concretamente, se analiza el nivel de suficiencia de los recursos propios tomando en cuenta los requerimientos regulatorios establecidos por la normativa de solvencia

El ILAAP es el proceso de identificación, medición, gestión y control de la liquidez aplicado por la entidad de conformidad con la regulación vigente, está destinado a controlar los gaps de tipo y liquidez.

## **6.- MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LA ENTIDAD**

### **6.1.- COMITÉS OPERATIVOS**

En el marco de la gestión de la actividad de la entidad, Banco Cetelem dispone de una serie de comités operativos de seguimiento y control donde miembros del Comité de Dirección participan de manera activa.

Adicionalmente y de manera mensual, el Comité de Dirección es informado sobre la actividad de la entidad en su conjunto y, en particular, del nivel de riesgo de crédito asumido en la cartera, su relación con el nivel de capitalización del Grupo, el nivel de observancia de las políticas y procedimientos implantados para la gestión del riesgo de crédito, así como de aquellos asuntos que requieran del conocimiento y opinión conjunta del Comité. En dichos Comités sus miembros exponen igualmente aquellos asuntos de los que son responsables a efectos de información o toma de decisiones.

Los principales Comités, así como las características de estos en cuanto a composición y funcionamiento, son los que se detallan a continuación:

### Comité de Riesgo de Crédito

Es un comité operativo de periodicidad mensual, a efectos de seguimiento y control cercano del riesgo en la actividad de la entidad.

Sus objetivos principales son:

- Servir de sistema de reporting a la Alta Dirección.
- Establecer los métodos para la identificación, medición y control del riesgo de crédito.
- Revisión de los modelos de calificación crediticia utilizados y los procesos implantados al respecto.
- Revisión de las políticas y procedimientos de la gestión del riesgo.
- Presentación de la evolución de los principales indicadores de riesgo de crédito y fraude en relación al apetito de riesgo.
- Destacar las principales conclusiones y puntos de alerta relativos a riesgo.
- Tomar decisiones sobre cambios significativos en las políticas de riesgos, y en particular, los cambios en la puntuación del score.
- Presentación de los resultados de Basilea.

Los miembros del Comité de Riesgos son:

- El Director General
- El Director de Riesgos
- Deputy CEO, Comercial & Marketing
- Deputy CEO, de Soporte y Operaciones
- Deputy CEO, Financiero
- Director Compliance Director Auto

### Comité B2C

Es un comité operativo de periodicidad mensual.

Sus objetivos principales son:

- Seguimiento de los resultados de la actividad B2C, tanto de préstamos como de tarjetas e indicadores del portfolio de clientes
- Seguimiento de otros indicadores de actividad relevantes del negocio
- Seguimiento de los principales proyectos de desarrollo de la línea de negocio

- Compartir con el Codirinformación sobre la competencia y desarrollo del mercado

Los miembros del Comité B2C son:

- El Director General
- Deputy CEO, Comercial y Marketing
- El Director B2C
- Los managers de la Dirección B2C
- El Director de operaciones B2C (1 vez por trimestre)
- El Director de Digital (1 vez por trimestre)
- El Director de Riesgos (1 vez por trimestre)
- Deputy CEO, Financiero (1 vez por trimestre)

### Comité Retail

Sus objetivos principales son:

- Seguimiento de los resultados de la actividad Retail y E-commerce
- El seguimiento del canal de prospección
- Seguimiento de otros indicadores de actividad relevantes al negocio
- Seguimiento de los principales proyectos de desarrollo de la línea de negocio
- Compartir con el Codirinformación sobre la competencia y desarrollo del mercado

Su periodicidad es mensual.

Los miembros del Comité Retail son:

- El Director General
- 
- El Director Retail
- Los managers de la Dirección Retail
- El Director de operaciones Retail
- El Director de Digital
- El manager responsable de la actividad comercial e-commerce
- Deputy CEO, Comercial y de Marketing

### Comité de Operaciones

Sus objetivos principales son:

- Seguimiento de los procesos, canales, centros de relación cliente (CRC plataformas) de los diferentes negocios de la entidad (Retail, Auto, Direct, Atención al Cliente, Recobros y Contencioso).
- Seguimiento de la actividad de Recobro y Contencioso, recuperación de deuda impagada y contenciosa.
- Seguimiento de la calidad de la atención al cliente.

- Seguimiento de los Proyectos y desarrollos de la DO
- Presentación y análisis de la evolución de los indicadores clave.
- Seguimiento de la gestión de activos y comisiones de auto
- Visión de la evolución de los servicios generales, las compras y la seguridad de personas y bienes.
- Seguimiento de las iniciativas relacionadas con la gestión de los datos

Los miembros del Comité Operaciones son:

- El Director General
- Deputy CEO, de Soporte y Operaciones
- Los Directores de B2B y B2C
- El Director de Transformación y Soluciones operacionales y Watch Tower
- Directores de Recobro y Contencioso.
- El Director de Operaciones de Banca Digital
- La Directora de Servicios al Negocio y Compras
- El Director de Soporte B2B
- El CDO (Chief Data Officer)
- Director de Watch Tower

### Comité Local de Activos y Pasivos (Local Asset and Liability Committee –Local ALCO–)

Tiene una periodicidad trimestral.

Sus objetivos principales son:

- Validación de las necesidades de refinanciación locales
- Validación de nuevos productos financieros.
- Relación entre tipos de interés y liquidez, supervisión de la fiabilidad de las fuentes de refinanciación dentro de los límites de los tipos de interés y liquidez
- Validación anual del plan de Contingencia de Liquidez
- Validación anual del Informe ILAAP
- Coordinación y dirección operativa

Los miembros que componen el comité local ALCO son:

- CEO
- CFO
- CRO
- Head of ALM (Local and Región)
- Head of Accounting and Financial Management

### Comité de Control Interno

Es un comité operativo de periodicidad mínima bianual

Sus objetivos principales son:

- Seguimiento del Riesgo Operacional
- Estado del dispositivo de Control Permanente (resultado de los controles mayores incluido)
- Situación de las Auditorías Internas (seguimiento de los findings y recomendaciones)
- Situación del dispositivo de Control Permanente de Finanzas
- Situación del dispositivo de Control Permanente de IT
- Información relativos a los riesgos de protección de datos
- Seguridad Financiera: Dispositivo de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
- Ética profesional, Integridad de los mercados y Protección del Interés Cliente
- Análisis de asuntos normativos y regulatorios
- Procedimientos judiciales, quejas y reclamaciones

Los miembros del Comité de Control Interno son:

- CEO que asegura la presidencia
- CRO
- Los miembros del Comité de Dirección.
- Responsable Risk ORC
- El supervisor de la Inspección General como invitado permanente, al igual que los responsables de nivel N+1 de las funciones de control independientes.

### Comité de Pricing

Es un comité operativo de periodicidad trimestral a efectos de seguimiento y control de la política de pricing de la empresa y su alineación con la política de riesgos en cumplimiento con la normativa de la circular CRD-4

Sus objetivos principales son:

- Seguimiento de la política de precios, volúmenes y la rentabilidad por unidad de negocio.
- Seguimiento del riesgo por productos.
- Benchmarking por unidad de negocio.
- Seguimiento de los impactos regulatorios y cumplimiento normativo.

Los miembros del Comité de Pricing son:

- CEO que asegura la presidencia
- Director Retail
- Director Banca Digital, Seguros y Marketing B2C
- Director de Riesgos
- Deputy CEO, Financiero
- Director Auto

### Comité de Auto

Es un comité operativo de periodicidad mensual

Sus objetivos principales son:

- Análisis de mercado y resultados
- Seguimiento de proyectos.

Los miembros del Comité de Auto son:

- Director General
- Director Auto
- Director Riesgos
- Deputy CEO, Comercial y de Marketing
- Deputy CEO, Financiero
- Deputy CEO, de Soporte y Operaciones
- Director IT

### Comité de Banca Digital

Sus objetivos principales son:

- Seguimiento de las principales cifras e indicadores relevantes de la actividad de Banca Digital.
- El seguimiento de la evolución/conversión de las diversas campañas de captación, activación, xsell y sus canales.
- Seguimiento de la evolución y actividad de la competencia.
- Seguimiento de los principales proyectos de evolución, mejoras y desarrollo de Banca.
- Compartir status de los proyectos de BaaS con partners (B2B).

Su periodicidad es mensual.

Los miembros del Comité de Banca Digital son:

- De Cetelem:
  - El CEO
  - El Deputy CEO Comercial y de Marketing
  - El Deputy CEO, Financiero
  - El Director de Banca Digital y Seguros, así como de Marketing B2C
  - Los managers de la Dirección de Banca Digital
  - El Director de IT
  - El Deputy CEO, de Soporte y Operaciones y Soporte
  - El Director Comercial B2C y Retail
  - El Director de Riesgos
  - El Director de Legal
  - El Director de Compliance
- De Xfera CF
  - El Director General

### Órgano de Control de Responsabilidad Penal

Este Órgano de Control es un elemento esencial del Programa de Prevención de la responsabilidad penal implantado y se reúne con una periodicidad mínima semestral.

El objetivo de este Órgano de Control es garantizar la supervisión de su funcionamiento y el cumplimiento de las políticas, protocolos y controles vinculados a la prevención de los delitos en el seno de la entidad.

Los miembros permanentes del Órgano de Control de Responsabilidad Penal son:

- Director de Riesgos
- Director de Recursos Humanos
- Director Financiero
- Director de Jurídico
- Director de Compliance
- Responsable operativo del programa

### Órgano de Control Interno y Comunicación (OCIC)

Es el responsable de aplicar las políticas y procedimientos recogidos en el Manual de Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo

El OCIC es el órgano encargado de conocer, prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo en las actividades que Grupo BNP Paribas Personal Finance en España realice.

Tiene como función general la de promover, materializar y supervisar que los procedimientos, prácticas y entorno de control aseguran el adecuado cumplimiento de la normativa legal o administrativa que regula las medidas para conocer, prevenir e impedir actuaciones tendentes al blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Está compuesto por:

- Director General
- Director Compliance
- Adjunta Compliance

El OCIC se reúne cuando existen operaciones sospechosas sobre las que se requiera decisión sobre su declaración al SEPBLAC y al menos, con una periodicidad mensual.

Las funciones principales del OCIC son establecidas para los órganos de control interno y comunicación, y, en particular:

- Mantener continuamente adaptada, con las revisiones legislativas que entren en vigor, la normativa interna en relación con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Podrán aprobar los procedimientos a través de los cuales se implementen las políticas de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo conforme se establece en

el artículo 31.2 del Reglamento de PBCFT, cuando el volumen de negocios anual supere 50 millones de euros o el balance general anual supere 43 millones de euros.

- Aprobar el plan anual de formación en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo a realizar por los empleados y directivos.
- Supervisar el listado de operaciones susceptibles de estar vinculadas al blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Recibir la información sobre posibles operaciones susceptibles de estar relacionadas con el BCFT, detectadas por cualquier medio y proceder a su estudio y valoración a los efectos de comunicarlas al SEPBLAC.
- Adoptar las medidas oportunas para que se proceda a dar respuesta a los requerimientos informativos cursados por el SEPBLAC y al resto de autoridades (judiciales, policiales, administrativas).
- Aprobar los clientes, previamente autorizados por el CAC, que sean comunicados por presentar especiales sospechas de vinculación al blanqueo de capitales y financiación al terrorismo y, siempre que el OCIC descarte los indicios de sospecha tras realizar el examen especial de operaciones, establecido en la normativa aplicable.

### Comité de Protección Interés Cliente (PIC)

Con una frecuencia mínima de 2 veces al año, el propósito de este comité es de presentar los principales riesgos y el dispositivo de control permanente asociado a los asuntos relativos a la protección de los intereses de los clientes.

Sus objetivos principales son:

- Vigilancia del cumplimiento normativo PIC
- Análisis de las tendencias en la decisión o arbitraje, de los reguladores y de los tribunales;
- Identificación, análisis y seguimiento de los planes de acción de las áreas clave de riesgo PIC de la entidad;
- Análisis de los principales resultados de controles y de otros indicadores de riesgo PIC;
- Resultados, seguimiento y recomendaciones de los requerimientos o controles de los Reguladores o de la Inspección General de BNPP sobre temas PIC.
- Proyectos y opiniones PIC en el Comité PAON y otros;
- Análisis y presentación de los resultados de los principales Reporting PIC;
- Presentación de la principal normativa que afecta a PIC.

Los miembros del Comité PIC son:

- El Director General
- Miembros del Comité de Dirección (según necesidad)

### Comité Voice of Customer (VOC)

Es un Comité que tiene una periodicidad trimestral.

Sus objetivos son:

- Compartir los resultados evolutivos NPS de la compañía.
- Trasladar la voz del cliente a través de encuestas a clientes.
- Presentar la progresión de los planes de acción puestos en marcha para mejorar la experiencia cliente.

Los miembros del Comité VOC son:

- Los miembros del CODIR.
- Los miembros del Comité estratégico.

### Comité de Continuidad Actividad y Gestión de Crisis.

Es un comité operativo que tiene una frecuencia mínima de 2 veces al año, para poder controlar el proceso de implementación de continuidad del negocio, y en caso de necesidad se convocaría con más frecuencia.

Sus objetivos principales son:

- Pilotar el proyecto Plan de Continuidad de la Actividad y Gestión de Crisis desde el origen y durante todo el ciclo de vida, con el fin de que la cultura PCA y Gestión de Crisis se integre como un pilar básico dentro de la organización en todas las actividades.

El Comité PCA&GC tiene el conocimiento suficiente para la toma de decisiones a un nivel superior.

El Responsable PCA&GC presentará en el Comité PCA&GC las estrategias en Continuidad de actividad cuyo contenido será el establecido en la Política y Exigencias de la Continuidad de la Actividad y Gestión de Crisis de Grupo.

Los miembros del Comité de Continuidad y Gestión son

- Miembros del CODIRO responsables de la entidad operacional o su representante
- Los responsables de las funciones de las actividades críticas o sus delegados;
- El ITRO o director de servicios informáticos
- El responsable global de PCA&GC de la Entidad.

También pueden ser invitados todos aquellos que tengan relación con el tema tratado.

### Comité de Reclamaciones

En este comité se tratan todos los aspectos relacionados con el tratamiento de la Reclamaciones haciendo seguimiento del análisis realizado y las propuestas de mejora

Es un comité operativo de periodicidad trimestral

Sus objetivos principales son:

- Revisión de la tasa de reclamaciones / riesgo vivo
- Seguimiento de los principales indicadores del proceso global de reclamaciones

- Análisis de los motivos que provocan las reclamaciones
- Seguimiento de los planes de acción establecidos
- Análisis de las reclamaciones de Banco de España

Los miembros del Comité de Reclamaciones son:

- Director General
- Director de Reputación Corporativa, NPS y Reclamaciones
- Deputy CEO, de Soporte y Operaciones
- Director Jurídico
- Director Auto
- Deputy CEO, Comercial y de Marketing
- Director de Banca Digital y Seguros, así como de Marketing B2C
- Director RRHH
- Director Riesgo
- Director de Compliance
- Deputy CEO, Financiero

### Comité de Inversión Local

Es un comité operativo que tiene una frecuencia mensual

Sus objetivos principales son:

- Validar toda inversión de hasta 1.000 K€. Las inversiones mayores a 1.000 K€ se aprueban a nivel BNPP PF Central (entre 1.000 K€ y 2.000 K€) o Grupo (mayor a 2.000 K€).
- Este comité sirve además de seguimiento de la cartera de proyecto.

Los miembros permanentes son:

- Presidente del Comité o Presidente Delegado
- Strategic Project Office (SPO) como Secretario del Comité
- Responsable Informático
- Actores específicos en función de las inversiones presentadas:
  - ✓ El inversor
  - ✓ Los representantes del negocio impactado
  - ✓ Los responsables de las principales sociedades afectadas
- El presidente puede decidir miembros permanentes suplementarios.
- Es deseable que el Director de Finanzas esté representado en el Comité para poder comentar los Planes de Negocio presentados y para garantizar la correcta aplicación de las reglas contables y fiscales en concreto cuando hay impactos en temas de facturación

### Comité de Pilotaje IT Risk & Ciberseguridad

Es un comité operativo que tiene una periodicidad trimestral.

Sus objetivos principales son:

- Asegurar una gestión activa y coherente de los riesgos TI y de Ciberseguridad de la Entidad, en cumplimiento de las exigencias del BNP PARIBAS PF y grupo
- Tomar decisiones sobre riesgos TI ya sean potenciales o existentes.

- Revisar planes de tratamiento para los riesgos TI.
- Seguir la implementación de los principales programas: ciberseguridad, continuidad TI, concientización y formación.
- Hacer el seguimiento de los compromisos de auditoría de TI.
- Informar a las partes internas o externas relevantes de la exposición de la entidad a los riesgos de TI.

Los miembros permanentes son los siguientes:

- Consejero Delegado
- Director Jurídico
- Deputy CEO, de Soporte y Operaciones
- Director Sistemas de Información
- Director de RRHH
- Director de Riesgos
- Director de Compliance
- Deputy CEO, Comercial y de Marketing
- Chief Technology Officer (CTO)
- ADM Director
- Business Continuity Officer (BCO)
- Representante ORC
- Data Protection Officer (DPO) o representante
- IT & Cyber Risk Officer (ITRO)
- IT ORPC Officer
- Chief Information Security Officer (CISO)
- IT Continuity Officer (ICO)

Los invitados permanentes son los siguientes:

- PF IT & Cyber Risk Officer (PF ITRO)
- Manager de Infraestructura
- ORO representante
- Manager de prevención de fraude
- BNP PF IT Risk Coverage representante
- Director Financiero
- Manager de Identidad & Acceso

El comité se encuentra abierto a cualquier persona que pudiera ser invitado por algún participante o invitado permanente.

### [Comité Regulatory Watch.](#)

Los objetivos del Comité son:

- Dirigir el Proceso de Vigilancia Reglamentaria.
- Proponer las medidas adecuadas que deban adoptarse (lanzamiento de proyectos de regulación, etc.).
- Supervisar la transición a la fase de aplicación.

En particular, el Comité deberá:

- Revisar el cuadro de mando de seguimiento de la Vigilancia de la Regulación.
- Confirmar y reconocer si se ha realizado o si está prevista una primera evaluación de impacto de alto nivel.
- Decidir, en caso necesario, si debe establecerse una gobernanza del proyecto con las partes interesadas.
- Decidir sobre la necesidad de establecer una gobernanza de proyecto global o constituir un equipo de proyecto transversal (taskforce) sobre cuestiones reglamentarias importantes o en el caso de textos de alcance mundial.
- Garantizar que las funciones y actividades pertinentes estén bien identificadas y participen en el proceso.
- Identificar a la persona o equipo encargado de la ejecución.
- Garantizar que se compartan los principales riesgos, incluidos los conflictos de leyes o los conflictos entre la legislación local y los procedimientos del Grupo.
- Acordar los riesgos que deben escalarse de conformidad con este Procedimiento.

La periodicidad del Comité es trimestral.

Los miembros del Comité son los representantes de todas las funciones centrales de FP, en concreto:

- Director Legal.
- Director de Compliance.
- Director de Riesgos.
- Deputy CEO, Finanzas.
- Director de Sistemas de la Información.
- Deputy CEO, Comercial y de Marketing.

Lo invitados son los miembros del Comité de Dirección, sin perjuicio de que puedan delegar su representación en un tercero.

### Comité TIC (transparency and interest of the client).

Con una frecuencia trimestral, el propósito de este comité es presentar la evolución del plan de acción anual, seguimiento de niveles de madurez asociados a este plan de acción y los principales riesgos y alertas relativas a la transparencia e interés cliente.

Sus objetivos principales son:

- Análisis y seguimiento de la evolución del plan de acción de transparencia.
- Seguimiento y recomendaciones de los requerimientos o controles de los Reguladores
- Identificación de alertas o bloqueos de acciones
- Proyectos relacionados con transparencia

- Feedback steercos TIC mensual.

Los miembros del Comité TIC son:

- El Director General y Sponsor de la iniciativa TIC
- Comité de Dirección
- Coordinadores de las áreas involucradas en el plan de acción incluidas las sociedades Cajamar y Xfera.
- Validadores de las acciones
- Algunas representantes de las áreas (según necesidad)

### Comité Data

Con una frecuencia trimestral, el propósito de este comité es presentar el seguimiento de la estrategia global y proyectos en torno al dato.

Sus principales objetivos son:

- Seguimiento de la estrategia global entorno al dato
- Seguimiento y situación de los proyectos gestionados por la Dirección de Data
- Información relativas al mantenimiento de la organización local de gobernanza de datos en términos de calidad, integridad y protección del dato
- Seguimiento de iniciativas relacionadas con la cultura del dato

Los miembros del Comité Data son:

- Los miembros del Comité de Dirección
- Chief Data Officer
- Responsables de las áreas de Data Governance, Data strategy y Data Platforms.

## **6.2.-PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

Banco Cetelem cuenta con Cetelem Gestión AIE y Cetelem Servicios Informáticos AIE para el soporte de su actividad

A través de la Dirección de Finanzas de Cetelem Gestión AIE, se asume la responsabilidad de las cuatro siguientes áreas:

- Dirección de Contabilidad y Gestión Financiera.
- Dirección de Planificación y Control de Gestión.
- Dirección de ALM.
- Dirección Finance Operating Office.
- Control Permanente de Finanzas LOD1.
- Control Permanente de Finanzas LOD2.

A través de la Dirección de IT de Cetelem Servicios Informáticos AIE, se asume la responsabilidad de la siguiente área:

- Dirección de Gobierno y Gestión Financiera de IT.

### Dirección de Contabilidad y Gestión Financiera para Subsidiarias

Dentro de la Dirección de Finanzas, es el Departamento de Contabilidad y Gestión Financiera quien tiene la responsabilidad de la preparación de los reportes para los reguladores.

Esta Dirección cuenta entre otras funciones con la responsabilidad de la gestión y elaboración de los Estados Financieros Oficiales del Grupo y su reporte tanto al Banco de España como a BNP Paribas.

Se encuentra organizada siguiendo un esquema industrializado con objeto de asegurar un correcto control y ejecución de los procesos, de la manera más ordenada, sencilla y eficiente posible, siempre dentro de un marco de exigencia, fiabilidad y control sobre los datos que se manejan, así como de los destinatarios de estos. La recepción y registro de los eventos económicos/contables se realiza en el Departamento de Contabilidad, de la cual se nutren las áreas encargadas de reportar dicha información financiera con objeto de adecuar su presentación en base a los distintos reportes a realizar tanto al Banco de España como al Grupo BNP Paribas.

- **Relaciones con Organismos Oficiales**

Esta Dirección tiene la misión de mantener unas relaciones fluidas con Organismos Oficiales en el ámbito nacional (BdE, Hacienda Pública, CNMV, DGS, INE, etc.) así como de atender cualquier petición recibida por parte de los mismos, proporcionando las explicaciones oportunas. Adicionalmente, se encarga de coordinar y realizar el Informe de Autoevaluación de Capital del Grupo, con periodicidad anual.

- **Dirección de Contabilidad y Gestión Financiera para Subsidiarias**

Esta dirección está dedicada al proceso de elaboración de cierre contable, facturación, gastos generales, reporting y tributación de las entidades subsidiarias del grupo Banco Cetelem.

- **Departamento de Contabilidad**

Su misión es la de registrar todo hecho económico/contable que afecta a Grupo, asegurando su correcto tratamiento contable en base a la normativa establecidas al efecto por Banco de España. Asimismo, cada área de este departamento efectúa de manera diaria controles de cuadro de información con objeto de evitar errores en los registros contables efectuados.

*Área de Tesorería* – Realiza toda la operativa de gestión del efectivo y control de los flujos del Banco Cetelem. Es el área responsable de mantener los saldos adecuados en las cuentas bancarias para garantizar el cumplimiento de los ratios de liquidez.

*Área de Gastos Generales y facturación* – Realiza la gestión contable de todos los gastos generales y facturaciones recibidas y emitidas. Es también la responsable del control de los libros de amortizaciones.

- **Departamento de Reporting**

Su misión es la de proporcionar soporte técnico a toda el área contable mediante herramientas de gestión y cálculo de datos, así como de dar la traducción contable sobre nuevos proyectos y/o acciones que se quiera poner en marcha a nivel del Banco Cetelem y de los cuáles se desprenda un tratamiento contable específico. Este departamento efectúa controles de manera periódica de cuadro y coherencia de información con objeto de evitar errores en el reporte de los datos. Asimismo, se encarga de presentar y reportar los Estados Financieros Oficiales (y demás información financiera requerida) tanto al Banco de España como al Grupo BNP Paribas, en base a los criterios establecidos al efecto.

Es el área encargada de realizar y presentar los distintos reportes y declaraciones al Banco de España, tanto de Estados Financieros (FINREP) y CIRBE.

- **Departamento de Proyectos**

Se encarga de la gestión de entrada en el departamento contable de los nuevos productos y proyectos que contribuyen al crecimiento de la entidad para asegurar que los esquemas contables son acordes a la normativa local y de Grupo.

- **Departamento de Gestión de Auditoría y Control Interno**

Se encarga de la gestión y relación con los procesos y auditorías externas e internas, así como de la actualización de los procedimientos y aplicación de los controles tanto a nivel interno para asegurar el cumplimiento con el regulador local como las guidelines con el grupo BNP Paribas.

- **Regulatory, Sovency and Liquidity**

Solvencia y Liquidez, siguiendo la normativa vigente y aplicable al respecto. En esta área se desarrolla los cálculos de Solvencia del Grupo; por un lado, reciben los resultados del Modelo Interno (realizados por la Dirección de Riesgo) e incorporar los datos contables para la elaboración del cálculo de los ratios de Basilea mediante la comparación de los requerimientos mínimos calculados y el nivel de capital existente.

- **Departamento Fiscal.**

Es el departamento encargado de realizar las tareas relacionadas con las obligaciones tributarias siendo el sujeto pasivo las entidades del grupo Banco Cetelem. Incluye los tributos directos e indirectos, y vela por la presentación en forma y tiempo de las informaciones fiscales del obligado tributario.

[Dirección de FOO \(Finance Operating Office\)](#)

Esta área es la encargada de dar traducción contable a los nuevos proyectos/acciones que quiere desarrollar el Banco Cetelem y que tienen un impacto contable específico, así como de asistir a la parte Contable y de Reporting mediante herramientas técnicas, programas y desarrollos para efectuar cálculos y diversas labores de comprobaciones de datos y gestionar el correcto mantenimiento y actualización de los sistemas y motores de cálculo. Desarrollo y mantenimiento del Datamart Financiero.

### Control Permanente de Finanzas LOD1.

Su misión es la de asegurar el perímetro de la primera línea de defensa del área de Finanzas mediante la realización de controles permanentes y periódicos, adicionales a los que ya se realizan en cada área. El objetivo es fortalecer la veracidad, el proceso de elaboración y reporte de información financiera del Grupo.

*Control Permanente*– Se encarga de revisar el mapa de controles de la Dirección de Finanzas, así como de coordinar y realizar controles de primero nivel sobre cualquier área de la misma, asegurando el cumplimiento de las directrices relativas a control y cumplimiento normativo, en términos de procedimientos, manuales y controles permanentes, recibidas por el grupo BNP Paribas al respecto.

Adicionalmente, son los interlocutores con la Dirección de Control Permanente del Grupo, asegurando el cumplimiento de las directrices relativas a control y cumplimiento normativo, en términos de procedimientos, políticas, manuales y controles permanentes, recibidas por el grupo BNP Paribas al respecto.

### Control Permanente de Finanzas LOD2

Su misión es la de gestión de riesgos financieros, para ello monitoriza la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos por parte de la primera línea operativa.

- Principales Objetivos :
  - Facilitar la implementación de prácticas efectivas de control.
  - Apoyar en la definición de políticas, roles, responsabilidades y objetivos adecuados.
  - Asistir a la administración en el desarrollo de procesos y controles para la gestión de riesgos y problemas.
  - Elaborar reportes para contribuir a la mejora del entorno de control.
  - Adaptar los mecanismos de control al riesgo de la operación.
  - Función de monitorear riesgos financieros y la emisión de la información financiera.
  - Alertar a la gerencia operativa de asuntos emergentes y de cambios en los riesgos o fallos en los mecanismos de control.
  - Monitorear la adecuación y efectividad del control interno, la exactitud e integridad de la información, el cumplimiento de las leyes y regulaciones dentro del marco de riesgos financieros.

Adicionalmente, son los interlocutores con la Dirección de la Segunda línea de control de BNP PF, asegurando el cumplimiento de las directrices relativas a la supervisión de segundo nivel de los riesgos financieros.

### Dirección de Planificación y Control de Gestión

El departamento de Planificación y Control de Gestión es el responsable de:

La **supervisión financiera**, realización del **Business Plan** y **cálculo de los Márgenes** esperados de la nueva producción, con el objetivo de identificar tendencias y cambios en los márgenes, de manera que se puedan tomar las acciones adecuadas antes de que se vea impactado en el P&L.

**La realización de Informes financieros:** este equipo es el responsable de proporcionar la información financiera necesaria para dirigir la compañía.

**Evaluar** el grado de cumplimiento de los objetivos marcados por la dirección. Encargado de realizar el análisis financiero usando la contabilidad como elemento informativo, analizando tendencias e identificando desviaciones con el fin de controlar le gestión y funcionamiento de la compañía, además de proponer soluciones a las desviaciones encontradas, informando de las recomendaciones a la dirección para ayudar a la toma de decisiones.

Tiene la responsabilidad del **reporte de la cuenta de resultados** en el formato requerido por el grupo.

**Control de la gestión de gastos operativos:** gestionar y supervisar los gastos operativos, implementar la contabilidad de costes, de notificar la información financiera y de preparar el presupuesto de gastos operativos según los estándares del Grupo.

### Dirección de ALM

La principal obligación de este equipo es la **gestión de los riesgos de liquidez** y de **tipos de interés** a nivel local, siempre respetando las normativas del Grupo en vigor, entre ellas se destacan:

- El control de la liquidez tanto en cuentas BNPP como en otras entidades.
- Adicionalmente se realizan las actividades de financiación a corto y largo plazo controlando el cumplimiento de los límites financieros fijados en el comité de ALCO Grupo / PF.
- La gestión de la posición sobre los riesgos de tipos de interés, tipo de cambio y liquidez.
- El seguimiento y control del ratio de liquidez local (regulatorio o interno).
- la modelización (tasa de interés, liquidez) de los productos en balance.

- La modelización de flujo de efectivo a diario: control de los flujos de efectivo, revisión y control de los límites de los bancos, estimación de la evolución del flujo de efectivo.
- El desarrollo y seguimiento de modelos de financiación y previsión.

### Dirección de Gobierno y Gestión Financiera de IT

Dentro de ella el Área Administrativa y Financiera de IT es responsable de la planificación financiera de informática y la gestión y seguimiento de sus activos contables. Concentra todo el control, seguimiento y reporting del gasto en inversiones tecnológicas, así como las relaciones transversales con proveedores y las áreas de innovación, dando soporte al Comité de Dirección de Informática y al Comité de Inversión.

## **7.- MARCO PARA LA CONDUCTA EMPRESARIAL**

### **7.1.- POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS ENTIDADES DEL GRUPO BNP PARIBAS**

La Política de Gobierno Corporativo para las entidades del Grupo BNP Paribas, es una política de grupo relativa al gobierno de las entidades del Grupo BNP Paribas correspondientes.

Es de aplicación a Banco Cetelem, como entidad del Grupo BNP Paribas, calificada como entidad de grupo 2, que se encuentra dentro del perímetro de consolidación prudencial.

Su objetivo es asegurar la aplicación de la Directiva CRD V y las directrices EBA correspondientes sobre una base consolidada mediante el establecimiento de estándares de gobierno proporcionados, a través de una política de Grupo de idoneidad para el órgano de administración en su función de Supervisión y Dirección, implementada por Banco Cetelem, dentro de los límites de la legislación nacional, a través del procedimiento de evaluación de idoneidad y por otro lado, a través del establecimiento de misiones clave del órgano de administración, cuyos pilares de implementación son los Estatutos y Reglamento del Consejo de Administración y fundamentada en: (i) la supervisión de los riesgos, incluidos los riesgos sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, riesgos sobre medio ambiente, responsabilidad social y gobierno; (ii), evaluación del funcionamiento y desempeño de sus funciones clave y ;(iii) revisión de la calidad de la gobernanza de la entidad.

### **7.2. MANIFIESTO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE - PROPÓSITO BNPP PF PARA PROMOVER EL ACCESO A UN CONSUMO MÁS SOSTENIBLE Y RESPONSABLE.**

El Manifiesto de BNP Paribas Personal Finance tiene como finalidad promover el acceso a un consumo más responsable y sostenible, acompañando a nuestros clientes y colaboradores.

A través de un consumo responsable, las personas tienen el poder de preservar los recursos naturales, reducir su huella de carbono y marcar la diferencia a mayor escala.

BNP Paribas Personal Finance tiene 7 compromisos, organizados en 3 ejes principales:

- Ser ejemplar como empresa y empleador: crear un lugar de trabajo sostenible justo e inclusivo, que sea neutro en carbono.
- Transformar nuestros modelos, ofertas comerciales y operativos: expandir el acceso de nuestros servicios financieros a un mayor número de consumidores, dándoles la oportunidad de mejorar sus finanzas personales. Ayudar a los consumidores a reducir su huella ambiental y desarrollar una relación sostenible e inclusiva con nuestros stakeholders (clientes, colaboradores, empleados y la sociedad en general).
- 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.

### **7.3.- RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE BNP PARIBAS**

Banco Cetelem tiene el compromiso de cumplir con las políticas y principios de Responsabilidad Social Corporativa definidos por el Grupo BNP Paribas.

Banco Cetelem actúa dentro de los principios éticos más estrictos con el objetivo de lograr su principal misión, que es ofrecer a los clientes un servicio a largo plazo, controlando los riesgos y siendo responsable con sus empleados, con la sociedad y con el medioambiente.

El Grupo BNP Paribas está muy comprometido como empresa socialmente responsable y tiene una política de responsabilidad social corporativa

### **7.4.- CÓDIGO DE CONDUCTA DEL GRUPO BNP PARIBAS**

El Código de Conducta es de aplicación a todas las empresas y empleados del Grupo BNP PARIBAS y como tal en España a BANCO CETELEM y resto de empresas participadas controladas.

El Código de Conducta, constituye la base del buen gobierno y de la responsabilidad corporativa del Grupo BNP Paribas, siendo un elemento de obligado cumplimiento en el desempeño diario de la labor de sus empleados.

El Código de Conducta recoge:

- 1.- La "Misión" y los "Valores", pretende servir de guía e inspiración a todos los comportamientos.
- 2.- Las "Normas de Conducta" que se deben compartir y aplicar.
- 3.- El "Código de Conducta en la Práctica", proporciona unas directrices útiles sobre la manera de aplicar las normas de conducta.
- 4.- El "Anexo lucha contra la corrupción", con directrices prácticas sobre cómo prevenir y detectar prácticas corruptas, como elemento esencial de las normas de conducta ética y cumplimiento y sus controles internos, y bajo el principio de tolerancia cero con la corrupción y el tráfico de influencias.

## 7.5. MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

El Manual de Prevención de Riesgos Penales tiene por objeto establecer las bases para evitar la comisión de hechos delictivos, en beneficio directo o indirecto de alguna de las Entidades que componen el Grupo BNP Paribas España, que pudieran ser cometidos por parte de sus administradores, directivos con poder decisión, cargos o mandos con capacidad de organización y control, así como el común de sus empleados, en relación con el régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas que establece el artículo 31 bis de la Ley 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

En definitiva, los objetivos del modelo de prevención de riesgos penales son: (a) asegurar la efectividad de unas normas y procedimientos de control que minimicen el riesgo de comportamientos ilícitos por parte de los administradores y empleados del Grupo BNP Paribas en España y; (b) acreditar que éste ha ejercido el control debido sobre su actividad empresarial, cumpliendo de este modo con lo contemplado en el Código Penal.

El Consejo de Administración es el órgano de gobierno máximo del programa de prevención de delitos, que delega en el Órgano de control del programa la supervisión del modelo.

Las funciones directas del Consejo de Administración en relación al programa de prevención de delitos, son las siguientes:

- Revisión y ratificación del manual de prevención de riesgos penales aprobado por el Órgano de Control.
- Determinar la estructura y composición del Órgano de Control.
- Designar y nombrar a los miembros del Órgano de Control. El alta de nuevos miembros se producirá como consecuencia de su sustitución, renuncia o por deficiencias en su propia evaluación o incompatibilidad para ejercer el cargo.
- Tiene la facultad de revocar el cargo de miembro del Órgano de Control por detectar deficiencias en su evaluación o posibles incompatibilidades en el ejercicio del cargo.
- Con periodicidad anual el Órgano de Control presentará al Consejo de Administración un informe acerca del estado del programa de prevención de delitos.
- En caso de detección de alguna incidencia del programa de prevención de delitos, ésta será comunicada al Consejo de Administración por el Órgano de Control, así como las medidas adoptadas para su subsanación.
- Impulsar un plan de formación adecuado y actualizado.
- El Órgano de control le informará de la auditoría anual realizada por el experto externo, para que pueda adoptar las medidas que considere oportunas.

Los miembros del Consejo de Administración, ante potenciales conflictos de interés que pudieran surgir entre sus actividades personales y los intereses corporativos y societarios de Cetelem, deben actuar tal y como se recoge en el presente manual y conforme las políticas y procedimientos del Grupo BNP Paribas.

## 7.6. POLÍTICA DE PROTECCION INTERÉS CLIENTE (PIC)

La Protección del interés del cliente (PIC) es un componente fundamental de la cultura corporativa de BNP Paribas y es una responsabilidad compartida de todos los empleados. El Grupo BNP Paribas ha alineado su responsabilidad frente a sus clientes en el centro de su estrategia.

La política PIC aborda las reglas fundamentales de organización y conducta diseñadas para mitigar los riesgos genéricos PIC de BNP Paribas Personal Finance con respecto al cumplimiento normativo relacionado con las normativas, en particular las emitidas por Banco de España, de protección del cliente y la idoneidad de los productos y servicios a las necesidades y situación de los clientes, la información proporcionada a los clientes, los conflictos de interés y la gestión adecuada de las reclamaciones de los clientes.

## **7.7. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

El Grupo BNP Paribas, estando sujeto a los deberes y obligaciones derivados de la Ley 10/2010 y su Reglamento de desarrollo sobre prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, ha establecido una serie de normas y procedimientos resumidos en este Manual, garantes del cumplimiento de la referida Legislación y de los principios derivados de las Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera, de la OCDE, y del Sepblac

Debe ser periódicamente actualizado en función de los cambios del sector, la normativa y de los análisis llevados sobre la efectividad de los procedimientos implantados. Para un adecuado seguimiento de las modificaciones, incorpora un control de versiones que forma parte del mismo.

La normativa contenida en el Manual se aplica a todos los empleados / directivos de Grupo BNP Paribas.

## **7.8.- GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS**

El Grupo BNP Paribas reconoce que, en el curso normal de sus negocios y como en cualquier institución financiera grande, pueden darse situaciones de conflictos de interés (COI). Por lo tanto, es necesario establecer reglas para asegurar que dichos conflictos se identifiquen, prevengan y/o gestionen adecuadamente de acuerdo con las normas aplicables (leyes, regulaciones y estándares del sector, ...).

El Grupo BNP Paribas, establece los principios que se deben cumplir para evitar los conflictos de interés:

- No se formará parte en los negocios existentes (o que vayan a existir) entre las empresas del Grupo, el propio colaborador y una persona cercana a él.
- Está prohibido el uso de información confidencial para interés personal o el de una persona cercana. El uso de datos o métodos de trabajo fuera del Grupo también está prohibido.
- No se comprará ni venderá cualquier tipo de bien a clientes, proveedores, con los que el colaborador tiene una relación profesional directa.
- No habrá ventajas indebidas para un vendedor, proveedor, cliente.

- Se define situación de conflicto de interés como toda situación en la que los intereses del Grupo, de los clientes o de los colaboradores entran en competencia (directa o indirectamente).

La prevención de los conflictos de interés se garantiza mediante 4 tipos de medidas:

1. Procedimientos: todos los procedimientos relacionados con COI, procedimientos de nivel 2 de BNPP, se enumeran y se describen brevemente en el Compendio, entre los que destaca el Código de Conducta y la Política de Conflictos de Interés
2. Procesos y herramientas.
3. Programas de sensibilización y formación: el personal debe estar debidamente formado en función de su rol en la organización de acuerdo con los programas de formación organizados por BNPP. La comunicación se envía periódicamente al personal.
4. Medidas organizativas: son medidas puestas en marcha para prevenir algunas situaciones de COI permanentes que incluyen, por ejemplo: barreras de información, segregación de tareas. Se especifican cuando es necesario en los procedimientos pertinentes

## 7.9.- POLÍTICA DELEGACIÓN DE SERVICIOS

Banco Cetelem podrá delegar en un tercero la prestación de servicios o el ejercicio de funciones, garantizando que la actividad de la entidad no se vacía de contenido y sin que disminuyan las capacidades de control interno de Cetelem y de supervisión del Banco de España y del Banco Central Europeo.

A estos efectos, las delegaciones de servicios o de funciones por parte de Banco Cetelem en terceros no disminuirán su responsabilidad respecto al cumplimiento íntegro de las obligaciones que establece el ordenamiento jurídico para su autorización y funcionamiento.

Se entenderá por función o servicio esencial para el ejercicio de la actividad de Banco Cetelem, aquella en la que una deficiencia o anomalía en su ejecución puede, bien afectar de modo considerable a la capacidad de la entidad para cumplir permanentemente las condiciones y obligaciones que se derivan de su autorización y del régimen establecido en la Ley 10/2014, de 26 de junio, o cuando pueda afectar a sus rendimientos financieros, a su solvencia o a la continuidad de su actividad. En la Delegación de funciones o actividades establecidas para la prestación de servicios /ejercicio de funciones propias en un tercero, Banco Cetelem conserva su deber de control. Estas delegaciones quedan establecidas del siguiente modo:

- Delegación en empresas del grupo de funciones esenciales. Se encuentran centralizadas en las siguientes agrupaciones de interés económico, las cuales se encuentran total y absolutamente sujetas a todos los dispositivos de control, procedimientos y políticas de Banco Cetelem:
  - CETELEM GESTION A.I.E.
  - CETELEM SERVICIOS INFORMATICOS A.I.E.
- Delegación en terceros como prestadores de servicios:
  - Proveedores de Servicios Externos

Condicionados al cumplimiento del control de las actividades externalizadas de los aspectos Conformidad, Control Operativo Permanente y Continuidad de Actividad en cada una de las actividades delegadas conforme a la norma 43 Delegación de prestación de servicios o del ejercicio de las funciones de las entidades de crédito en un tercero que se rige por lo establecido en el artículo 22 del Real Decreto 84/2015.

## **8.- DIVULGACION DE INFORMACIÓN**

Banco Cetelem, en su ejercicio de buen gobierno y transparencia, cumple con las disposiciones vigentes acerca de la divulgación de información, ya sea por normativa interna o externa.

Por ello, hace llegar a cada destinatario interesado la debida información acerca del negocio, la actividad, los colaboradores del Banco o sus clientes. En este apartado se recoge la divulgación de información financiera a autoridades locales e internacionales, acerca de la administración, sobre nombramientos, evaluación y remuneración y, por último, información acerca de productos y servicios.

## **9.- DISPOSICION FINAL**

Este Manual de Gobierno Corporativo tiene fines informativos y vinculantes, por lo que no supone únicamente una fuente de información valiosa acerca de las prácticas del gobierno corporativo de Banco Cetelem, sino que además todo lo dispuesto en él debe ser cumplido y respetado por los empleados, colaboradores, accionistas y cualquier otra persona vinculada a Banco Cetelem

Toda modificación o actualización será debidamente puesta a disposición del público a través de la página web del Banco.

El presente manual toma por base un cuerpo normativo interno susceptible de modificaciones, debidas, bien a cambios normativos o regulatorios, bien a adaptaciones internas. Al ser un documento cuya aprobación compete al Consejo de Administración del Banco, se considera oportuno que las modificaciones que obedezcan a la necesaria adecuación o actualización de normativa de carácter general, sean incorporadas al presente documento sin necesidad de previa aprobación, si bien se someterá posteriormente a ratificación.