

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2016



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars.
We care about you.



EMPRESA SOSTENIBLE, NEGOCIO SOSTENIBLE

En un mundo en constante evolución donde las nuevas tecnologías y la digitalización forman parte del entorno, la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad en las empresas son la base para el progreso y para crear concienciación con nuestro entorno.

Para Arval “además” significa contribuir al bienestar de las personas.

Estoy convencido de que cuando una empresa incorpora esta máxima en su estrategia y la pone en práctica en sus procesos, está cumpliendo con sus responsabilidades ante las personas y el planeta y, también, está aumentando sus posibilidades de alcanzar el éxito a largo plazo.

La estrategia de sostenibilidad de Arval se sujeta sobre los valores que promovemos: uno de ellos y quizá el más significativo, es la Seguridad Vial. La certificación ISO 39001 avala nuestras acciones minimizando los riesgos y ayudando a nuestros clientes, proveedores y empleados en sus actividades.

En Arval pensamos que la innovación social y fomentar alianzas entre empresas es fundamental para el desarrollo sostenible, y por eso hemos creado vínculos de colaboración con entidades de referencia para desarrollar estrategias de prevención y planes de actuación en el ámbito de la Seguridad Vial como parte imprescindible de la cultura corporativa y para promover comportamientos seguros.

La protección del Medio Ambiente y la Integración Social son valores que apoyamos con especial relevancia.

La certificación ISO 14001 acredita que nuestra actividad y la gestión global de la compañía se desempeñan acorde con el compromiso y cuidado por el medio ambiente.

El Voluntariado de nuestros empleados, del que me siento especialmente orgulloso, muestra su constante compromiso y solidaridad para apoyar la integración de personas con discapacidad.

Te invito a leer estas páginas y conocer las actividades que realizamos.

Luc Soriau
Director General de Arval España

OBJETIVOS:

- FAVORECER POLÍTICAS COMPROMETIDAS CON SECTORES SENSIBLES
- DISMINUIR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL GENERADO POR NUESTRO SECTOR
- IMPULSAR MEDIDAS Y VEHÍCULOS MÁS RESPETUOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE



Responsabilidad **Ambiental**



OBJETIVOS:

- FAVORECER POLÍTICAS COMPROMETIDAS CON SECTORES SENSIBLES
- DISMINUIR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL GENERADO POR NUESTRO SECTOR
- IMPULSAR MEDIDAS Y VEHÍCULOS MÁS RESPETUOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE

ISO 14001

En Arval trabajamos por una Gestión Medioambiental inteligente y responsable con la implantación de la ISO 14001.

La ISO 14001 nos permite:

- Promover la protección del Medio Ambiente
- Ayudar a prevenir la contaminación, buscando el equilibrio con los aspectos socio-económicos
- Implementar aspectos medioambientales en las actividades que desarrolla nuestra empresa consistentes en servicios integrales de Renting y Gestión de Flotas de Vehículos

■ OBJETIVOS

Arval fomenta el compromiso de Responsabilidad Ambiental en 4 objetivos que nos ayudan a minimizar el impacto que generamos en el medio ambiente.

Con estos objetivos contribuimos a la sostenibilidad del planeta:



OBJETIVOS:

- FAVORECER POLÍTICAS COMPROMETIDAS CON SECTORES SENSIBLES
- DISMINUIR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL GENERADO POR NUESTRO SECTOR
- IMPULSAR MEDIDAS Y VEHÍCULOS MÁS RESPETUOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE

COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

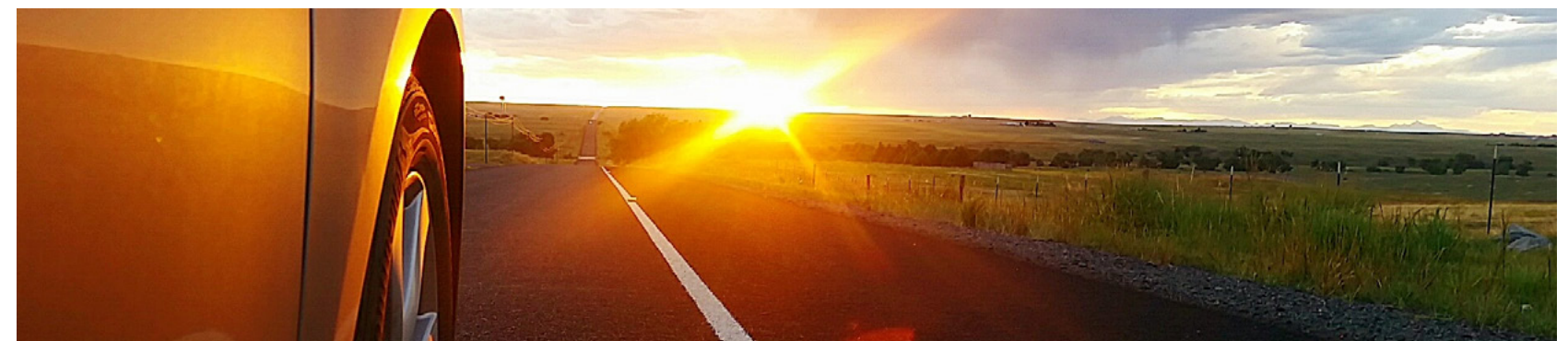


■ ARVAL ESPAÑA MATERIALIZA SU COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL, MEDIANTE:

- La reducción de consumos de energía, papel, agua, equipos informáticos, gestión de residuos, huella de carbono de los viajes y gestión de la flota propia
- La aplicación de criterios y compromisos medioambientales con nuestros principales proveedores
- La instauración de la Responsabilidad Medioambiental en las actividades de negocio al servicio de clientes
- Con productos y servicios respetuosos con el impacto ambiental
- Fomentando en nuestros clientes la importancia de llevar a cabo planes de negocio que tengan en cuenta los factores ambientales y colaborando con ellos en el desarrollo de estrategias que contribuyan al cuidado del medio ambiente

■ ESTE COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL IMPLICA CUMPLIR LA LEGISLACIÓN Y LOS CONTROLES REGULATORIOS:

- Minimizando la generación de residuos y potenciando el reciclaje
- Estableciendo objetivos de mejora ante la identificación de impactos ambientales y sociales significativos
- Revisando, controlando, auditando y mejorando la política medioambiental del grupo Arval para alcanzar los objetivos establecidos
- Comunicando nuestra política y empeño medioambiental a nuestros clientes, proveedores y empleados
- Fomentando la comunicación a nuestros empleados, en nuestras políticas y objetivos medioambientales
- Animando a empleados a ser activos en la mejora continua del sistema de Gestión Ambiental del Grupo Arval



OBJETIVOS:

- FAVORECER POLÍTICAS COMPROMETIDAS CON SECTORES SENSIBLES
- DISMINUIR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL GENERADO POR NUESTRO SECTOR
- IMPULSAR MEDIDAS Y VEHÍCULOS MÁS RESPETUOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE



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:

- FAVORECER POLÍTICAS COMPROMETIDAS CON SECTORES SENSIBLES
- DISMINUIR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL GENERADO POR NUESTRO SECTOR
- IMPULSAR MEDIDAS Y VEHÍCULOS MÁS RESPETUOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE

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

Desde Febrero de 2004, Arval a nivel mundial, se adhiere al pacto con Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección Medioambiental y 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 Plan de Acción Social de los Colaboradores de Arval España

■ ACCIONES ANUALES

Arval
cción

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:

- PROGRAMA DE FORMACIÓN DEL PERSONAL PARA FOMENTAR LAS RELACIONES ÉTICAS A LARGO PLAZO
- FOMENTAR LA DIVERSIDAD
- CERTIFICAR UNA GESTIÓN SOLIDARIA DEL EMPLEO
- AYUDAR AL DESARROLLO DE NUESTROS PROVEEDORES PARA MEJORAR SU NEGOCIO MEDIANTE CURSOS ORIENTADOS A LA MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE



Responsabilidad
Social



OBJETIVOS:

- PROGRAMA DE FORMACIÓN DEL PERSONAL PARA FOMENTAR LAS RELACIONES ÉTICAS A LARGO PLAZO
- FOMENTAR LA DIVERSIDAD
- CERTIFICAR UNA GESTIÓN SOLIDARIA DEL EMPLEO
- AYUDAR AL DESARROLLO DE NUESTROS PROVEEDORES PARA MEJORAR SU NEGOCIO MEDIANTE CURSOS ORIENTADOS A LA MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

ARVAL ACADEMY

■ NUESTRO COMPROMISO: APOSTAMOS POR TI

En Arval fomentamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, mediante Programas de Formación personalizada, dirigidos y adaptados a nuestras diferentes líneas de negocio

Uno de los pilares fundamentales de nuestra Política de RRHH es conseguir que nuestros empleados mejoren cada día



Distribución Horas Formación por Direcciones



Total Horas Formación **16.280** ■ Externa ■ Interna

Horas de formación de cada uno de los departamentos de Arval

OBJETIVOS:

- PROGRAMA DE FORMACIÓN DEL PERSONAL PARA FOMENTAR LAS RELACIONES ÉTICAS A LARGO PLAZO
- FOMENTAR LA DIVERSIDAD
- CERTIFICAR UNA GESTIÓN SOLIDARIA DEL EMPLEO
- AYUDAR AL DESARROLLO DE NUESTROS PROVEEDORES PARA MEJORAR SU NEGOCIO MEDIANTE CURSOS ORIENTADOS A LA MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

ACTITUD ARVAL

■ ¿EN QUÉ CONSISTE LA ACTITUD ARVAL?

Desde Arval potenciamos una metodología de trabajo, que llamamos Actitud Arval, basada en la cercanía, el positivismo, el compañerismo, el buen hacer y el sentido del humor.

Para fomentar esta Actitud Arval, contamos además con políticas y métodos de trabajo tales como:

- **Políticas de Atención Telefónicas:** Pautas definidas para mejorar en la Atención al Cliente
- **Problem Solving:** Programa de pautas y medidas dirigido a responsables para facilitar la resolución de problemas.
- **Empowerment:** Programas de refuerzo de la confianza para ayudar en el proceso de toma de decisiones.
- **Quality Awarnes:** Método para fomentar la sensibilización sobre la calidad y la atención al cliente



OBJETIVOS:

- **PROGRAMA DE FORMACIÓN DEL PERSONAL PARA FOMENTAR LAS RELACIONES ÉTICAS A LARGO PLAZO**
- **FOMENTAR LA DIVERSIDAD**
- **CERTIFICAR UNA GESTIÓN SOLIDARIA DEL EMPLEO**
- **AYUDAR AL DESARROLLO DE NUESTROS PROVEEDORES PARA MEJORAR SU NEGOCIO MEDIANTE CURSOS ORIENTADOS A LA MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

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.

Durante el año 2016, Arval España llevó a cabo 31 promociones internas.

■ 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.

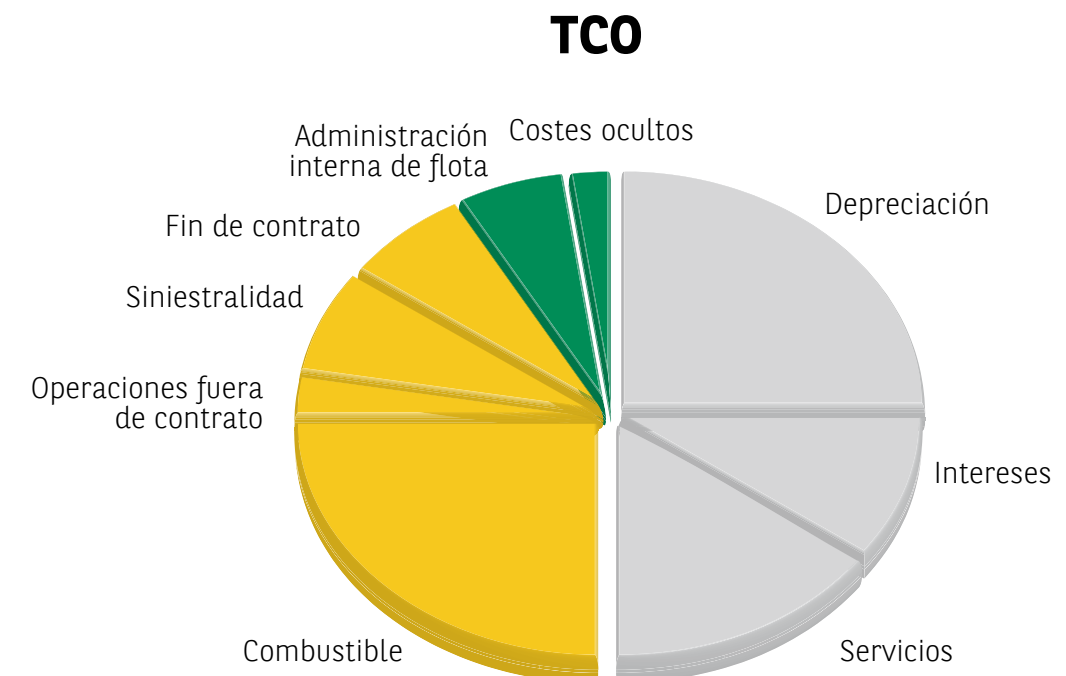
El TCO (Total Cost of Ownership) se constituye de una serie de gastos conocidos e identificados que son:

■ 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

Creada en 2001, Arval Consulting es una unidad de negocio independiente en Arval, dedicada a generar valor añadido tangible en el área de la movilidad corporativa y la definición de estrategias de flota. Se compone de más de 30 consultores especialistas en soluciones de movilidad a nivel internacional.

Identifica, analiza y comparte los principales objetivos de los clientes, y los traduce en los puntos de acción específicos para las soluciones propuestas en su flota.

Si se trata de reducción de tiempo, costes, RSC o satisfacción de empleados, los expertos de Arval Consulting identifican las áreas de mejora y diseñan soluciones realistas.

Las ventajas de Arval Consulting se pueden resumir en:

- Un equipo altamente experimentado
- Una base de datos que engloba a más de 1.000.000 de vehículos en todo el mundo.
- 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

CVO - EL OBSERVATORIO DEL VEHÍCULO DE EMPRESA

El observatorio de vehículo de empresa (CVO) es una plataforma internacional (16 países), creada en 2002 por Arval Francia, que aglutina a personalidades del mundo del motor (gerentes, fabricantes, consejeros, aseguradores, prensa, autoridades públicas, etc.) Para investigar y analizar las futuras tendencias relevantes del mercado de automoción y de flotas de empresa.

■ MISIÓN

- ANALIZAR y anticiparse a las tendencias significativas del mercado del automóvil desde el punto de vista de la dirección de la flota.
- INSPECCIONAR los desafíos principales de movilidad profesional y supervisar la tecnología disponible y soluciones de dirección.
- PREDECIR la información operacional sobre el futuro regulador del mercado profesional del automóvil: el CVO contribuye a la madurez del mercado.

■ PUBLICACIONES

- EL BAROMETRO DEL CVO. Estudio de opinión anual. 4.500 entrevistas a decisores de políticas de empresas. Objetivo: detectar tendencias actuales del sector y prevenir las futuras, sobre temas como la gestión de vehículos de empresa, el desarrollo sostenible, la seguridad vial y las nuevas tecnologías, así como asuntos de actualidad como los efectos de la crisis, el impacto de las ayudas gubernamentales a la compra de vehículos o las nuevas políticas ecológicas.
- EL INFORME CVO. Informe anual sobre el sector automovilístico y a las flotas de empresa. Presenta información sobre indicadores macroeconómicos, datos históricos y previsiones del mercado del vehículo nuevo, del vehículo de ocasión, análisis de equipamientos y de siniestralidad, además de la presentación de los resultados del Barómetro..

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 2016

GRACIAS



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars.
We care about you.