

# BNP Paribas: Nuestra Misión, Nuestra Responsabilidad



El Grupo BNP Paribas es el resultado de sucesivas fusiones bancarias que empezaron a dejar su huella en la historia económica de Europa durante el siglo XIX. Gracias a una fuerte tradición de servicio a clientes, particulares y empresas y a sus profundas raíces en sus países de origen, BNP Paribas se ha convertido en el banco para un mundo en evolución. La confianza que los clientes depositan en nosotros es nuestro principal activo, un activo que se ha ido construyendo con el paso del tiempo. Nosotros, que gestionamos, lideramos y dirigimos el Grupo, pensamos que hacerlo de acuerdo a una serie de compromisos básicos es esencial para hacernos merecedores de esa confianza.

## Ser fieles a nuestro principal objetivo: prestar servicio a largo plazo a nuestros clientes

La primera vocación de BNP Paribas es ofrecer servicios bancarios de proximidad al cliente, establecer con ellos relaciones a largo plazo y ayudarles a alcanzar sus proyectos personales y profesionales. Por un lado, el Grupo ayuda a las personas a gestionar sus finanzas y sus ahorros en el día a día, y por otro, es el socio bancario que eligen multitud de compañías de todos los tamaños, así como clientes institucionales.

BNP Paribas está presente en tres grandes áreas de actividad que trabajan conjuntamente día a día con el fin de alcanzar un único objetivo: el éxito de sus clientes.

**Banca Minorista (Retail Banking):** representa más del 50% de los negocios del Grupo. Ofrece servicios bancarios cercanos al cliente, a través de sus redes multicanal –que comprenden oficinas físicas, Internet y banca móvil- y gracias a un equipo de colaboradores con fuertes conocimientos de la cultura y economía local. La Banca Minorista de BNP Paribas canaliza todos los depósitos de sus clientes hacia su actividad de financiación, ofreciendo préstamos y líneas de crédito a particulares, empresas, entidades sin ánimo de lucro y otros prestatarios. El Grupo también dispone de una amplia gama de servicios especializados de banca minorista, diseñados para cubrir las necesidades de los sectores comerciales e industriales, tales como crédito al consumo, bienes de equipo y gestión de flotas de vehículos.

**Banca Corporativa y de Inversión (Corporate & Investment Banking):** esta área, cuya actividad se desarrolla por todo el mundo, representa alrededor de un tercio del volumen de negocio del Grupo. El objetivo de CIB es convertirse en un socio estratégico a largo plazo para sus clientes, entre los que se encuentran grandes, pequeñas y medianas empresas, compañías de seguros, gobiernos, bancos e inversores. El área de CIB trabaja con sus clientes tanto en la gestión diaria de sus finanzas y su liquidez como en sus estrategias a largo plazo y planes de desarrollo. CIB se adapta a sus necesidades financieras –inclusive a través de los mercados de capitales-, de inversión y gestión de riesgos, además de proporcionar servicios de asesoramiento.

**Soluciones de Inversión (Investment Solutions):** está formado por un conjunto de negocios complementarios, con presencia en 60 países, que comprenden seguros, banca privada, servicios inmobiliarios y servicios técnicos para inversores. Esta área de actividad desarrolla productos y servicios innovadores para clientes del resto de negocios del Grupo, pero también dispone de sus propios canales de distribución.

Con el objetivo de llevar a cabo estas misiones en un contexto de muy crecientes necesidades de capital regulatorio, BNP Paribas ha duplicado su base de capital entre los años 2009 y 2012. Además de cumplir regularmente con su deber de retribuir a sus accionistas, BNP Paribas retiene y reinvierte la mayor parte de sus beneficios cada año, para reforzar su ya sólida posición financiera e incrementar su capacidad de satisfacer la demanda de crédito de sus clientes.

## Preparados para asumir riesgos, a la vez que aseguramos su estricto control

Financiar la economía, apoyar proyectos, ayudar a los clientes a gestionar su exposición a las divisas o a los tipos de interés son acciones que conllevan afrontar riesgos. Una de las fortalezas de BNP Paribas es precisamente este saber hacer en la gestión del riesgo.

El Grupo considera que un fuerte control del riesgo es una de sus responsabilidades fundamentales, ya sea en relación con sus clientes o con el sistema financiero en su conjunto. Las decisiones sobre los compromisos adquiridos por BNP Paribas se toman tras un riguroso proceso, bien coordinado y basado en una cultura compartida del riesgo presente en todos los niveles de negocio del Grupo. Estos controles se llevan a cabo tanto para los riesgos vinculados a las actividades de préstamo –los préstamos solo son concedidos tras un profundo análisis de la situación del prestatario y del proyecto que va a ser financiado-, como para los riesgos de mercado derivados de las transacciones con clientes, que se revisan diariamente, son probados en escenarios de estrés y están sujetos a un conjunto de límites.



La diversificación de BNP Paribas, tanto en términos geográficos como de negocio, permite equilibrar los riesgos y sus consecuencias tan pronto como se materializan. La organización y gestión del Grupo está pensada de tal manera que cualquier dificultad en uno de los negocios no ponga en peligro el resto de actividades.

## Cumplir una rigurosa ética profesional

En BNP Paribas, la lealtad a sus clientes es un principio fundamental. Todos y cada uno de los empleados del Grupo se esfuerzan por ayudar a sus clientes a alcanzar el éxito, teniendo en cuenta sus intereses, a la vez que se protegen los del banco.

Ahorros, préstamos, seguros, sistemas de pago...: un colaborador de BNP Paribas no ofrecerá un producto a sabiendas de que la operación no será de interés para el cliente.

BNP Paribas va más allá, mostrando una actitud de apoyo hacia sus clientes cuando estos atraviesan dificultades, y siempre mirando al futuro más allá de la actual crisis económica. El Grupo desempeña un papel importante en la economía de varios países y, especialmente, en aquellos que denomina 'mercados domésticos': Francia, Bélgica, Italia y Luxemburgo.

El Grupo mide la satisfacción de sus clientes en todas sus líneas de negocio y ajusta periódicamente su política de calidad, asegurándose que se mantienen niveles altos en este ámbito. No obstante, 'errar es humano': el banco está compuesto por hombres y mujeres que se esfuerzan cada día por hacer su trabajo lo mejor posible, pero que, por supuesto, a veces pueden cometer errores. Cuando se da el caso, BNP Paribas reconoce sus errores y se esfuerza por solucionar las posibles consecuencias para el cliente.

La fuerte ética profesional de BNP Paribas se demuestra también en su negativa a la hora de trabajar con cualquier cliente u organización cuya actividad esté ligada al fraude, la corrupción o negocios ilícitos. Acorde con estos principios, BNP Paribas se ha retirado de todos los lugares clasificados como 'paraísos fiscales' por la OCDE.

## Ser un banco responsable

En todos los territorios en los que opera el Grupo, BNP Paribas está plenamente involucrado en las comunidades locales de las que también forma parte. En primer lugar, el banco cumple con su deber económico tal y como se ha explicado anteriormente, trabajando duramente para facilitar financiación a los proyectos de sus clientes. Además, BNP Paribas es consciente de su responsabilidad en otras tres áreas:

**Responsabilidad con el empleado:** nuestro objetivo es tratar a los 190.000 empleados del Grupo de manera justa y leal, entablando un diálogo serio y significativo con los representantes de los trabajadores. BNP Paribas incorpora y forma a decenas de miles de personas cada año, muchos de ellos en Francia. El Grupo ha tomado la firme decisión de fomentar la diversidad en todas sus formas, y ha establecido objetivos precisos en el desarrollo de carrera de las mujeres. La política laboral de BNP Paribas da prioridad a la movilidad interna de los trabajadores y a su formación. Somos, además, conscientes de la gran responsabilidad que tenemos en nuestros cuatro 'mercados domésticos', donde el alcance de nuestras actividades, nuestro tamaño y nuestras innovadoras políticas de relaciones laborales nos han permitido evitar salidas forzadas.

**Responsabilidad social:** nuestra misión fundamental en este terreno es combatir la exclusión social y promover la educación y la cultura. El Grupo apuesta por la ayuda social, a través de iniciativas y proyectos que llevan nuestro papel de banco un paso más allá para el bien de la sociedad: ayudar a zonas y barrios desfavorecidos, conceder microcréditos y prestar apoyo a organizaciones benéficas y empresas de economía social. Nuestro compromiso cívico se manifiesta a su vez en el trabajo de Filantropía que realiza la Fundación BNP Paribas, cuyas iniciativas incluyen proyectos relacionados con la educación, la cultura o la salud pública. Cada año se destinan a estas actividades más de 25 millones de euros, de los que la mitad están dirigidos a proyectos sociales y educativos.

**Responsabilidad medioambiental:** BNP Paribas se preocupa por el impacto ambiental derivado de sus actividades bancarias por todo el mundo. El Grupo ha elaborado y aplica políticas detalladas que abarcan tanto su funcionamiento diario como industrias especialmente sensibles para la sociedad. Asimismo, la Fundación BNP Paribas apoya diversas iniciativas medioambientales.

Motivados por nuestros cuatro valores (Compromiso, Ambición, Creatividad y Capacidad de Reacción), comprometidos con nuestros Principios de Dirección (Orientación al cliente, Innovación minimizando riesgos, Consideración por las personas y Liderar con el ejemplo) e inspirados por la máxima ética empresarial reflejada en nuestro Código de Conducta, los colaboradores de BNP Paribas nos esforzamos a diario para asegurar resultados satisfactorios para todos los que depositan su confianza en el banco y para el bien de la sociedad. Nos sentimos orgullosos de ser un banco responsable y de nuestra profesión. Esa es nuestra visión del banco.

Baudouin Prot  
Presidente



Jean-Laurent Bonnafé  
Consejero Delegado





# UN BANCO RESPONSABLE

## 4 PILARES, 12 COMPROMISOS



### RESPONSABILIDAD ECONÓMICA

Financiar la economía de manera ética

#### 1- FINANCIACIÓN SOSTENIBLE DE LA ECONOMÍA

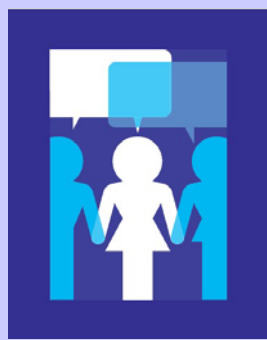
2/3 de los beneficios se destinan a préstamos para PYMES y particulares en los mercados domésticos

#### 2- ÉTICA COMERCIAL

Las campañas 'Parlon Vrai' del Grupo, Crédito Responsable de Cetelem, el Código de Conducta lanzado en marzo, etc.

#### 3- OFERTA RESPONSABLE

Los criterios ambientales, sociales y de buen gobierno son también activos bajo gestión.



### RESPONSABILIDAD SOCIAL

Desarrollar una gestión responsable y leal de los Recursos Humanos

#### 4- SELECCIÓN Y FORMACIÓN

Más de 15.000 nuevos colaboradores cada año

#### 5- DIVERSIDAD

Aumento del número de mujeres en puestos directivos. Valorar la diversidad en todas sus formas.

#### 6- SOLIDARIDAD LABORAL

Uso de la formación y movilidad internas para evitar salidas forzadas, gracias a los acuerdos sociales alcanzados en los mercados domésticos.



### RESPONSABILIDAD CÍVICA

Luchar contra la exclusión, promover la educación y la cultura

#### 7- LUCHA CONTRA EXCLUSIÓN SOCIAL Y APOYO A EMPRENDEDORES

Implicación en la economía de zonas urbanas sensibles, a través de microcréditos y previniendo el sobreendeudamiento.

#### 8- APOYO A LA EDUCACIÓN, LA SALUD, LA CULTURA Y LA SOLIDARIDAD

#### 9- RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS DE LA ONU

Prestando atención en la elección de proveedores.



### RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE

Luchar contra el cambio climático

#### 10- SECTORES SENSIBLES

Considerando el impacto medioambiental de las políticas de financiación.

#### 11- REDUCCIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL

Reducción de las emisiones de CO<sup>2</sup> y del consumo de papel (-20%).

#### 12- INVESTIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Nuevo campo de actuación de La Fundación BNP Paribas.