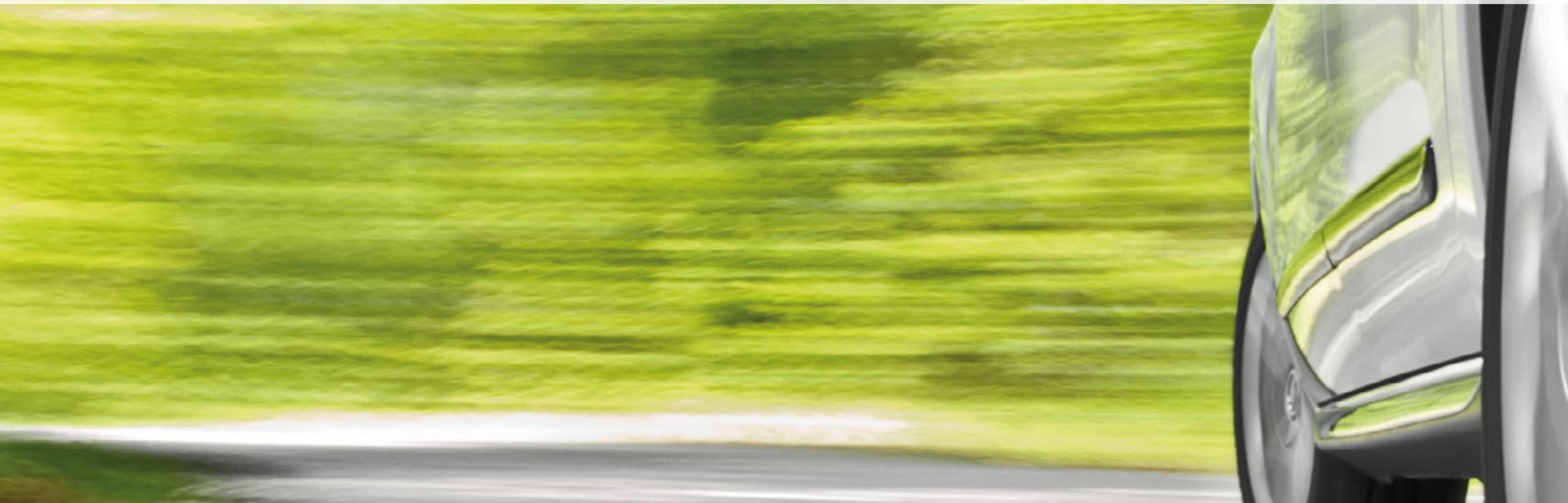


# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2015



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars.  
We care about you.



## LA SEGURIDAD VIAL, CONCEPTO BÁSICO DE LA CULTURA CORPORATIVA

Una compañía que opera en el ámbito de la movilidad, como es nuestro caso, no puede limitarse simplemente a proporcionar coches. Nuestra responsabilidad va mucho más allá, asumiendo un firme compromiso con el uso que se le va a dar a esos vehículos, para lo que tratamos de inculcar al conductor la necesidad de adoptar una actitud responsable al volante.

Esta postura de concienciación real, es lo nos motivó para obtener la certificación oficial que acredita que contamos en nuestro día a día con un protocolo de actuación que minimiza el riesgo de sufrir accidentes de tráfico. Y nos llevó a convertirnos el año pasado en la primera compañía de renting en España en obtener la certificación ISO39001 en Seguridad Vial.

Con esta certificación también garantizamos que promovemos la seguridad vial entre nuestros empleados y proveedores, contando incluso con la figura del responsable en seguridad vial; una reflexión que hacemos extensiva a nuestros clientes, involucrándolos activamente, a través, por ejemplo, de programas de formación continua para depurar la conducción.

Dentro de este ámbito, nuestra alianza con un referente dentro de este ámbito como es Fundación Mapfre, nos permite ser capaces de fomentar estrategias de prevención y planes de actuación para minimizar los accidentes de tráfico en el entorno laboral.

También actuamos sobre los colectivos con mayor riesgo de accidentes como son los conductores noveles. De esta inquietud nace nuestro acuerdo con la Universidad Rey Juan Carlos, en virtud del cual, la seguridad vial se ha convertido en contenido voluntario extra dentro del programa académico. El año pasado más de 200 alumnos se formaron ya tanto en la teoría como en la práctica con simuladores de última generación que les permitieron vivir a través de realidad virtual los estragos de una conducción poco responsable.

En definitiva, la seguridad vial forma parte de nuestro ADN, siendo una parte imprescindible de nuestra amplia y activa política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Nuestro objetivo es proporcionar experiencias que apelen a las emociones y promuevan cambios reales de conducta capaces de mejorar el entorno social, económico y ambiental. Nuestra responsabilidad como personas, nos impulsa a trabajar día a día para contribuir a reducir los riesgos en seguridad vial y culminar el objetivo global "Cero Víctimas" en accidentes de tráfico.

**Luc Soriau**  
*Director General de Arval España*

## OBJETIVOS:

- **ADOPTAR POLÍTICAS COMPROMETIDAS EN SECTORES SENSIBLES**
- **REDUCIR LA HUELLA AMBIENTAL DERIVADA DE NUESTRAS ACTIVIDADES**
- **PROMOVER SOLUCIONES Y VEHÍCULOS MÁS RESPETUOSOS CON EL MEDIOAMBIENTE**



## Responsabilidad **Ambiental**



## OBJETIVOS:

- **ADOPTAR POLÍTICAS COMPROMETIDAS EN SECTORES SENSIBLES**
- **REDUCIR LA HUELLA AMBIENTAL DERIVADA DE NUESTRAS ACTIVIDADES**
- **PROMOVER SOLUCIONES Y VEHÍCULOS MÁS RESPETUOSOS CON EL MEDIOAMBIENTE**

## ISO 14001

La permanente labor de Arval en la búsqueda de una gestión medioambiental inteligente y responsable, nos ha hecho trabajar en la implantación en nuestra empresa de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001.

La ISO 14001 nos permite sistematizar, de manera sencilla, los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos.

El Sistema de Gestión Ambiental de Arval alcanza las actividades desarrolladas por la Empresa, consistentes en Servicios Integrales de Renting y Gestión de Flota de Vehículo.

### ■ OBJETIVOS

EL COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL ARVAL establece cuatro objetivos fundamentales.

Estos objetivos nos ayudaran a reducir el impacto generado por ARVAL sobre el medio ambiente, contribuyendo así a la sostenibilidad del planeta.



## OBJETIVOS:

- **ADOPTAR POLÍTICAS COMPROMETIDAS EN SECTORES SENSIBLES**
- **REDUCIR LA HUELLA AMBIENTAL DERIVADA DE NUESTRAS ACTIVIDADES**
- **PROMOVER SOLUCIONES Y VEHÍCULOS MÁS RESPETUOSOS CON EL MEDIOAMBIENTE**

## COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Arval España, como parte del Grupo Arval, establece su Compromiso de Responsabilidad Ambiental orientando sus actividades hacia el respeto y la protección del medio ambiente.



### ■ ESTE COMPROMISO SE MATERIALIZA:

Mediante iniciativas proactivas para reducir el impacto ambiental directo:

- Reduciendo los consumos de energía, papel y agua, mobiliario de oficina y equipos informáticos, gestión de residuos y huella de carbono de los viajes y gestión de la flota propia.
- Mediante la aplicación de criterios medioambientales en su aprovisionamiento y estableciendo compromisos conjuntos con los principales proveedores y buscando la mejora continua de su desempeño ambiental.
- Implementando la Responsabilidad Ambiental en las actividades de negocio al servicio de los clientes:
- Ofreciendo productos y servicios que tengan en cuenta el impacto ambiental.
- Animando a sus clientes a considerar los factores ambientales en sus planes y estrategias y ayudándoles a desarrollar acciones que contribuyan a la protección del medio ambiente.

### ■ UN SÓLIDO COMPROMISO QUE IMPLICA:

El cumplimiento de la legislación ambiental y los controles regulatorios.

- Minimizar la generación de residuos y maximizar el uso eficiente de los recursos.
- Identificación de impactos ambientales y sociales significativos, estableciendo objetivos de mejora.
- Revisar, controlar, auditar y mejorar el desempeño ambiental del grupo para confirmar los objetivos establecidos.
- Comunicar esta política y desempeño ambiental a Clientes, Proveedores y Empleados.
- Asegurar que todos los empleados se responsabilicen de los objetivos de este Compromiso mediante la formación y comunicación en toda la estructura de Arval.
- Animar a todos los empleados/involucrados a ser proactivos en la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental del Grupo Arval.

## OBJETIVOS:

- **ADOPTAR POLÍTICAS COMPROMETIDAS EN SECTORES SENSIBLES**
- **REDUCIR LA HUELLA AMBIENTAL DERIVADA DE NUESTRAS ACTIVIDADES**
- **PROMOVER SOLUCIONES Y VEHÍCULOS MÁS RESPETUOSOS CON EL MEDIOAMBIENTE**



## IMPACTO CERO

Promoción de vehículos y soluciones más respetuosas con el Medio Ambiente. Proyectos de compensación de emisiones al cliente bajo el producto IMPACTO 0.

### ■ OBJETIVOS:

## OBJETIVOS:

- **ADOPTAR POLÍTICAS COMPROMETIDAS EN SECTORES SENSIBLES**
- **REDUCIR LA HUELLA AMBIENTAL DERIVADA DE NUESTRAS ACTIVIDADES**
- **PROMOVER SOLUCIONES Y VEHÍCULOS MÁS RESPETUOSOS CON EL MEDIOAMBIENTE**

## 12 COMPROMISOS DEL GRUPO ARVAL

## OBJETIVOS:

- RESPETAR LOS PRINCIPIOS RECTORES DE NACIONES UNIDAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS
- APLICAR UNA POLÍTICA DE MECENAZGO CENTRADA EN LA EDUCACIÓN, LA SALUD, LA CULTURA Y LA SOLIDARIDAD
- PROMOVER LA SEGURIDAD VIAL



Responsabilidad  
**Cívica**



## OBJETIVOS:

- RESPETAR LOS PRINCIPIOS RECTORES DE NACIONES UNIDAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS
- APLICAR UNA POLÍTICA DE MECENAZGO CENTRADA EN LA EDUCACIÓN, LA SALUD, LA CULTURA Y LA SOLIDARIDAD
- PROMOVER LA SEGURIDAD VIAL

## PACTO MUNDIAL

Arval firmó en Febrero de 2004 el proyecto con las Naciones Unidas haciendo efectivo el compromiso con estos principios en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible.



## OBJETIVOS:

- RESPETAR LOS PRINCIPIOS RECTORES DE NACIONES UNIDAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS
- APLICAR UNA POLÍTICA DE MECENAZGO CENTRADA EN LA EDUCACIÓN, LA SALUD, LA CULTURA Y LA SOLIDARIDAD
- PROMOVER LA SEGURIDAD VIAL



## ARVAL ACCIÓN



El Proyecto de Acción Social nació en 2012, con el objetivo de promover una cultura solidaria entre los colaboradores de Arval España, apoyar sus iniciativas, concienciar y difundir diversas causas enfocadas en la educación, la salud, los colectivos en riesgo de exclusión, el medio ambiente, y nuestro compromiso con las capacidades diferentes, mediante campañas de divulgación, recaudación de fondos y voluntariado corporativo.

### ■ ACCIONES ANUALES PERMANENTES

### ■ VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Realización de dos talleres de voluntariado corporativo en familia con la Fundación Apadum.

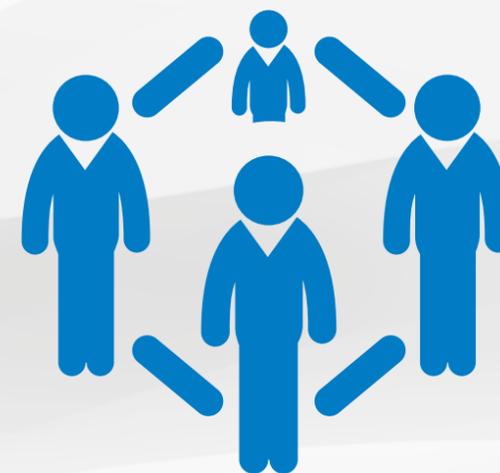
### ■ CAMPAÑAS PUNTUALES

## OBJETIVOS:

- RESPETAR LOS PRINCIPIOS RECTORES DE NACIONES UNIDAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS
- APLICAR UNA POLÍTICA DE MECENAZGO CENTRADA EN LA EDUCACIÓN, LA SALUD, LA CULTURA Y LA SOLIDARIDAD
- PROMOVER LA SEGURIDAD VIAL

## OBJETIVOS:

- FORMAR A NUESTRO EMPLEADOS PARA CONSTRUIR RELACIONES ÉTICAS Y A LARGO PLAZO
- PROMOVER LA DIVERSIDAD
- GARANTIZAR UNA GESTIÓN SOLIDARIA DEL EMPLEO



Responsabilidad  
**Social**



## OBJETIVOS:

- FORMAR A NUESTRO EMPLEADOS PARA CONSTRUIR RELACIONES ÉTICAS Y A LARGO PLAZO
- PROMOVER LA DIVERSIDAD
- GARANTIZAR UNA GESTIÓN SOLIDARIA DEL EMPLEO

## ARVAL ACADEMY

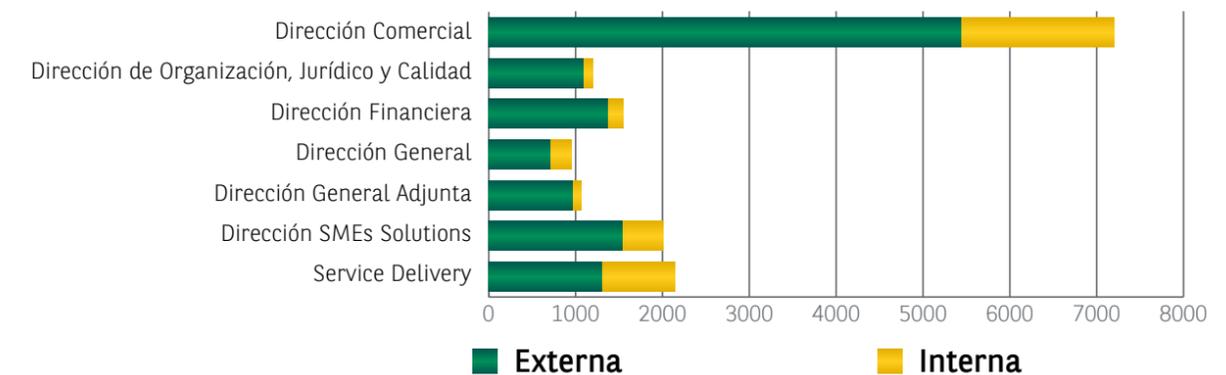
### ■ NUESTRO COMPROMISO: APOSTAMOS POR TI

En Arval apostamos por el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, a través de Programas de Formación Personalizados y adaptados a las diferentes áreas de negocio. La mejora individual de las personas que forman Arval se mantiene como uno de los ejes principales de la Política de RRHH.



El 100% de los empleados de Arval han recibido formación en 2015, con 16.282 horas de formación y una media de 39 horas empleado / año. Se han impartido 3.01 horas de media por empleado.

### Distribución horas por Área



*Horas de formación de cada uno de los departamentos de Arval*

## OBJETIVOS:

- FORMAR A NUESTRO EMPLEADOS PARA CONSTRUIR RELACIONES ÉTICAS Y A LARGO PLAZO
- PROMOVER LA DIVERSIDAD
- GARANTIZAR UNA GESTIÓN SOLIDARIA DEL EMPLEO

## BUZZING IDEAS

### ■ NUESTRO COMPROMISO: ¿TIENES IDEAS? TE ESCUCHAMOS

Plataforma de Innovación 2.0 que Arval ha creado para que todos los empleados del grupo puedan compartir sus ideas sobre innovación a nivel internacional.

Su misión es implicar a todos los colaboradores en el proceso de innovación, fomentar el diálogo internacional y la creatividad. A través de Buzzing Ideas, cada empleado puede publicar sus ideas, comentar y compartir las ideas de otros compañeros, votar las que más le gusten e incluso ganar premios!



**BUZZING IDEAS**  
Innovation incubator at Arval



## OBJETIVOS:

- **FORMAR A NUESTRO EMPLEADOS PARA CONSTRUIR RELACIONES ÉTICAS Y A LARGO PLAZO**
- **PROMOVER LA DIVERSIDAD**
- **GARANTIZAR UNA GESTIÓN SOLIDARIA DEL EMPLEO**

## ACTITUD ARVAL

### ■ ¿SABES EN QUÉ CONSISTE LA ACTITUD ARVAL?

La Actitud Arval, abarca muchos conceptos, desde iniciativas de trabajo como La Política de Atención Telefónica (pautas definidas por el grupo que todos los colaboradores siguen en la atención al cliente), Problem Solving (Programa para managers en el que se facilitan métodos y herramientas para la resolución de problemas), Empowerment (reforzar la confianza de los colaboradores para la toma de decisiones) y el Quality Awareness (Programa de sensibilización sobre calidad y atención al cliente), pasando por lo que transmite nuestro equipo: el trabajo de equipo, la cercanía, el positivismo, el compañerismo, el humor, el buen hacer... hasta la realización de encuestas de clima laboral semestrales, la movilidad interna, la promoción de carrera, la formación, el deporte...



## OBJETIVOS:

- **FORMAR A NUESTRO EMPLEADOS PARA CONSTRUIR RELACIONES ÉTICAS Y A LARGO PLAZO**
- **PROMOVER LA DIVERSIDAD**
- **GARANTIZAR UNA GESTIÓN SOLIDARIA DEL EMPLEO**

## ARVAL SE MUEVE

La movilidad y la promoción interna de los colaboradores es uno de los ejes fundamentales de la estrategia de RRHH.

A principios de 2014 se creó el "Comité de Movilidad", formado por los Directores y Responsables de RRHH de todas las empresas del Grupo en España, cuyo principal objetivo es promover la movilidad interna.

Desde entonces, se envía una Newsletter mensual con cambios, promociones y todas las ofertas publicadas a través de la plataforma online de búsqueda de empleo del Grupo BNP Paribas, Ejobs, tanto a nivel nacional como internacional.

### ■ PRINCIPIOS DE MOVILIDAD DE BNP PARIBAS

## OBJETIVOS:

- ACENTUAMOS NUESTRO ENFOQUE TCO
- OFRECEMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES - ARVAL CONSULTING
- ACTUAMOS CONFORME A NUESTRA ÉTICA EMPRESARIAL



Responsabilidad  
**Económica**



## OBJETIVOS:

- ACENTUAMOS NUESTRO ENFOQUE TCO
- OFRECEMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES - ARVAL CONSULTING
- ACTUAMOS CONFORME A NUESTRA ÉTICA EMPRESARIAL

## ENFOQUE TCO

Nuestros clientes tienen la posibilidad de solicitar nuestra colaboración para controlar o reducir el coste global de su flota.

Para iniciar un Plan de Ahorro de Costes de Flotas es de vital importancia tener una visión completa de todos los costes, directos o indirectos, relacionados con la flota en cuestión.

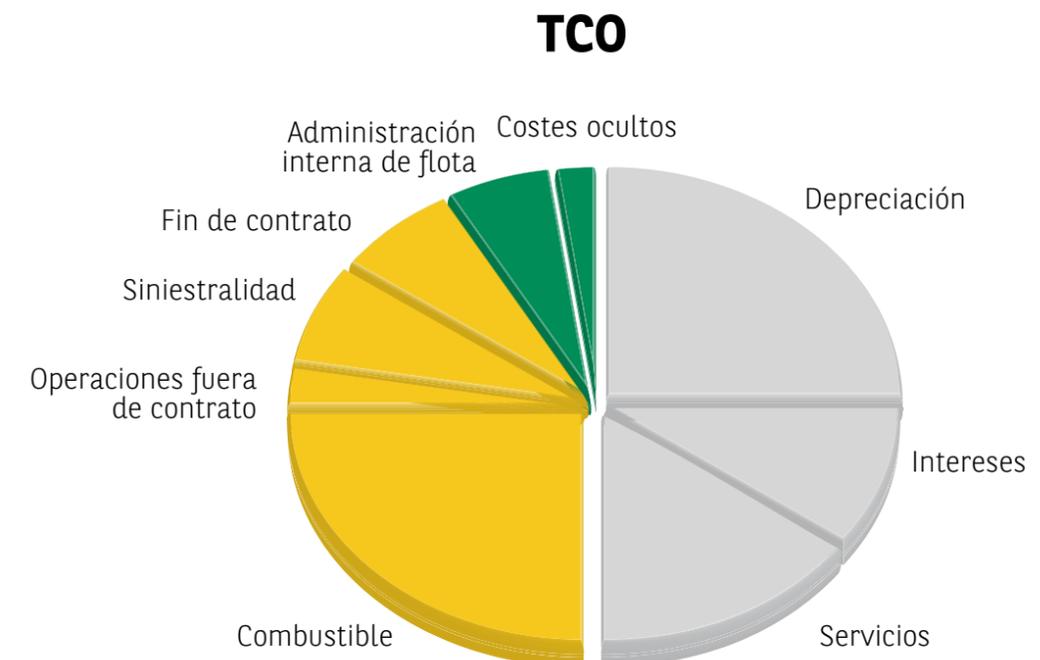
El TCO (Total Cost of Ownership) se constituye de una serie de gastos conocidos e identificados que son:

### ■ COSTES DIRECTOS

- El PRECIO de la oferta de Renting. Costes que se pueden anticipar, pero no cuantificar (combustible, fin de contrato...)

### ■ COSTES INDIRECTOS

- Costes de gestión



## OBJETIVOS:

- **ACENTUAMOS NUESTRO ENFOQUE TCO**
- **OFRECEMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES - ARVAL CONSULTING**
- **ACTUAMOS CONFORME A NUESTRA ÉTICA EMPRESARIAL**

## ARVAL CONSULTING

Creado en 2001, Arval Consulting se compone de un equipo de expertos de diversos países, cuyo único objetivo es dar valor añadido a los clientes, ampliando la gama de los servicios ofrecidos por Arval. Realiza un análisis profundo de la situación actual de la compra del cliente. Traduce estos objetivos generales en los puntos de acción específicos para la flota del renting. Si es de reducción de costes, outsourcing, desarrollo sostenible u otros elementos, los expertos de Arval Consulting identifican los puntos de mejora y dan soluciones realistas.

Las ventajas de Arval Consulting se pueden resumir en:

- Un equipo altamente experimentado
- Una base de datos que engloba a más de 600.000 vehículos en Europa. Neutralidad y pragmatismo garantizados.
- Centrado en los objetivos y necesidades concretas de cada cliente.
- Viabilidad aplicada de nuestras recomendaciones.
- Enfocado a la satisfacción y la fidelización del conductor.
- La eficacia de las herramientas usadas y de los métodos de análisis.



## OBJETIVOS:

- ACENTUAMOS NUESTRO ENFOQUE TCO
- OFRECEMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES - ARVAL CONSULTING
- ACTUAMOS CONFORME A NUESTRA ÉTICA EMPRESARIAL

## COMPLIANCE

### ■ ¿QUÉ SIGNIFICA PARA NOSOTROS?

- Respetar las normativas: cláusulas legales y regulatorias, normas éticas y profesionales, directrices del Consejo de Administración e instrucciones derivadas de los Procedimientos Generales del Grupo.
- Proteger los intereses de los clientes y la reputación del Grupo.

### ■ ÉTICA PROFESIONAL

En cada aspecto de nuestra actividad ponemos un énfasis especial en mantener un código de conducta responsable, basado en la visión y valores de nuestro Grupo, compartidos por todas las entidades de Arval, y de sus empleados. Esta visión y valores nos guían y dan forma a nuestra cultura corporativa y a nuestra reputación. Asimismo, consolidan la marca Arval entre sus clientes, sus proveedores y todos sus socios.

Una compañía en continuo crecimiento, Arval necesita seguir construyendo sus relaciones con estos grupos de interés sobre las prácticas de mayor calidad. Las relaciones sostenibles de confianza mutua se basan en la honestidad, integridad, respeto a los demás y la toma de decisiones justas y bien fundamentadas a cualquier nivel y en cualquier circunstancia.

Nuestra reputación se fundamenta en la calidad e integridad de nuestros empleados. Nuestros valores corporativos (Capacidad de Reacción, Creatividad, Compromiso y Ambición) se reflejan en nuestro trabajo y debemos comportarnos de manera ejemplar. El Código de Conducta de Arval establece las normas de conducta fundamentales de nuestra Compañía.

El Código de Conducta proporciona a nuestros empleados una guía para comprender mejor nuestras responsabilidades y tomar las decisiones correctas en el lugar de trabajo. Asimismo, es una ayuda para guiar nuestras acciones, motivar nuestras decisiones y conseguir que nuestros valores cobren vida.

## OBJETIVOS:

- **ACENTUAMOS NUESTRO ENFOQUE TCO**
- **OFRECEMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES - ARVAL CONSULTING**
- **ACTUAMOS CONFORME A NUESTRA ÉTICA EMPRESARIAL**

## ALERTA ÉTICA

Nos sentimos orgullosos del enfoque responsable que aplicamos a nuestra actividad y de la honestidad e integridad mostrada por nuestros empleados. Nos fijamos unas normas exigentes para asegurar que somos una compañía en la que puedes confiar. Si en algún momento nuestros empleados o terceras partes interesadas quieren reportar una violación potencial de nuestras normas internas, de los requerimientos legales o de nuestro código de conducta, pueden hacerlo por medio del formulario online que pueden encontrar más abajo o enviando un correo electrónico o carta a las siguientes direcciones:

E-mail: **compliance@arval.com**

Post address: **Personal/Confidential  
Permanent Control & Compliance Director  
22 Rue des 2 Gares  
92564 Rueil-Malmaison  
FRANCE**

Garantizamos la confidencialidad de la información de acuerdo a la regulación y a nuestro procedimiento de alerta ética. Puedes mandarnos tu alerta de forma anónima pero debes ser consciente de que en este caso no tendremos posibilidad de pedirte más información en caso de que los hechos o circunstancias requirieran más explicaciones. Revisaremos todas las alertas con cuidado y discreción. Todas las violaciones verificadas serán gestionadas de acuerdo con la política de disciplina interna o la normativa en vigor.



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2015

**GRACIAS**