

2022

MEMORIA DE ACTIVIDADES



ÍNDICE

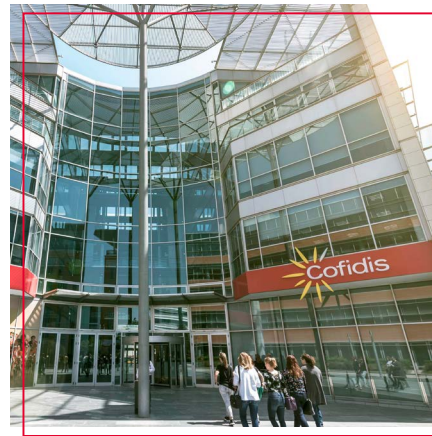
CARTA DEL DIRECTOR

Pág. 02



01. COFIDIS EN ESPAÑA

Pág. 04



02. CON EL FOCO EN LAS PERSONAS

Pág. 11



03. SOLUCIONES FINANCIERAS

Pág. 14



04. NUESTROS COMPROMISOS

Pág. 26



Más información

Acceda a la información
ampliada en nuestra
web corporativa:

www.cofidis.es

CARTA DEL DIRECTOR



Luc Bertrand-Salus
Director General
de Cofidis España

JUNTOS, ESCUCHAMOS Y ACTUAMOS

Cofidis lleva 31 años en España dedicándonos a hacer posible que personas corrientes, personas trabajadoras, tengan los fondos para realizar proyectos de inversión y cubrir sus gastos a corto plazo y planes de consumo.

En palabras nuestras, ayudamos a cubrir necesidades, a hacer realidad sueños, porque en una vida hay muchas vidas. En 2022 hemos llegado a más de 2,5 millones de vidas, a más de 2,5 millones de clientes. Creo que no cabe ninguna duda y podemos afirmar con orgullo que nuestro oficio es importante para el desarrollo social y económico de un país.

Es evidente que los últimos 3 años han sido complejos. La emergencia sanitaria provocada por el coronavirus, y después la guerra de Ucrania, han

derivado en una crisis energética, social y económica a nivel mundial. Pero en Cofidis entendemos que en momentos como este es cuando toca pararnos a reflexionar para transformarnos, para avanzar y para estar más preparados que nunca a la hora de dar respuesta a las nuevas necesidades de nuestros clientes y socios.

Llevamos un largo camino recorrido en la excelencia en la relación con el cliente, en la responsabilidad con la sociedad y con nuestros colaboradores. Y por ello, desde el pasado año somos una **“Empresa con Propósito”**, adhiriéndonos así a la misión del **grupo Crédit Mutuel Alliance Fédérale** del que formamos parte. Un propósito que se resume en una sencilla frase, con un profundo significado: **“Juntos, escuchamos y**

“Desde el pasado año somos una **“Empresa con Propósito”**, adhiriéndonos así a la misión del **grupo Crédit Mutuel Alliance Fédérale** del que formamos parte. Un propósito que se resume en una sencilla frase, con un profundo significado: **‘Juntos, escuchamos y actuamos’**”.

actuamos”. De ella se derivan nuestros compromisos, hacia nuestros clientes, socios y colaboradores, con el territorio y con la sociedad en general.

El compromiso con nuestros clientes pone el foco en ofrecer un servicio excelente para que vivan la mejor de las experiencias. Gracias a ello, por 9º año consecutivo hemos recibido el distintivo de **Mejor Servicio al Cliente**. De la mano de nuestros clientes evolucionamos para adaptarnos al nuevo entorno y a los nuevos canales de comunicación, como **Tik Tok**, donde este año arrancamos con nuevo perfil y donde seguimos trabajando en educación financiera con un nuevo lenguaje que nos acerca a un público más joven.

Nos sentimos orgullosos de nuestros colaboradores, reconocemos su talento y a la vez ponemos su conocimiento al servicio de la sociedad. Gracias al **programa “Future Makers”** este año hemos ayudado a crear nuevas oportunidades laborales, al

desarrollo del ecosistema empresarial del territorio y a promover el emprendimiento.

Nuestro compromiso con la protección del medio ambiente también ha seguido avanzando. Para contribuir al objetivo de Grupo Cofidis de reducir un 30% la huella de carbono en 2023 hemos seguido movilizando a todos nuestros colaboradores a través del programa **#LikeMyPlanet**, para que cada uno de nosotros se convierta en un agente de cambio. En el marco de este programa hemos impulsado la iniciativa **“Respira Vida”**, por la que nos comprometemos a plantar un árbol por cada préstamo contratado. Gracias a nuestros clientes y colaboradores, **el Bosque Cofidis** ya es una realidad y nuestra previsión es que supere las 100.000 unidades plantadas en 2023.

En nuestro ADN está contribuir a una sociedad mejor a través de la inclusión y el deporte. Para ello este año hemos contado con el apoyo inestimable de una de las comunicadoras más

carismáticas de nuestro país, **Mercedes Milà**, para dar a conocer en primera persona la historia de esfuerzo y superación de cuatro magníficos deportistas en la miniserie **“Vidas Paralímpicas”**. Sueños e ilusiones cumplidas que nos llegan al corazón y de los que sentimos, de alguna manera, que también formamos parte. Como el sueño hecho realidad de Jordi Caps, ganador del concurso de Mediaset **Got Talent España**, que gracias a la beca formativa Cofidis podrá continuar desarrollando todo su potencial.

Nada de esto habría sido posible sin el talento, esfuerzo y compromiso de todas las personas que forman parte de Cofidis. Mi agradecimiento y reconocimiento a todas ellas. Seguiremos escuchando y actuando, juntos.



01.

COFIDIS EN ESPAÑA

CONÓCENOS

Cuando iniciamos nuestra actividad hace más de 30 años emprendimos un viaje que nos ha llevado a convertirnos en **una de las entidades financieras de crédito al consumo más reconocidas del mercado español**. Durante este tiempo hemos acompañado a las personas a hacer realidad sus proyectos, y ya son más de 2,5 millones de clientes los que han confiado en nuestras soluciones de financiación y seguros.

En 1990 fuimos **pioneros en España en ofrecer créditos a distancia** y nuestra actividad, desde el inicio, está supervisada por el Banco de España. Además, formamos parte de la Asociación Nacional de Entidades Financieras (ASNEF) y de la Federación de Comercio Electrónico y Marketing Directo (ADIGITAL). Un 80%* de los españoles nos conocen y nos convierten en la entidad de referencia en la financiación al consumo en nuestro país.

* Datos extraídos del estudio realizado por Ipsos en diciembre de 2022.



**Entidad supervisada
por el Banco de
España**



**“Top of Mind” en
los consumidores
españoles en crédito
al consumo**



912
empleados



1.772
millones de euros
de inversión
crediticia



+2,5
millones
de clientes



1.081
millones de euros
en créditos
concedidos
en 2022



447.200
nuevas aperturas
de crédito en 2022



29.628
comercios
asociados

5º

puesto en ASNEF
en el ranking de
riesgo vivo
(crédito al
consumidor)



01.

COFIDIS EN ESPAÑA

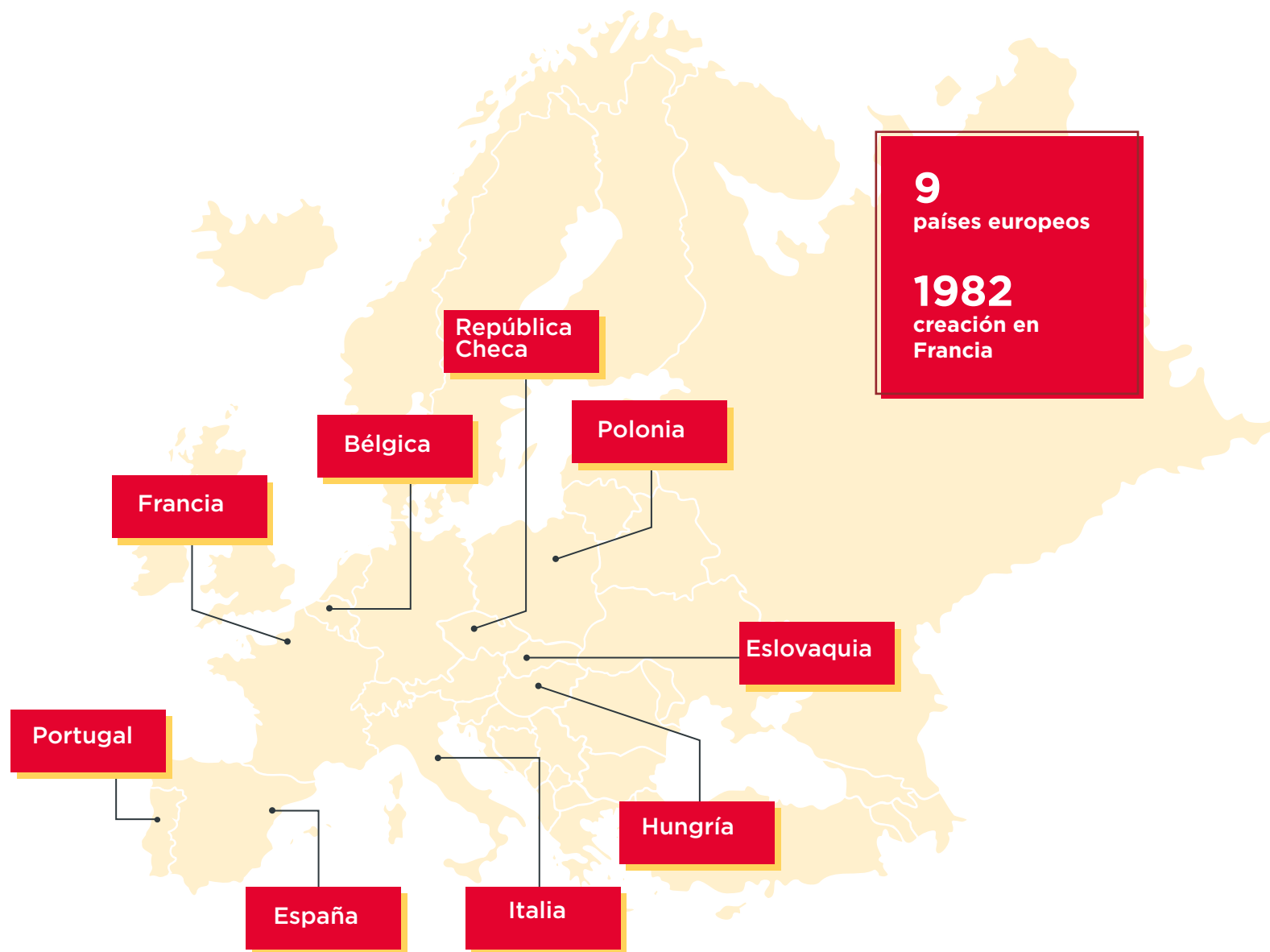
Formamos parte de Cofidis Group, cuyos accionistas son **Crédit Mutuel Alliance Fédérale**, el cuarto banco más importante en Francia, y el holding **Argosyn**. Ambos nos proporcionan el soporte financiero y tecnológico necesario para diseñar, vender y gestionar una amplia gama de productos de crédito al consumo, préstamos personales, tarjetas, soluciones de pago y seguros.



5.707
colaboradores
en todo el grupo



18.171
millones de euros
de riesgo vivo bruto





MISIÓN

Cofidis es una **“Empresa con Propósito”**, en línea con el **grupo Crédit Mutuel Alliance Fédérale** del que formamos parte. Este propósito se resume en el lema: **“Juntos, escuchamos y actuamos”** y de él se derivan nuestros compromisos con nuestros clientes, socios y colaboradores y, en definitiva, con la sociedad en general.

Acompañamos a nuestros clientes para ofrecerles un servicio excelente y la mejor de las experiencias. En este mundo en constante cambio, estamos

a su lado, innovamos para ellos y los acompañamos en el día a día. Defendemos su derecho a consumir, su derecho a vivir su sueño.

Para nosotros, la experiencia debe ante todo **mejorar y simplificar la vida de la gente**. Nos retamos en el día a día, para brindar a nuestros colaboradores, a nuestros clientes y a nuestros partners una experiencia repleta de emoción.

Nuestros valores están presentes en nuestro día a día e inspiran nuestra manera de hacer.

NUESTROS VALORES

Audacia

Nos atrevemos a plantear soluciones e iniciativas novedosas que aporten valor añadido a nuestros clientes.

Consideración

Mantenemos y cuidamos una relación humana y personalizada con nuestros clientes basada en la escucha y el respeto para que se sientan seguros.

Responsabilidad

Nos ocupamos de que nuestros compromisos se cumplan, valoramos las relaciones a largo plazo y trabajamos anticipando y gestionando los imprevistos.

Agilidad

Actuamos de forma rápida y flexible, adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes.

01.

COFIDIS EN ESPAÑA

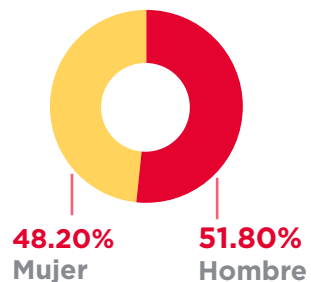
EL CLIENTE COFIDIS

Nuestros clientes y partners son la razón de ser de la compañía, el centro de nuestra actividad. En Cofidis, trabajamos a diario para asesorarles y realizarles un seguimiento

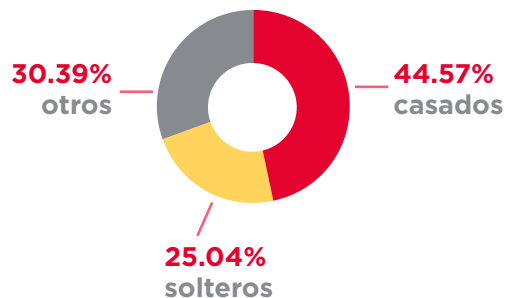
personalizado, con el objetivo de ofrecerles un **servicio excelente, cercano y útil**. Como resultado de ello, más de 2,5 millones de clientes confían en nosotros y han podido realizar sus proyectos personales gracias a nuestra colaboración.

PERFIL CLIENTE PARTICULAR

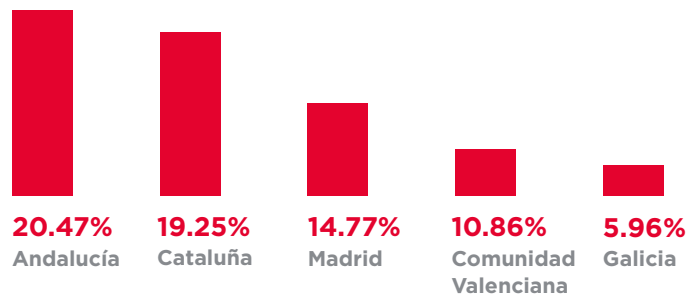
Género



Estado civil



Procedencia - CCAA





PREMIADOS COMO MEJOR SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR 9º AÑO

Por novena vez hemos sido distinguidos con el reconocimiento “Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2023” en la categoría de Organismos de Crédito, durante la 12ª edición del Certamen Líderes en Servicio, organizado por la consultora Sotto Tempo Advertising.

Esto nos convierte en absolutos ganadores de esta categoría y certifica la **excelencia en nuestra calidad de servicio al cliente**. Una distinción que constituye, sin duda, un aval que transmite confianza y seguridad al consumidor en el momento de contratar nuestros productos y servicios.



Servicio del canal web

9,8
sobre 10



Servicio a través del correo electrónico

9,8
sobre 10



Calidad de su servicio en el canal telefónico

9,9
sobre 10



Valoración global

9,8
sobre 10

La opinión que nuestros clientes tienen de nosotros es un reconocimiento al empeño que ponemos día a día por ser mejores. En este sentido, hemos obtenido una valoración muy alta sobre la calidad de nuestros servicios a través de **Google Reviews** y de los estudios internos que llevamos a cabo junto con la consultora Ipsos.

 Google Reviews



4.7 Estrellas | + de 11.000 Reviews

96% se muestra satisfecho con el servicio recibido*

89% nos recomendaría a sus amigos o familiares

95% cree que cumplimos las expectativas

*Fuente: Instituto Ipsos marzo 2023

01.

COFIDIS EN ESPAÑA

COFIDIS, EN DIGITAL

A través de nuestras plataformas digitales estamos en contacto permanente con nuestros clientes y partners.

En redes sociales, este año hemos estrenado **perfil en Tik Tok @cofidises**. A través de esta plataforma, cada vez más popular entre los españoles sobre todo los jóvenes, ofrecemos contenidos orientados a la educación financiera, actualidad económica y tendencias. En el resto de los **perfiles -Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube y Pinterest-** compartimos contenidos inspiracionales relacionados con las finanzas para informar y ayudar a nuestros seguidores a gestionar mejor sus gastos.

Nuestra **nueva revista &DIS**, con un tono fresco y dinámico, traslada con mayor profundidad información sobre iniciativas que tenemos en marcha, reflejando nuestros valores y compromisos con la sociedad.

Mediante la web **cofidis.es** damos a conocer todos los productos financieros de los que disponemos, mientras que a través de la **APP Cofidis** facilitamos las gestiones a nuestros clientes, ofreciéndoles así un canal de gestión y contacto adecuado a sus necesidades. Para hablar de innovación, contamos con **cofidisinnolab.com**, la web de nuestro hub de innovación para la economía digital.

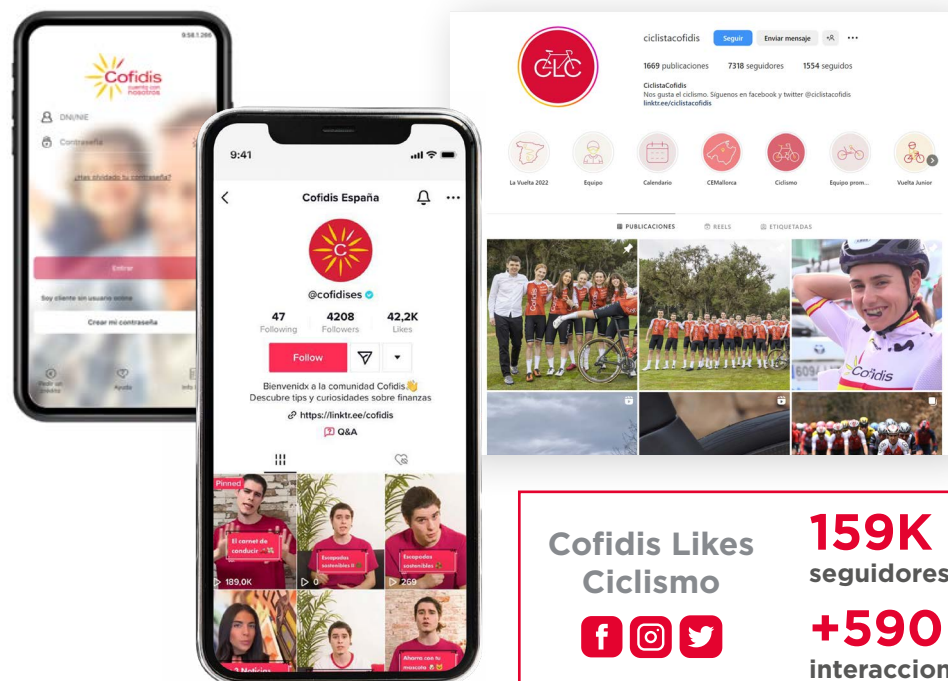
En el blog **vivemasvidas.com** los ciudadanos pueden encontrar consejos para sus finanzas y diferentes estilos de vida. Y para los profesionales del comercio, ya sea tradicional o electrónico, **cofidisretail.es** aporta soluciones para la gestión del día a día de un negocio. Por último, contamos con **cofidislikesciclismo.com**, un referente en cuanto a información del mundo de las dos ruedas dirigido a los aficionados a este deporte.

Cofidis España



64K
seguidores

+1.160K
interacciones anuales



Cofidis Likes
Ciclismo



159K
seguidores

+590K
interacciones
anuales

Webs

COFIDIS ESPAÑA
www.cofidis.es

COFIDIS RETAIL
www.cofidisretail.es

INNOLAB
www.cofidisinnolab.com

VIVE MÁS VIDAS
www.vivemasvidas.com

COFIDIS LIKES CICLISMO
www.cofidislikesciclismo.com

02.

CON EL FOCO EN LAS PERSONAS

COFIDIS, ENTRE LAS 100 MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR

Situar a las personas en el centro de nuestra estrategia de negocio nos ha permitido ser seleccionados por la revista **Actualidad Económica** en su **ranking de “Las 100 Mejores Empresas para Trabajar en España”** por tercer año consecutivo. En concreto, en la posición número 42 de la lista.

Una distinción que nos reconoce como un **lugar de trabajo gratificante y motivador**, basándose en criterios clave como las oportunidades de desarrollo y movilidad interna, la compensación, el ambiente laboral, así como los proyectos sobre sostenibilidad y voluntariado que llevan a cabo nuestros colaboradores y colaboradoras.



Un logro que es un **fiel reflejo de la cultura de Cofidis y de nuestro compromiso como “Empresa con Propósito”**, cuya finalidad además de la económica es impactar en nuestro ecosistema, tanto social como medioambiental.



02.

CON EL FOCO EN LAS PERSONAS



EL BIENESTAR INTEGRAL DEL EQUIPO

La salud de todo el equipo Cofidis siempre ha sido una de nuestras prioridades. Por ello, contamos con un **Plan de Bienestar Integral** que promueve acciones en los cuatro principales ejes que conforman el significado de “**salud**” según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT):

BIENESTAR FÍSICO

Impulsamos iniciativas que ayuden a alcanzar un estado equilibrado de salud a través de buenos hábitos de vida. Entre ellas, contamos con el **Club Muéve-T** que promueve entre nuestros colaboradores y colaboradoras la práctica de hasta 12 deportes diferentes.

BIENESTAR EMOCIONAL

Nuestro reto es ayudar a las personas a conocer sus propias aptitudes. Para ello contamos con el programa **Vitamínate** que, a través de talleres y webinars, ayuda a nuestro equipo a desarrollar capacidades

como la resiliencia, la gestión de la incertidumbre y el equilibrio personal. Para momentos en los que es necesario un apoyo adicional, disponemos del teléfono gratuito de acompañamiento psicológico para atender tanto a los colaboradores y colaboradoras como a sus familias.

BIENESTAR SOCIAL

Participamos en iniciativas que ayudan a fortalecer los vínculos familiares y de amistad dentro de la comunidad. Un ejemplo es nuestra participación en la **Magic Line SJD**, una caminata solidaria organizada por el Hospital Sant Joan de Déu que financia proyectos dirigidos a ayudar a personas en situación de vulnerabilidad.

BIENESTAR FINANCIERO

Queremos que nuestros colaboradores y colaboradoras sientan seguridad y libertad a la hora de tomar decisiones económicas. Por ello, les compartimos distintas herramientas que puedan ayudarles, como por ejemplo **consejos sobre educación financiera**.

UN LUGAR PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL

Incentivar el talento interno y la empleabilidad de todas las personas que formamos Cofidis es clave para nuestro desarrollo como compañía. Por ello, contamos con un abanico de programas que les ayudan a crecer en nuevas áreas.

- **Talent'Up.** Es nuestro modelo de desarrollo y gestión del talento, a través del cual, de manera personalizada e individualizada, nuestros colaboradores y colaboradoras identifican sus fortalezas y sus aspectos de mejora. De este modo pueden crear un plan de desarrollo individual de acuerdo con sus conocimientos y nuestras necesidades.
- **FormaD.** Es el nombre de nuestra plataforma interna de aprendizaje on-line, una herramienta para el autodesarrollo y la capacitación mediante itinerarios formativos y aprendizaje en abierto.

- **Entrevistas de trayectoria profesional con el área de Recursos Humanos.** Permiten a las personas conocerse mejor y tomar sus propias decisiones sobre trayectoria profesional desde un mayor autoconocimiento de sus preferencias e intereses profesionales, valorando el sentido que tiene para ellas el trabajo.

Estas iniciativas las hacemos posibles gracias a nuestra apuesta por:

- **Una cultura de feedback continuo,** transparente y honesto para que nos ayude a crecer como personas y como profesionales.



- **Nuestro modelo de liderazgo,** cuyos comportamientos constituyen la "brújula" no sólo de la dirección, sino también de todos los colaboradores y colaboradoras de Cofidis.

Además, en respuesta a nuestro compromiso por incentivar el desarrollo profesional de las personas jóvenes y acercarlas al mundo laboral contamos con:

- **Graduate Data Program.** Nuestro programa **training on the job** de 15 meses en diferentes departamentos de la empresa, dirigido a recién licenciados en Big Data. Una oportunidad única para la entrada

a la compañía de jóvenes talentos que deseen desarrollar su carrera profesional en este sector.

- **Welcome Talent Program.** A través del cual ofrecemos **más de 30 becas** de cualquier especialidad que integran un programa de prácticas en la compañía acompañado por un tutor. Los estudiantes participan en un modelo de aprendizaje inmersivo, con sesiones formativas enfocadas al desarrollo de competencias y conocimientos transversales (financieros, marketing, riesgo, jurídicos, etc.), la observación de proyectos reales y acciones de responsabilidad social corporativa.



03.

SOLUCIONES FINANCIERAS

COFIDIS, TU COMPAÑERO FINANCIERO

En Cofidis llevamos **más de 30 años** asesorando a nuestros clientes y partners, ayudándoles a hacer realidad los proyectos más importantes de sus vidas.

Bajo el concepto “**En una vida hay muchas vidas**”, en Cofidis manifestamos cómo, gracias a nuestros productos y servicios financieros, hemos podido estar presentes a lo largo de sus vidas, acompañándolos y entendiendo sus necesidades vitales o de negocio. Porque en una vida, hay muchas vidas.

SERVICIOS A PARTICULARES

El **Préstamo Personal**, el **Préstamo Fusión** y el **Crédito Directo** son nuestras soluciones de financiación para particulares. Su contratación y gestión puede realizarse mediante una llamada telefónica o a través de cualquier dispositivo conectado a internet, aunque también ponemos a disposición de todos nuestros clientes la **atención personalizada de nuestros asesores** y de un **sistema de inteligencia artificial** para resolver cualquier duda.

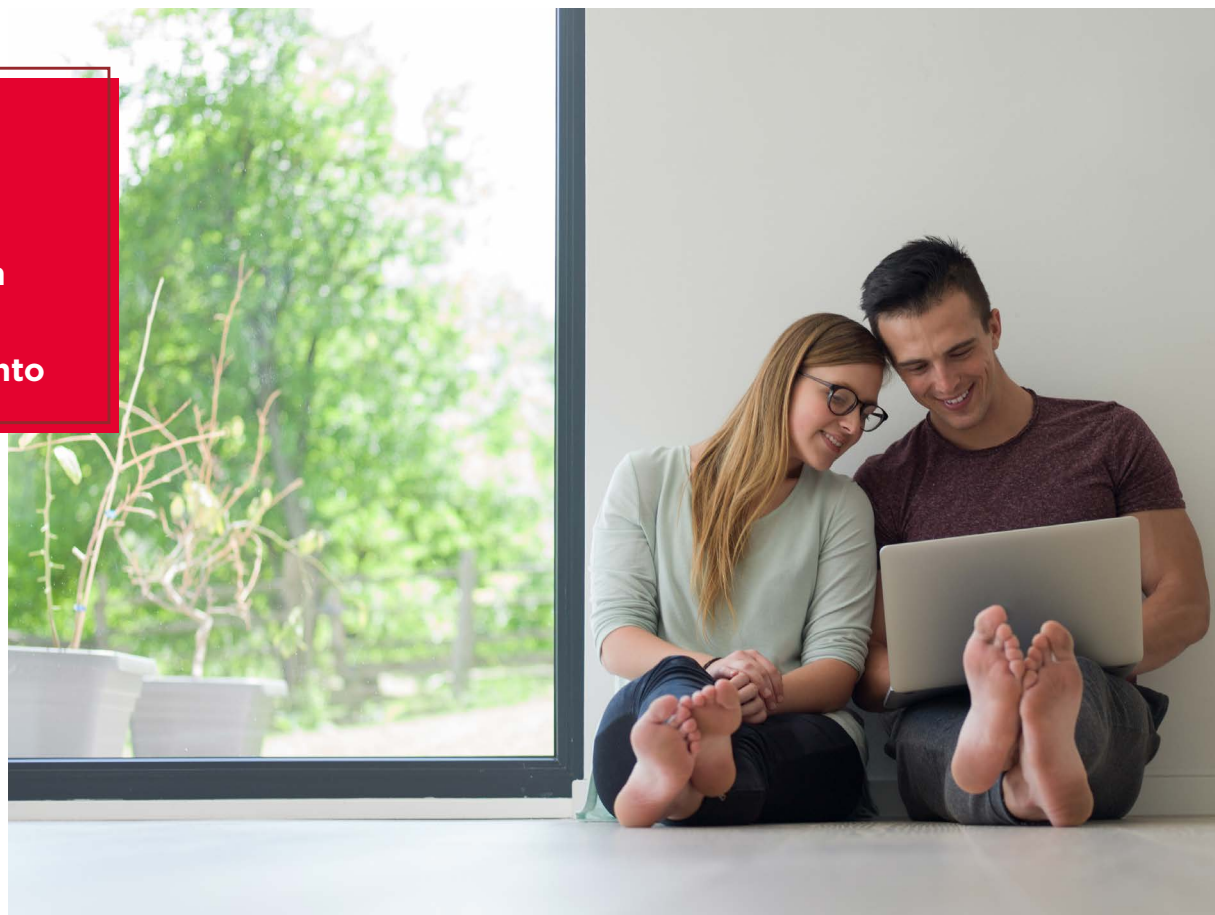
PRÉSTAMO PERSONAL

Consta de una **gama de 11 préstamos personales** destinados a **financiar los proyectos de los clientes**: estudios, reformas y equipamientos del hogar, automóvil nuevo, automóvil de ocasión y moto, tratamientos dentales, instrumentos musicales, celebraciones y viajes. Cada uno de ellos es una alternativa a medida con unas condiciones altamente competitivas: **hasta 60.000 euros, sin comisión de apertura y con un TIN desde 5,25%**. Además, ofrecemos también la posibilidad de financiar cualquier bien o servicio que suponga un verdadero proyecto para el cliente.

Estudios, Reformas y equipamientos, Automóvil nuevo, Automóvil seminuevo y motos, Tratamientos dentales, Instrumentos musicales, Celebraciones, Viajes, Otros



Sin comisión de estudio, apertura ni mantenimiento



De 4.000 a 60.000 euros



Estudio a medida gratuito



Sin cambiar de banco ni productos complementarios



Solicitud 100% online mediante la firma digital de contrato

03.

SOLUCIONES FINANCIERAS

PRÉSTAMO FUSIÓN

Con el fin de ayudar a nuestros clientes a tener controlados todos sus gastos, este año hemos lanzado el **Préstamo Fusión**. Un nuevo producto que permite **reunificar todas las deudas en una cuota mensual única y escoger el plazo de devolución** que más se ajuste a nuestras necesidades. Además, si es necesario, se pueden añadir nuevos proyectos al mismo préstamo.

Cofidis ofrece al cliente un **servicio de acompañamiento personalizado** durante todo el proceso y se ocupa de realizar todas las gestiones que sean necesarias con otras entidades.



De 4.000 a 60.000 euros,
con un plazo de devolución
de hasta 120 mensualidades



Sin comisión de apertura
y con un TIN del 5,25%
hasta el 12,70%



Un mes de carencia
para mayor tranquilidad



Importe de tesorería de
hasta 60.000 euros
(nuevo proyecto)



CRÉDITO DIRECTO

Nuestro Crédito Directo es la opción más flexible y que mejor se adapta al cliente. Con esta solución financiera, puede disponer de un crédito cuando decida. Y, además, le ofrecemos la posibilidad de escoger la cuota y el plazo de devolución que mejor se adapte a su presupuesto y estilo de vida.



**Sin comisión
de estudio,
apertura ni
mantenimiento**



**De 500 a
4.000 euros**



**Solicitud 100% online
mediante la firma
digital de contrato**



**Sin cambiar de banco
ni productos
complementarios**



**Sin gastos de
cancelación anticipada,
parcial o total**



**Disponibilidad del
importe con rapidez una
vez aprobada la solicitud
de crédito**



**Línea de crédito
reutilizable de manera
flexible cuando el
cliente lo necesite**

03.

SOLUCIONES FINANCIERAS



SEGUROS

Ponemos a disposición de nuestros clientes una amplia gama de seguros que distribuimos con la aseguradora Agrupació, y que permiten tener la **máxima protección**.



Seguro MascotSegur



Seguro DentalMedic



Seguro de Decesos



Seguro SegurAccidentes



Seguro protección de la deuda

TARJETA

Nuestra tarjeta Cofidis es la forma más cómoda de disfrutar de una línea de crédito en tiendas, comercios electrónicos y cajeros. Y **no importa cuántas veces se utilice, porque mantenemos una cuota fija**. Además,

en nuestro compromiso con el medioambiente, ofrecemos un servicio de reciclaje gratuito de la tarjeta, en colaboración con la Fundación Ecolec, cuando ésta es sustituida por renovación o deterioro.



SERVICIOS A PARTNERS

SOLUCIONES RETAIL

Con nuestros servicios para partners aportamos soluciones financieras para empresas, ofreciendo a sus clientes la opción de **comprar sus productos a plazos**, mediante un proceso ágil y fácil. Además, la empresa recibe el pago al contado.

De esta forma, contribuimos a acelerar el crecimiento del negocio de nuestros partners, al mismo tiempo que añadimos valor a su actividad comercial con una **experiencia de compra diseñada a la medida de sus clientes**. Para ello contamos con el apoyo de una red comercial que da servicio en todo el territorio nacional, así como un servicio de atención telefónica. Actualmente ya son casi 30.000 establecimientos que confían en nuestras soluciones Retail.

- **Crédito estándar:** con condiciones personalizadas según el comercio en cuanto a cantidad financiada y plazos.

- **Cofidis Pay:** el cliente puede financiar su compra y contar con una línea de crédito adicional para nuevas compras en el comercio, tanto en tiendas físicas como en ecommerce que tengan la opción de pago Cofidis Pay.

Extranet exclusiva

Adicionalmente, desde Cofidis ofrecemos a nuestros partners una extranet exclusiva, una aplicación informática con las siguientes ventajas:

- Financiación inmediata en el punto de venta.
- Respuesta al momento.
- Trámites ágiles y simples, firmando el contrato con PIN enviado por SMS.

Además de estos servicios, también ofrecemos a nuestros partners **apoyo publicitario sobre financiación** en el punto de venta.



03.

SOLUCIONES FINANCIERAS

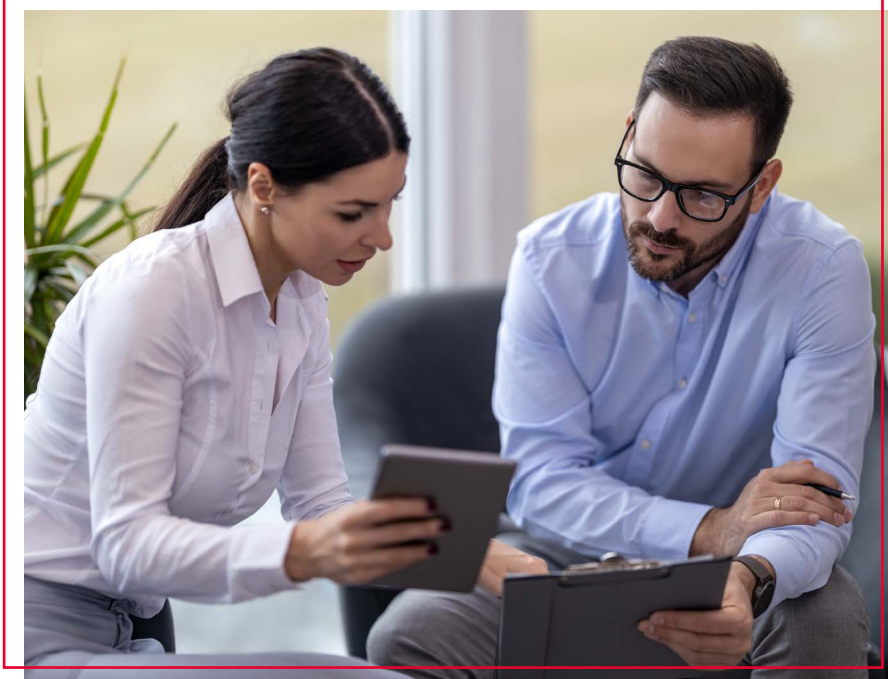
NOS PREOCUPAMOS POR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS PARTNERS

Nuestros partners tienen a su disposición un servicio de atención personalizada para cualquiera de sus puntos de venta, **de manera presencial o en remoto, y siempre de la mano de asesores expertos. Nuestras soluciones son Omnicanales**, tanto para modelos de negocio físicos, como aquellos que combinan la tienda online y la física. **Y nuestra amplia red comercial repartida por toda España está formada por los mejores profesionales**, que están siempre a disposición de nuestros partners para ayudarles a incrementar sus ventas y mejorar la rentabilidad de su negocio con las soluciones financieras que mejor se adaptan a sus necesidades.

VALORACIÓN DE LOS PARTNERS DE COFIDIS

Cada año realizamos un estudio para determinar el nivel de satisfacción de nuestros partners. Según datos de nuestra última encuesta*, los establecimientos comerciales a los que damos servicio están muy satisfechos con Cofidis.

* Estudio Ipsos Satisfacción Partners, septiembre 2022



Nivel de satisfacción global

9 sobre 10



Operativa de solicitud a través de la web

9 sobre 10



Recomiendan Cofidis con toda seguridad

88%



Valoración en relación con el servicio que Cofidis da al cliente final

8,6 sobre 10



Calidad de la atención comercial

8,7 sobre 10



Rapidez para hacer trámites a través de la web

9,1 sobre 10

SOLUCIONES RETAIL ECOMMERCE

Con Retail Ecommerce facilitamos la financiación para tiendas online. Así, sus clientes pueden **financiar sus compras por internet al instante**

de forma segura y rápida. Además, nuestros partners reciben el pago al contado.

4xcard

El cliente puede financiar su compra en 90 días con 4 cuotas utilizando su tarjeta

Para compras desde 75 hasta 1.000 euros

TIN 0% y TAE variable de acuerdo con el ecommerce

Solo con el documento de identidad y la tarjeta del titular

Respuesta inmediata

6x 12x 24x

El cliente puede financiar su compra a pagar en hasta 50 cuotas mensuales a través de domiciliación bancaria

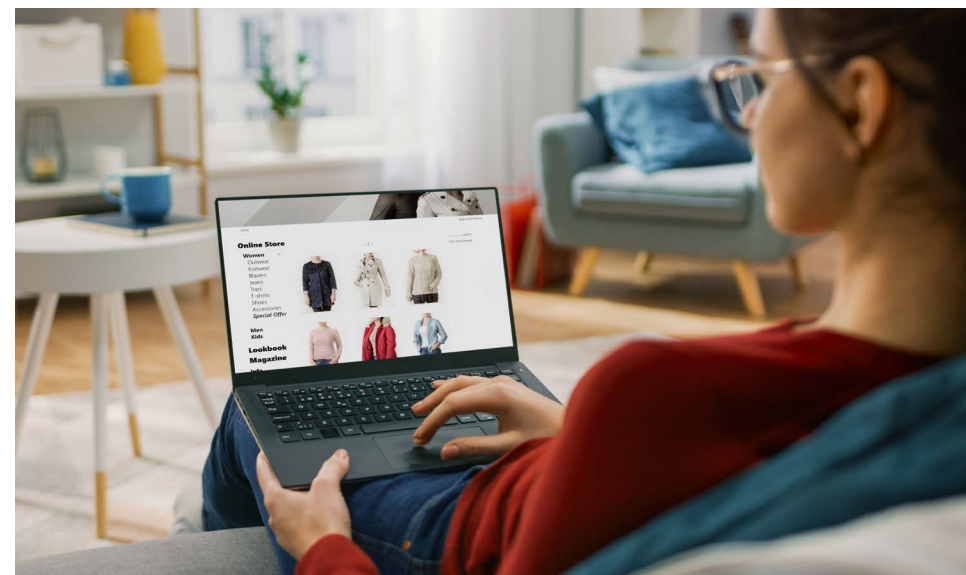
Para compras desde 75 hasta 3.000 euros

Intereses adaptados al ecommerce

Solo con el documento de identidad y justificante de titularidad bancaria

Respuesta inmediata para operaciones de hasta 1.000 euros. Menos de 48h para operaciones superiores

Línea de crédito adicional, reutilizable en futuras compras



VALORACIÓN DE LOS CLIENTES



Valoración de las soluciones Cofidis Retail Ecommerce

4,7 sobre 5



Satisfacción con 4xcard

89%



Recomendarían 6x 12x 24x a amigos o familiares

78%



Volverían a utilizar las soluciones Cofidis Retail

97%

Estudio Ipsos Satisfacción Partners, septiembre 2022

03.

SOLUCIONES FINANCIERAS

SOLUCIONES AUTO

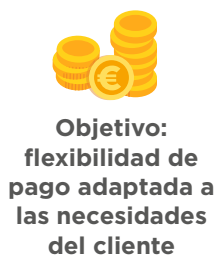
Auto es nuestra división especializada en movilidad, con foco especial en automóvil y moto. Acercamos soluciones innovadoras a los concesionarios colaboradores, potenciando sus ventas con soluciones flexibles para sus clientes, y adaptamos nuestros servicios de financiación a su negocio.

Con el objetivo de agilizar y securizar el proceso de adquisición de los vehículos, tenemos un fuerte compromiso con la digitalización. Como novedad, este año **gracias a nuestra webservice todo el proceso se ha digitalizado**, incluyendo la **firma digital**, y puede hacerse a través de **tres simples pasos: acceso, solicitud y pago de la operación**. También utilizamos sistemas de identificación biométrica y de agregación de cuentas bancarias (PSD2).

Además, con nuestras aplicaciones informáticas nuestros clientes pueden completar sus datos en la solicitud de financiación, agilizando de este modo el proceso. Y, gracias a la webservice, conocer el resultado de una operación de financiación que hayan solicitado.

Nos adaptamos a los diferentes perfiles de clientes y necesidades. Así, por ejemplo, ofrecemos ayuda financiera a la compra de vehículos a través del canal online y a la adquisición de motos de ocasión de hasta 15 años.

Buscamos **la proximidad** con un equipo de comerciales que da servicio a todo el territorio nacional, y que se refuerza con atención telefónica en horario comercial de manera ininterrumpida.



*ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Los buenos resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de partners del sector auto nos motivan a seguir mejorando.



*Encuesta Ipsos "Satisfacción de los partners de auto Cofidis", noviembre 2022



SOLUCIONES AGENTES DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA E INTERMEDIARIOS FINANCIEROS

Nuestras **Soluciones Globales para Agentes de la Propiedad Inmobiliaria (APIS) e Intermediarios Financieros** permiten a estos profesionales ofrecer a sus clientes de forma cómoda y ágil soluciones financieras a sus proyectos de hogar, desde ayuda a la adquisición de una vivienda hasta hacer frente a proyectos de reforma, compra de mobiliario o equipamiento en general.

Los productos disponibles son el **Préstamo Personal** y el **Crédito Directo** con importes, plazos y tipos de interés adaptados a las necesidades que surgen en el momento de la

compra de un inmueble. Se trata de una oferta financiera de **hasta 60.000 euros de crédito y plazo de devolución de hasta 120 meses**, con un tipo de interés variable en función de importe y plazo, sin gastos de apertura ni mantenimiento, si la finalidad son proyectos destinados al hogar.

Se trata de un producto competitivo e incentivador que ponemos a la disposición de estos profesionales, que además cuenta con el soporte comercial y apoyo continuo de Cofidis.



Solicitud 100% online mediante la firma digital de contrato



Sin comisión de apertura



Sin cambiar de banco ni productos complementarios



Estudio a medida gratuito



03.

SOLUCIONES FINANCIERAS

WEB COFIDIS RETAIL

Con el compromiso de ser competitivos y dotar a nuestros partners de las mejores herramientas financieras para incentivar sus ventas, contamos con **Cofidis Retail**, la plataforma digital que engloba las soluciones financieras dirigidas a puntos de venta y/o tiendas online para facilitar las compras de sus clientes. En Cofidis Retail, además, ofrecemos soluciones prácticas para la gestión del día a día de cualquier negocio comercial y comercio online.

Para más información:
cofidisretail.es

QUIÉNES SOMOS
VENTAJAS

Como empresa **partner**, te ayudamos a aportar **valor añadido a tu negocio**, ofreciéndote **soluciones financieras y facilidades** en las formas de pago para tus clientes finales.

Porque tus objetivos son los nuestros, diseñamos un proyecto a tu medida, personalizando tu sistema de financiación para cada uno de tus clientes y productos.

Te ofrecemos productos financieros para **mejorar tus ventas y fidelizar tus clientes** de la manera más sencilla.

Nuestros servicios están disponibles tanto en **Cofidis Retail Punto de Venta**, como en **Cofidis Retail e-commerce**, Cofidis Auto.

Tienes todas las facilidades que necesitas a tu disposición

APOYO COMERCIAL **EXTRANET EXCLUSIVA PARA EMPRESAS** **APOYO PUBLICITARIO** **SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**



NUESTROS ACUERDOS

En Cofidis queremos **estar cerca de nuestros partners y acompañarlos en el crecimiento de su negocio**, con acuerdos de colaboración de larga duración, facilitándoles las mejores soluciones tecnológicas y buscando la mejor de las experiencias para sus clientes. Nuestro compromiso es firme: **acompañarlos en la digitalización y el ecommerce**, ya tengan sólo actividad digital o distribución física tradicional y también quieran desarrollar la venta online. Nuestra línea de negocio a partners les ofrece soluciones de financiación al

consumo adaptadas a su empresa con el objetivo de facilitar la adquisición de sus productos por parte de sus clientes. Actualmente, contamos con partners del sector ecommerce, tecnológico y muchos otros como descanso y muebles, óptica, bicicletas y electrodomésticos.



04.

NUESTROS COMPROMISOS

**Apoyamos
el deporte**

**Trabajamos por la
inclusión**

**Con la educación
financiera**

**Responsables con el
medio ambiente**

**Impulsamos la
innovación**

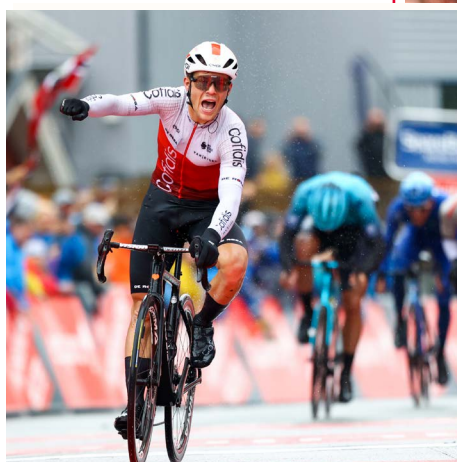
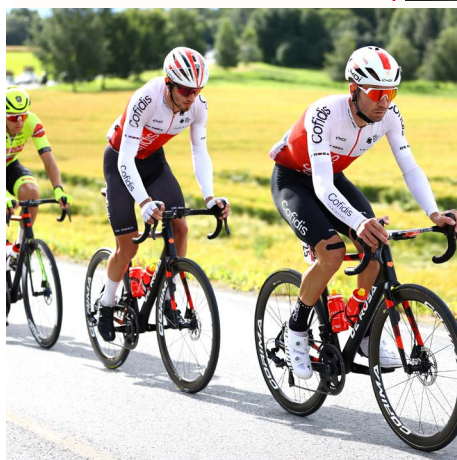
Cofidis es una “**Empresa con Propósito**” y por eso forma parte de nuestra misión contribuir a una sociedad mejor. De aquí nacen nuestros cinco grandes compromisos: con el deporte, la inclusión social, la educación financiera, el medio ambiente y la innovación empresarial.

APOYAMOS EL DEPORTE

Compartimos con el deporte en general, y con el ciclismo en particular, valores como la **pasión**, el **compromiso**, el **esfuerzo**, el **sacrificio**, el **trabajo en equipo** y la **superación**. Por eso el impulso y el desarrollo del deporte forman parte de nuestra esencia.

EQUIPO CICLISTA

El Equipo Ciclista Cofidis nace en 1996, siendo el **más longevo del pelotón UCI**. Además, es uno de los pocos que tiene una sección profesional femenina y otra para deportistas con discapacidad.



04.

NUESTROS COMPROMISOS



10 AÑOS CON LA REAL FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CICLISMO (RFEC)

Este año **renovamos como patrocinador principal** de la Selección Española de Ciclismo y con ello cumplimos **una década** apoyando este deporte. Nuestro compromiso con la RFEC se amplía **hasta 2025** con la voluntad de dar soporte a los mejores ciclistas de nuestro país.

Seguiremos estando presentes en los Campeonatos de España, la Copa de España Femenas, la Copa de España de XCO y la Copa de España Junior. Además, extendemos este compromiso a la afición, impulsando el movimiento **Inside #TeamESPciclismo**.

LA VUELTA

LA VUELTA

Somos uno de los principales promotores del ciclismo en España desde 2010, cuando nos convertimos en **patrocinadores principales de La Vuelta**, la competición ciclista por etapas más importante del calendario nacional.



04.

NUESTROS COMPROMISOS

TRABAJAMOS POR LA INCLUSIÓN

COFIDIS Y EL COMITÉ PARALÍMPICO ESPAÑOL

Este año reforzamos nuestra apuesta por la Familia Paralímpica con **la renovación del compromiso de patrocinio con el Equipo Paralímpico Español** hasta los Juegos de París 2024.

El apoyo de Cofidis, junto al resto de marcas que están adheridas al Plan ADOP, hace posible que los deportistas paralímpicos de alto nivel puedan disponer de todos los medios necesarios para dedicarse al entrenamiento y a la preparación de sus disciplinas como actividad principal de sus vidas. De este modo, pueden afrontar con garantía de éxito su participación en las distintas competiciones, en especial la más esperada de todas ellas: los Juegos Paralímpicos.



Equipo Cofidis de Promesas Paralímpicas de ciclismo

Además de apoyar el deporte de élite en general, en Cofidis llevamos años dando apoyo al ciclismo paralímpico con el fin de ayudar a la inserción social de personas con discapacidad a través de la disciplina deportiva. En especial, desde 2018, con la creación del **Equipo Cofidis de Promesas Paralímpicas**, un programa que busca que jóvenes con discapacidad física, visual, intelectual o parálisis cerebral accedan al deporte de la bicicleta. El objetivo es que estas promesas del deporte vayan evolucionando para poder llegar a formar parte del Equipo Paralímpico Español.



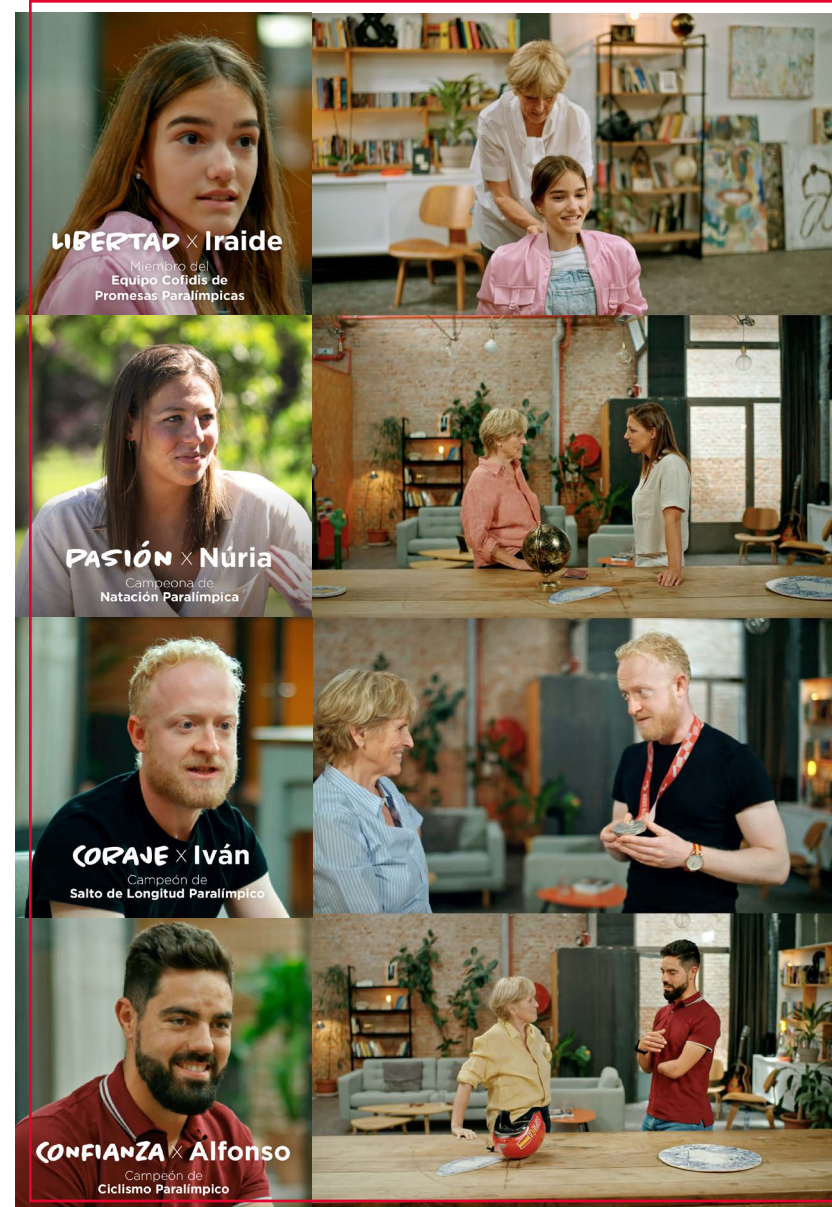


Vidas Paralímpicas, un encuentro con Mercedes Milà

Este 2022 hemos conocido el lado más personal de algunos de nuestros atletas de la mano de una de las grandes comunicadoras de nuestro país, **Mercedes Milà**. La periodista se ha sumado al proyecto social “**Vidas Paralímpicas**” para convertirse en la conductora de una inspiradora web serie de cuatro capítulos. De este modo, además de respaldar a los deportistas de élite para que logren sus objetivos deportivos, Cofidis da a

conocer sus historias de superación personal. Un documental que capta las emociones y los sueños de cuatro atletas: **el ciclista Alfonso Cabello; el saltador de longitud Iván Cano; la nadadora Núria Marquês; y la jovencísima ciclista, de tan solo 13 años, Iraide Rodríguez**. Un proyecto que cuenta con la colaboración del grafitero gallego **Mon Devane** y que puede verse en el blog de Cofidis **Vive Más Vidas**.

Descubre “Vidas Paralímpicas” en: vivemasvidas.com



04.

NUESTROS COMPROMISOS

“GOT TALENT”: IMPULSAMOS EL TALENTO

La concesión de una beca formativa al ganador de la última edición de “Got Talent España” representa lo importante que es para nosotros acompañar a las personas en diferentes momentos de su vida. Queremos estar a su lado apoyando sus aspiraciones y generando ilusión a través de “**Vive el sueño de tu vida**”, el proyecto con el que hemos participado en el popular *talent show* de Mediaset empujando a aquellos que tienen un talento especial.

Una iniciativa pionera, ya que por primera vez una marca participaba en la dinámica del concurso. Así, Cofidis se unió a “Got Talent España” para ayudar a los candidatos que demostraran tener el mejor talento a acceder de forma directa a las Audiciones. A través de una página web, donde pudieron demostrar sus habilidades artísticas, y una fase alternativa a los castings, diez de ellos lo lograron.

Para ayudar a los participantes a cumplir sus ilusiones contamos con el mejor embajador: el cantante y presentador **Miki Núñez**, alguien que conoce muy bien el significado de hacer realidad un sueño, pues saltó a la fama gracias a su éxito en “Operación Triunfo 2018” y, tras representar a España en Eurovisión 2019, ha logrado numerosos éxitos musicales.

Gracias a “**Vive el sueño de tu vida**”, el mago Jordi Caps, vencedor en la gran final, podrá disfrutar de una formación anual valorada en diez mil euros para seguir potenciando sus habilidades artísticas.

Con este proyecto, Cofidis amplía su área de actuación al ámbito cultural y artístico.





EL PROGRAMA #LIKE

Actuar a favor de la inclusión es **uno de los compromisos prioritarios** que tenemos con nuestros clientes, el equipo y la sociedad. Gracias a la participación activa de los colaboradores y colaboradoras de Cofidis y al gran número de acuerdos que mantenemos con distintas asociaciones en cada una de las filiales del Grupo, nos comprometemos juntos y actuamos. **#Like Inclusion Keep Engaged (#Like)** es la base de nuestro programa de responsabilidad social corporativa. #Like nació en 2019 para dar un paraguas a todas las acciones solidarias que se realizan a nivel internacional, teniendo como objetivo prioritario la **lucha contra la exclusión** de colectivos en situación de vulnerabilidad.

Durante el 2022 las acciones #Like más destacadas han sido:

Lanzamos "Future Makers"

Se trata del nuevo programa solidario a través del cual ponemos al servicio de la comunidad el conocimiento de nuestros colaboradores y colaboradoras, ayudando así a crear un futuro mejor para todos. Gracias a **"Future Makers"** este año hemos ayudado a crear nuevas oportunidades laborales, hemos contribuido al desarrollo del ecosistema empresarial del territorio y a promover el emprendimiento. Para ello colaboramos con entidades del tercer sector, emprendedores y jóvenes talentos.

Colaboramos con el Hospital Sant Joan de Déu y sus causas

Desde el 2017, en Cofidis nos movilizamos para realizar una donación al Hospital Sant Joan de Déu (SJD). En 2022 fueron 9.000 euros destinados a financiar proyectos de

oncología integrativa para los valientes del **Pediatric Cancer Center SJD**, el centro oncológico infantil más grande de Europa y uno de los más grandes del mundo. En todos los años de colaboración, hemos contribuido con más de 45.000 euros para diferentes proyectos.

También estamos presentes en la **caminata solidaria Magic Line SJD**, la movilización que organiza el hospital para ayudar a personas en situación de vulnerabilidad. Cofidis participa organizando entre sus colaboradores y colaboradoras diferentes animaciones para financiar proyectos sociales a favor de este colectivo.

Donamos material escolar a los colegios

Colaboramos con las escuelas próximas a nuestra sede central

entregándoles libros donados por los colaboradores y colaboradoras de Cofidis para fomentar la lectura de los estudiantes en la etapa de educación primaria.

Entregamos alimentos a familias vulnerables

Desde 2010, y durante la época navideña, participamos en la campaña de donación de alimentos del **Banc dels Aliments de Barcelona** para que los distribuyan entre las familias en situación de vulnerabilidad. Los colaboradores y colaboradoras de Cofidis tienen la posibilidad de participar de dos maneras: donando la mitad del valor de su lote de Navidad o bien con microdonaciones. En 2022, hemos sumado 1.052 kg de solidaridad para el Banc dels Aliments.



04.

NUESTROS COMPROMISOS

CON LA EDUCACIÓN FINANCIERA

BLOG 'VIVE MÁS VIDAS'

Nuestro compromiso con la educación financiera se materializa en el blog **Vive Más Vidas**. Un portal que cuenta con contenidos temáticos vinculados a la actualidad sobre estilos de vida, consejos y recomendaciones, ayuda en la gestión de las finanzas personales y a invertir mejor los recursos económicos de cada persona a lo largo de las diferentes etapas de su vida.

Este año, como novedad, hemos incorporado una selección de vídeos cortos, verticales y dinámicos sobre educación financiera de nuestro nuevo perfil de **Tik Tok**, que nos acerca al público más joven. En esta red social contamos con la colaboración de **@ac2ality**, el medio informativo en



español más grande en Tik Tok, para trasladar las noticias más relevantes de la actualidad económica y financiera de una manera clara y amena.

Vive más Vidas también recoge toda la actividad de RSC que llevamos a cabo, en especial nuestros proyectos **"Vidas Paralímpicas"**, **"Pedaleando Contigo"** -que incluye una ficha con información de cada uno de los integrantes del Equipo Cofidis de Promesas Paralímpicas de Ciclismo- y el **patrocinio del Equipo Paralímpico Español**. De este modo, además de acompañar a los consumidores en sus proyectos e ilusiones, damos visibilidad a las acciones con las que Cofidis contribuye a la sociedad como "Empresa con Propósito".



Descubre nuestros contenidos sobre educación financiera

Más información sobre nuestras acciones de RSC en: **vivemasvidas.com**



RESPONSABLES CON EL MEDIO AMBIENTE

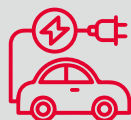
EL PROYECTO #LIKEMYPLANET

Somos una “Empresa con Propósito” y por eso contribuir a la conservación de nuestro planeta forma parte de nuestra misión. De aquí nace **#LikeMyPlanet**, un proyecto en el que trabajamos junto a las filiales del Grupo Cofidis en distintos países con el objetivo de fomentar **la movilidad sostenible, reducir el plástico y el uso del papel, y promover la energía verde.**

Para lograr el objetivo del Grupo de reducir un **30% nuestra huella de carbono en 2025** cada año ponemos en marcha nuevas iniciativas, entre las que destacan:

#LIKEMYPLANET2022

MOVILIDAD SOSTENIBLE 100%



Contamos con un 100% de la flota de vehículos híbrida, reduciendo así las emisiones de CO₂.

USO DE PAPEL ↓ 36,3%

Fomentamos el envío de comunicaciones comerciales por email y la firma digital, evitando así el uso de papel.

100% Reducción de envíos comerciales

70% Reducción de envíos no comerciales

94% Preceptados en productos directos

96% Preceptados en productos partner



CONSUMO DE PLÁSTICO ↓ 48,6%



100%



+5 máquinas

Todos los colaboradores de Cofidis disponen de un botellín reutilizable y de varias máquinas de ósmosis Green Drink para consumo diario.



Hemos eliminado las botellas de plástico de las máquinas de vending y en las reuniones.

CONSUMO ENERGÍA ↓ 7,8%

Apostamos por la recogida selectiva de residuos, el fomento del trabajo en remoto y el apagado de luces en las oficinas cuando no estamos presentes.



Apagado automático de iluminación a las 19.30h (nov'22) + cierre viernes (dic'22)



↓ 37 T

De residuos en la recogida selectiva

04.

NUESTROS COMPROMISOS

Desde 2020, #LikeMyPlanet ha puesto en marcha más de 40 iniciativas entre las que destacamos:

Día de la Bicicleta en los colegios

Con motivo del Día Internacional de la Bicicleta celebramos una acción de sensibilización en la que involucramos a los colegios cercanos a nuestra sede. Ese día, voluntarios y voluntarias del equipo Cofidis organizan formaciones sobre el buen uso de la bicicleta, hábitos saludables y seguridad vial dirigidas a los alumnos de primaria. En 2022, **150 estudiantes** nos visitaron para aprender sobre movilidad sostenible. Con la ayuda de **35 voluntarios y voluntarias**, los jóvenes estudiantes disfrutaron de **un día repleto de ciclismo, seguridad vial y vida sana**. La jornada contó con la visita especial de **Iraide Rodríguez**,

la deportista más joven del Equipo de Promesas Paralímpicas Cofidis, con tan solo 13 años.

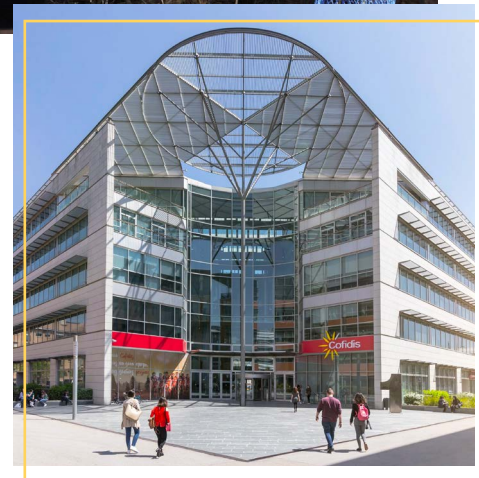
El Bosque Cofidis

Como parte de nuestro compromiso con la reducción de la huella de carbono hemos impulsado la iniciativa **"Respira Vida"**, por la que nos comprometemos a plantar **un árbol por cada préstamo contratado**. Gracias a nuestros clientes, colaboradores y colaboradoras hemos hecho realidad el **Bosque Cofidis**. Nuestra previsión es que supere las 100.000 unidades plantadas en 2023, lo que representará más de 33 hectáreas reforestadas (equivalente

a unos 25 campos de fútbol) y evitará enviar a la atmósfera más de 4.000 toneladas de CO₂.

Edificio sostenible

Nuestro edificio, situado en World Trade Center Almeda Park en Cornellà, cuenta con la **clasificación "Leed Gold"**, un sello que premia aquellos espacios que son sostenibles. Utilizamos energía verde y hacemos un uso responsable de servicios como agua, climatización o electricidad. Además, contamos con un espacio de reciclaje propio integrado con la **Agencia de Residuos de Cataluña**, que ha certificado el recorrido final de 37 toneladas de productos que reciclamos en 2022.



IMPULSAMOS LA INNOVACIÓN



INNOLAB

En 2022 hemos seguido apostando por la innovación con **Innolab, nuestro HUB europeo para impulsar la innovación y la digitalización empresarial** en nuestro territorio. Un espacio que creamos con el objetivo de potenciar la mejora continua en la experiencia de usuario y de adelantarnos a las nuevas necesidades del mercado.

En Innolab ponemos a disposición de las compañías lo último en tecnología y las plataformas online más avanzadas para que puedan testar, descubrir,

idear y validar sus lanzamientos presencialmente o en remoto, así como la experiencia con sus usuarios, y valorar la rentabilidad y el recorrido de sus productos en el mercado antes de lanzarlos.

Desde su inauguración en octubre de 2020, Innolab ha acogido **más de 90 actividades de experimentación** dando servicio a empresas tanto a nivel español como europeo.

Para más información: cofidisinnolab.com





Pl. de la Pau s/n, World Trade Center
Almeda Park, Edif. 1
08940 Cornellà de Llobregat
Barcelona

www.cofidis.es

informacion@cofidis.es