

# Informe de Responsabilidad Social Corporativa

2012



El banco  
transparente

It is to my satisfaction [1.1], for the second consecutive year, [3.2], to present the **Corporate Social Responsibility Report of Self Trade Bank SA [2.6]**, henceforth Self Bank. A report where we review our performance in the economic, social and environmental issues and that is born with three objectives: to value the work we have been developing in the area of social responsibility; satisfy our stakeholder's expectations about information and being a better guide with continuous checks to accomplish our targets.

Our goal is to place the Corporate Social Responsibility in a key location within the company. Strengthening the responsible dimension of the organization (contribute from our own strategy to progress in economic, social and environmental areas) which entails a differentiating value and a competitive advantage to reinforce the current economic situation.

In the edition of 2012, it is the first time we followed the indicators of the **Memorandum of Understanding** between the **Global Reporting Initiative (GRI)** and the **Global Compact** (on which we plan to manage our membership in 2013). Due to this, we will point out along the document in a numerical manner the references we will do to these GRI indicators, whose table caption you will find in the last pages.

Notably Self Bank has achieved the targets set for 2012 in relation with the **objectives of improvement** defined in 2011 in the Social Responsibility Report. In this sense Self Bank has focused its improvement on concentrated indicators of social, environmental and energetic expense along with all of those that relate to human resource of the bank, focusing with special effort in training its employees. This means continuous improvement basis that will define concrete actions in each policy area.

Self Bank reiterates its commitment to the UN Global Compact, as well as its willingness to continue improving the implementation of the 10 principles. [1.2]

The report is intended, as far as we can, to contribute to sustainable development in society and to publish with transparency and comparability the achievements obtained with good will, professionalism and dedication of all employees who are part of Self Bank.

Alberto Navarro Barco  
CEO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alberto Navarro Barco'.

During 2012 Self Bank has focused on the following improvements:

- Specification and quantification of economic performance indicators for labor, social and environmental.
- Embodied in the report according to the instructions of the Memorandum of Understanding between the Global Reporting Initiative (GRI) and the Global Compact (on which we plan to manage our membership in 2013).
- Providing relevance to the main issues of concern to our stakeholders among which we highlight the following achievements:

### **Clients**

- Commitment to quality in customer care service: measure and implement improvement actions.
- Confianza On-Line gave Self Bank its trademark, which embodies the quality commitment of the bank to its customer.
- Autocontrol issued a positive activity report in 2012.

### **Employees**

- Identifying the measures implemented that enhance flexibility and stability at work, along with actions of conciliation and equal opportunity to its employees.

### **Society**

- Quantify the contribution to society on economic-financial education by providing training.
- Self Bank carries out its activities in compliance with the Human Rights through ethical codes and internal regulations.
- Specific environmental indicators.
- Enhance the implication in nearby communities by conducting awareness actions, participation and fundraising.

The main targets for 2013 are:

- Promote Global Compact membership.
- Perform a deep, formal and consensus identification of our stakeholders.
- Identify relevant interest points for these groups.
- Improve energy efficiency measures and recycling.
- Expand financial education programs to young people and children to help strengthen and improve the financial system for the global society.
- Develop actions that will help improve the quality of our customer care service.

Me satisface [1.1], por segundo año consecutivo [3.2], presentar la **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Self Trade Bank S.A [2.6]**, en adelante Self Bank. Un informe en el que repasamos nuestro desempeño en el ámbito económico, social y ambiental y que nace con un triple objetivo: poner en valor la labor que venimos desarrollando en materia de responsabilidad social; satisfacer las expectativas de información de nuestros grupos de interés y ser una guía de mejora continua con la que comprobar el nivel de cumplimiento de nuestros objetivos.

Nuestro objetivo es situar la Responsabilidad Social Corporativa en un lugar clave de la estrategia de la compañía. El fortalecimiento de la dimensión responsable de la organización (contribuir desde la propia estrategia al progreso económico, social y ambiental) supone un valor diferenciador y una ventaja competitiva para salir reforzados en la actual situación económica.

En la edición del 2012, es la primera vez que seguimos las indicaciones del **Memorandum of Understanding, entre el Global Reporting Initiative (GRI) y el Pacto Mundial** (sobre el que tenemos previsto gestionar nuestra adhesión en el 2013). En este sentido, señalaremos a lo largo del documento, de forma numérica, las referencias que hagamos a éstos indicadores GRI, cuya leyenda se podrá encontrar en las últimas páginas.

Cabe destacar que Self Bank ha conseguido el reto propuesto para el 2012 en relación a los **objetivos de mejora** definidos en la Memoria de RSC del 2011. En este sentido Self Bank ha realizado una mejora centrada en la concreción de indicadores relativos a desempeño social, ambiental, de consumo energético, así como todos aquellos relativos a los recursos humanos de la entidad, haciendo especial esfuerzo en la formación de la plantilla. Esta concreción fija la base para la mejora continua, en base a referencias de medición, que permitirán definir actuaciones más concretas y focalizadas en cada ámbito de actuación.

Self Bank reitera su compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como su voluntad de seguir mejorando en la implantación de sus 10 principios. [1.2]

El informe pretende, en la medida de nuestras posibilidades, contribuir a la implantación del desarrollo sostenible en la sociedad, y dar a conocer con transparencia y comparabilidad los logros obtenidos con el buen hacer, profesionalidad y dedicación de toda la plantilla que formamos parte de Self Bank.

Alberto Navarro Barco  
Director General



Durante el 2012 Self Bank ha realizado una mejora centrada en:

- La concreción y cuantificación de indicadores relativos a desempeño económico laboral, social y medioambiental.
- Plasmado a través de la realización del informe de acuerdo a las indicaciones del Memorandum of Understanding, entre el Global Reporting Initiative (GRI) y el Pacto Mundial (sobre el que tenemos previsto gestionar nuestra adhesión en el 2013).
- Aportando relevancia a los principales asuntos de interés para nuestros stakeholders entre los que podemos destacar los siguientes logros:

## **Clientes**

- Compromiso con la calidad del servicio que damos a nuestros clientes: medición e implementación de acciones de mejora
- Confianza Online otorgó a Self Bank su sello distintivo, que plasma el compromiso por la calidad de la entidad con los clientes.
- Autocontrol emitió un informe de actividad positivo en el 2012.

## **Empleados**

- Identificación de las medidas implantadas que fomentan la estabilidad y la flexibilidad en el trabajo, así como la conciliación y la igualdad de oportunidades.

## **Sociedad**

- Cuantificación de la contribución a la educación económica-financiera de la sociedad a través de acciones formativas.
- Self Bank lleva a cabo su actividad respetando los Derechos Humanos mediante la implementación de una serie de códigos éticos y normativas internas.
- Concreción de indicadores de respeto al medioambiente.
- Impulso de la implicación en las comunidades del entorno cercano a través de la realización de acciones de concienciación, participación y recaudación.

Las principales metas que nos planteamos para el 2013 se concretan en:

- Promover la adhesión al Pacto Mundial.
- Realizar una identificación profunda, consensuada y formal de nuestros principales Grupos de Interés.
- Identificar las materias de interés más relevantes para dichos Grupos.
- Mejorar las medidas de eficiencia energética y reciclaje de residuos.
- Ampliar los programas de educación financiera a jóvenes y niños con el fin de contribuir al fortalecimiento y mejora del sistema financiero para el conjunto global de la sociedad.
- Seguir implementando medidas que contribuyan a la mejora de nuestra calidad de atención y servicio al cliente.

## SOBRE NUESTRA ORGANIZACIÓN

Self Bank es un banco online español. Fue creado en el año 2009, gracias al acuerdo entre Boursorama, entidad perteneciente al grupo Société Générale y CaixaBank, el grupo financiero integrado líder en banca minorista en España. La estructura accionarial de Self Bank es del 51% perteneciente a Boursorama y el 49% a CaixaBank. [2.1] [2.3]

Anteriormente, desde el año 2000, Self Bank tenía presencia en España como bróker on-line. Desde el 2009, compaginamos nuestra actividad como broker con nuestra actividad como banco, siempre utilizando Internet como principal canal de venta. [2.2] [2.9]

Llevamos más de 15 años haciendo banca on line con más de 600.000 clientes en toda Europa. El Grupo Boursorama, al que pertenece Self Bank, tiene oficinas en Francia, Reino Unido, Alemania y España. [2.5] [2.7]

El presente informe hace referencia exclusivamente a la actividad realizada por la entidad española. [2.8]



[2.4][2.6]

### Nuestra organización

Nombre	Self Trade Bank S.A.
Dirección	c/ Aragoneses 2A 1ª Planta
Localidad	28108 Alcobendas, Madrid
Forma jurídica	Sociedad Anónima
Teléfono	91 789 40 00
Correo electrónico	informacion@selfbank.es
Web	www.selfbank.es
Países en los que opera	España, Francia, UK, Alemania



Nuestros **puntos fuertes:** [2.2]

Self Bank es un banco online que no ofrece asesoramiento ni gestión de carteras, y por ello su propuesta de valor se apalanca en varios elementos principales:

- **Formación:** Las finanzas constituyen una parte esencial de la vida de las personas. En Self Bank buscamos ser parte activa del empoderamiento de las personas y para ello acercamos el mundo financiero a nuestros clientes y no clientes, a través de la realización de actividades formativas relativas a la naturaleza de nuestro negocio.
- **Información:** La información es esencial para la toma de decisiones, y por ello disponemos de un extenso repositorio de información, tanto de productos, como de mercados, que permite que nuestros clientes estén puntualmente informados para que sepan así escoger donde ahorrar o en qué invertir, acorde a su situación personal y su perfil de riesgo.
- **Plataforma y Servicio:** Trabajamos para ofrecer la mejor plataforma tecnológica, y el mejor servicio.
  - Nuestra plataforma está disponible 24 horas al día, 365 días al año.
  - Nuestro compromiso radica en dar el mejor servicio posible al cliente, escuchando sus necesidades y dando soluciones en el menor tiempo posible y a través del canal que le sea más cómodo.
- **Productos:**
  - Disponemos una amplia gama de productos de ahorro e inversión, desde los más conservadores a los más arriesgados para que el cliente pueda tomar sus propias decisiones a la hora de ahorrar e invertir.
  - Nuestra estructura organizativa permite ser muy competitivos en precio, y por ello podemos ofrecer una de las mejores tarifas del mercado para operar en bolsa y cuentas totalmente gratuitas, sin ningún gasto de apertura, cancelación ni mantenimiento.

Nuestros **Valores Corporativos** pivotan sobre tres ejes fundamentales: **[4.8]**

### **Innovación**

Innovar es proponer nuevas ideas que nos diferencien de nuestros competidores, en nuestros productos y servicios.

### **Transparencia**

La transparencia es la base fundamental de nuestra relación externa con los clientes e interna con nuestros equipos de trabajo.

### **Compromiso**

Estamos comprometidos con nuestros clientes, empleados y accionistas. Comprometerse sólo es posible si todas las partes se implican y respetan los principios de cada uno.

## GOBIERNO [2.8] [4.1] [4.3]

Nuestro principal órgano de gobierno es el **Consejo de Administración**. Nuestra estructura organizativa se establece de la siguiente manera:

- El **Consejo de Administración** lo componen 3 Consejeros de Boursorama, 3 Consejeros de CaixaBank, y un Secretario. El seguimiento se realiza con carácter trimestral.
- El **Comité de Auditoría** está presidido por CaixaBank.
- El **Comité Ejecutivo** lo componen 4 representantes de Self Bank (CEO, Deputy CEO/Head of Marketing, Head of IT y Head of Operations).
- El **Comité Operativo** lo componen 3 representantes de Self Bank y 3 de CaixaBank.
- El **Comité Directivo** lo componen 9 representantes de Self Bank, entre los que se encuentran los miembros del Comité Ejecutivo.



Los empleados están informados a través de la Dirección General, el Comité de Dirección y del Director de RRRHH. No existe Comité de Empresa.

### SOBRE NUESTRA MEMORIA

Esta memoria comprende a la actividad de Self Bank en el ejercicio 2012 [\[3.1\]](#). El ciclo de presentación del informe tendrá una periodicidad anual. [\[3.3\]](#)

Los datos de contacto para cuestiones relativas al informe o a su contenido son: [\[3.4\]](#)

- Cristina Plaza Escribano
- Dirección de Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa
- 91 789 40 00
- [rsc@selfbank.es](mailto:rsc@selfbank.es)

La cobertura de esta memoria recoge toda la actividad de Self Bank y su contenido se ha definido en función del criterio de “materialidad”, es decir, tratando de reflejar los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de nuestra entidad. [\[3.5\]](#)

Los contenidos de este documento son consecuencia de la reflexión y la apuesta por la mejora continua realizada por la dirección de Self Bank, teniendo en cuenta nuestros objetivos y valores corporativos.

## COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los principales grupos de interés a los que nos dirigimos, son nuestros clientes, empleados, socios o accionistas, proveedores y la sociedad en general. **[4.14]**

### Cauces de participación

Los grupos de interés arriba mencionados cuentan con las siguientes vías de participación, formales o informales, para expresarnos sus sugerencias, quejas o indicaciones de cualquier tipo, que contribuirán la mejora de nuestro desempeño. **[4.16]**

#### Vías de participación

---

Servicio de Atención al Cliente

---

Sistema de solicitudes de los empleados

---

Dirección de correo electrónico

---

Atención telefónica o correspondencia postal

---

Comité de Dirección

---

Consejo de Administración

---

Reuniones anuales con proveedores

---

Charlas formales e informales frecuentes entre Dirección y empleados

---

Encuesta bianual de satisfacción de empleados del Grupo Sociétés Générale

---

Uno de los objetivos prioritarios que Self Bank establece para el 2013 es realizar una identificación profunda y formal de sus principales Grupos de Interés, procediendo a su vez a:

- Identificar las materias de interés de estos Grupos.
- Identificar e implementar acciones orientadas a los mismos, coherentes con nuestros valores y en línea con los modelos de CaixaBank, Boursorama y Sociétés Générale.

## DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO: INDICADORES

### GESTIÓN ECONÓMICA

Las actividades que Self Bank lleva a cabo suponen una generación de riqueza que se distribuye en toda la sociedad en forma de pago de salarios, pago a proveedores, donaciones a la comunidad, impuestos, reservas y dotaciones a la propia empresa. Todo ello ha supuesto un valor económico generado de 9.574 Miles € y un valor económico distribuido de 90.067 Miles €. [\[EC1\]](#)

	2011	2012
<b>Valor económico generado (Miles de €)</b>		
Volumen de facturación	9.556	9.574
<b>Valor económico distribuido (Miles de €)</b>	90.075	90.067
Gastos de personal	2.313	2.308
Cotizaciones Sociales	562	485
Compras	6.433	4.993
Impuestos pagados	3.789	5.782
Reservas	75.390	75.503
Dotaciones	1.530	773
Aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos	53	217
Donaciones y aportaciones a la comunidad	5	6

Self Bank está dentro del proceso de presupuestación de sus accionistas (Grupo Boursorama, Grupo Société Générale y CaixaBank).

## DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO: INDICADORES

### DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

Self Bank es respetuoso con el medioambiente, y avanza – en la medida de lo posible – en la mejora de sus prácticas medioambientales.

La actividad propia de Self Bank, no tiene impacto directo sobre el medioambiente. Indirectamente afectamos al medio ambiente en el consumo energético y la gestión de residuos, datos sobre los que en el informe de 2012 hemos mejorado, tanto en identificación, como en medición, lo que nos permitirá definir acciones de mejora a futuro más concretas que las que venimos estableciendo hasta el momento.

Esta concreción permite empezar a gestionar dentro de las oficinas de Self Bank ser respetuosos con el medioambiente. [\[AM1\]](#) [\[AM3\]](#)

	2012
<b>Residuos</b>	
Total de papel consumido (kg)	260
Total de papel consumido por empleado (kg)	5,8
Total cartuchos de tóner consumidos (unidades)	7,96
<b>Consumo Eléctrico</b>	
Total electricidad (Kwh)	117.667

Cabe destacar que en 2013 se pretende iniciar la separación de residuos en la cocina de la oficina para que toda la plantilla se involucren con el reciclaje. [\[AM14\]](#)

## DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO: INDICADORES

### CALIDAD EN LA GESTIÓN CON NUESTROS CLIENTES [RP5]

Desde Self Bank tenemos un compromiso en la búsqueda de la excelencia con nuestros clientes. Para mantener nuestro compromiso con la calidad de nuestro servicio e implementar acciones de mejora, llevamos a cabo entre nuestros clientes una serie de encuestas.

Actualmente realizamos encuestas con varias compañías externas, reconocidas en el mercado: STIGA, SOTTOTEMPO y SEELE. Cada una de ellas está dirigida a medir diferentes visiones del nivel de satisfacción de nuestros clientes:

- STIGA nos permite conocer cómo está posicionado nuestro servicio de Atención al Cliente con respecto a nuestro sector. Mediante la Encuesta EQUOS CCB se realiza un análisis de la calidad en los Call Center Bancarios.
- SOTOTEMPO nos permite conocer la satisfacción de nuestros clientes mediante la técnica de mystery shopping.
- SEELE tiene carácter interno. Self Bank realiza el diseño, establece los objetivos concretos de medición y los parámetros que se han de emplear en la medición.



Durante el año 2012, **STIGA** ha realizado un Estudio de Calidad de Servicio de los principales servicios de Banca Telefónica que operan en España, con el objeto de posicionarlos.

Los resultados se han obtenido a partir de la realización de más de 3.7600 pseudocompras telefónicas a los servicios de Banca Telefónica de 20 de las entidades bancarias más importantes del país.

STIGA articula la metodología del estudio a través de un equipo de auditores expertos, los cuales, siendo clientes del servicio telefónico auditado, han realizado una serie de operaciones bancarias - consultas, transferencias - y, por otro lado, han pedido información general o planteado consultas sobre un determinado producto.

En definitiva, tal y como muestra el gráfico, en 2012 hemos quedado en el puesto 14, con una evolución positiva respecto al año anterior (+0.17).





## IQUOS Índice de Calidad Objetiva Ranking de Entidades

					x.yy	Mejor o igual que el sector
					x.yy	Peor que el sector
	Posición	2011	2012	Evolución		
BANESTO	01/20	9.31	9.51	+0.20		
IBANESTO	02/20	9.30	9.45	+0.15		
CATALUNYA CAIXA	03/20	9.15	9.39	+0.24		
BARCLAYS BANK	04/20	9.11	9.20	+0.09		
BBVA	05/20	9.11	9.18	+0.07		
SANTANDER	06/20	8.76	8.78	+0.02		
UNO-E	07/20	8.55	8.66	+0.11		
BANKINTER	08/20	8.52	8.62	+0.10		
OPEN BANK	09/20	8.53	8.55	+0.02		
BANKIA	10/20	8.66	8.50	-0.16		
ING DIRECT	11/20	8.38	8.46	+0.08		
BANCO POPULAR	12/20	8.27	8.31	+0.04		
UNICAJA	13/20	8.26	8.30	+0.04		
SELF BANK	14/20	8.11	8.28	+0.17		
BANCO SABADELL	15/20	8.13	8.26	+0.13		
IBERCAJA	16/20	8.19	8.25	+0.06		
DEUTSCHE BANK	17/20	8.30	8.18	-0.12		
CITIBANK	18/20	8.18	8.15	-0.03		
ACTIVOBANK	19/20	8.21	8.08	-0.13		
LA CAIXA	20/20	8.03	8.01	-0.02		
Media Sectorial		8.48	8.61	+0.13		



**SOTOTEMPO** realiza una evaluación conforme a la técnica de Mystery Shopping. Es una técnica basada en la observación y/o escucha directa por medio de clientes anónimos que evalúan de forma objetiva el nivel de calidad de servicio ofrecido, así como las valoraciones para cada criterio, y escenarios acordes a la empresa evaluada y su competencia. Se trata de un total de 180 tests (120 llamadas telefónicas, 45 e-mails y 15 navegaciones web) además de 2.000 encuestas de satisfacción por categoría participante.

La Calidad de Servicio de Self Bank ha obtenido la mejor valoración respecto del total de empresas evaluadas en su categoría, con un 8,04, por encima de la media obtenida por el total de las enseñanzas testadas, situada en un 7,2. Por ello hemos sido galardonados con el premio al **Mejor Servicio de Atención al Cliente** del Año 2012. **[2.10]**



**SEELE** realiza encuestas de satisfacción del cliente trimestralmente de forma online y telefónica. El objetivo que persiguen estas encuestas es conocer la satisfacción general de los clientes, el volumen de clientes con incidencias y su resolución, el nivel de satisfacción con el Servicio de Atención al Cliente y el nivel de satisfacción del servicio Web.

A éste respecto, en el 2012 se realizaron encuestas con carácter trimestral. Se enviaron encuestas a un total de 14.652 clientes y se obtuvieron 1.217 respuestas: un 8,3%. **[RP5]**

Adicionalmente, hemos definido en 2012 un proceso mediante el cual realizamos la escucha activa del cliente en Redes Sociales.

En este sentido, realizamos el seguimiento de todas aquellas dudas o incidencias que les surjan acerca de nuestros productos, servicios y operativa, en diversos Foros, Blogs y Twitter.

### Cauces de participación de nuestros clientes:

Actualmente los medios de comunicación con los clientes son el teléfono, el mail, el buzón web, las redes sociales y en persona. Nuestro objetivo es mejorar estos canales de comunicación y facilitar el acceso de los clientes al servicio. Para ello, realizamos un proceso de revisión y mejora continua los distintos servicios que ofrecemos a nuestros clientes con el fin de mejorarlos y facilitar su acceso.

### Distintivos:

Antes del año 2000, España ya contaba con dos sistemas de autorregulación operativos para Internet: el Código de Protección de Datos Personales de la Adigital (1998) y el Código de Publicidad en Internet de AUTOCONTROL (1999). Estos dos sistemas contaban con mecanismos de aplicación de sus normas éticas en caso de controversia. En su día fueron sistemas de autorregulación pioneros, ya que en ese momento no existían normas legales específicas en la materia.

En el año 2000, vio la luz la Directiva 2000/31/CE de Comercio Electrónico, y empezó a elaborarse lo que posteriormente sería la nueva Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (conocida como LSSI). Ambas normas plasman la firme apuesta de los poderes públicos por el desarrollo de sistemas de autorregulación para los nuevos medios electrónicos. En este contexto, Adigital y AUTOCONTROL, decidieron que, tanto para los consumidores como para la industria y la sociedad en general, era más eficaz aunar los esfuerzos para establecer un mecanismo de autorregulación integral común para la publicidad interactiva y el comercio electrónico, que se beneficiara de las especializaciones y recursos respectivos. Así, además, se evitaba la proliferación de diferentes iniciativas de autorregulación dispersas con el riesgo de crear confusión en los consumidores y en el mercado.

### Sello de Confianza Online:

El objeto de la Asociación Confianza Online es promover y fomentar el uso de un distintivo de confianza como reconocimiento de los compromisos de autorregulación que realicen los adheridos en los diversos ámbitos de los servicios de la sociedad de la información en los que actúe la Asociación. Entre estos ámbitos de autorregulación se encuentran los siguientes: comunicaciones comerciales, comercio/transacciones económicas con consumidores y seguridad en las transacciones, protección de la infancia; accesibilidad/usabilidad; privacidad y protección de datos.

En el 2012 Confianza Online otorgó a Self Bank su sello distintivo, que plasma el compromiso por la calidad de la entidad con los clientes.



### Autocontrol:

AUTOCONTROL (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Audiovisual) es una asociación sin ánimo de lucro establecida en 1996 que se encarga de gestionar el sistema de autorregulación en España. Está formada por los principales anunciantes, agencias, medios y asociaciones sectoriales y su objetivo es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento particularmente útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores.

En el año 2012, el resultado de nuestro informe de actividad fue muy positivo, puesto que de un total de 132 consultas (copy advice) que enviamos a AUTOCONTROL para su revisión, 131 fueron positivas (no se apreciaron inconvenientes en el contenido del anuncio) y para una de ellas se recomendó la introducción de cambios.

Además, se nos concedió el distintivo “Igualdad en la Empresa”.



### Formación a clientes: [4.17]

Una de nuestras prioridades estratégicas en materia de Responsabilidad Social Corporativa es contribuir a la educación económica-financiera de la sociedad, dotando a las personas de herramientas, habilidades y conocimientos que les ayudan a adoptar sus decisiones de forma informada y apropiada, teniendo en cuenta sus necesidades en cada momento, su situación individual o familiar y los riesgos que asumen.

De esta forma queremos contribuir al fortalecimiento y mejora del sistema financiero para el conjunto global de la sociedad.

En esta línea, llevamos años centrándonos en facilitar formación financiera a nuestros clientes. Adicionalmente, hemos querido hacerla extensible a todos aquellos ciudadanos interesados que no eran clientes de la entidad, ampliando las convocatorias de cursos presenciales y haciendo accesible su difusión a través de Internet mediante cursos on line emitidos en streaming.

Durante el año 2012 hemos llevado a cabo 13 cursos de formación dirigidos a clientes y ampliado a no clientes y distribuidos en 41 convocatorias. De esta forma hemos pretendido alcanzar un amplio rango de ciudadanos distribuidos en las principales ciudades de nuestro país; Madrid, Barcelona, Bilbao, Valencia, Sevilla, Málaga, Valladolid y Palma de Mallorca.

La relevancia que desde Self Bank se da a la formación financiera de los clientes y el compromiso de sus empleados, ha permitido que el programa formativo:

- Haya llegado a 2.404 clientes y no clientes de la entidad.
- Comprometiendo con los mismos 6.678 horas de formación, de las cuales 1.892 horas son de formación on line.

### DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO: INDICADORES

#### GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

En Self Bank creemos firmemente en el valor de nuestros empleados, por ello hemos establecido una serie de medidas que pretenden fomentar la estabilidad y la flexibilidad en el trabajo, así como la conciliación y la igualdad de oportunidades.

Estas medidas son:

- Flexibilidad horaria de entrada y salida de la oficina (1 hora), con entre 1 y 2 horas para comer:
- Reducción de jornada laboral por cuidado de menores.
- Reversión de jornada un día a la semana por cuidado de menores.
- Permisos de maternidad y paternidad.
- Excedencia.

Asimismo, estamos convencidos de que un ambiente de trabajo favorable facilita el desarrollo del propio empleado. Por ello buscamos una seguridad física y la prevención de riesgos laborales, así como la promoción interna.

La composición de los órganos de gobierno y de la plantilla desglosada por sexo y tramos de edad han sido: [\[LA13\]](#)

	Hombres	Mujeres	Menores de 30 años	Entre 30 y 35 años	Entre 36 y 40 años	Entre 41 y 45 años	Más de 45 años
<b>Consejo de Administración</b>	4	3	0	0	2	2	3
<b>Plantilla</b>							
Dirección	6	3	0	0	4	6	0
Empleados	24	12	4	14	14	3	0
<b>Total Plantilla</b>	30	15	4	14	18	9	0

Datos a 31 Diciembre 2012

Los beneficios sociales con los que ha contado la plantilla de Self Bank durante el 2012 han sido:

- Seguro médico privado para todos los empleados.
- Ayuda a comida: establecida en el convenio colectivo de aplicación.
- Concesión de préstamos y avales.
- Medidas de retribución flexible: tickets guardería.
- Planes de acciones en condiciones preferenciales para empleados del Grupo Société Générale.

A continuación se concreta el impacto de algunas de las acciones anteriores:

	2012
<b>Plan de acciones en condiciones preferenciales para empleados del Grupo SG</b>	
% empleados beneficiados	18%
Nº total de acciones suscritas	795
<b>Préstamos a empleados</b>	
% empleados a los que se les ha concedido préstamos conforme al Convenio Colectivo de Banca	44%
% empleados que a los que se les ha concedido préstamos para formación	9%
% empleados a los que se les ha concedido aval	4%
<b>Retribución flexible</b>	
% empleados que se benefician de los tickets guardería	4%

En 2012 los empleados de Self Bank recibieron 1.921 horas de formación, con una media de 41 hora/empleado al año. [\[LA10\]](#)

Todos los empleados de Self Bank tienen anualmente una evaluación anual sobre su desempeño profesional, realizada por su responsable directo. [\[LA12\]](#)



Las tasas de absentismo laboral han sido: [LA7]

	2012
<b>Absentismo por enfermedad común</b>	
Nº total de bajas por enfermedad común	6
Nº total de jornadas perdidas por enfermedad común	44
<b>Absentismo por maternidad/paternidad</b>	
Nº total de bajas por maternidad	4
Nº total de bajas por paternidad	0
Nº total de jornadas perdidas por bajas maternidad/paternidad	271

Los datos de incorporaciones y rotación de los empleados han sido: [\[LA2\]](#)

	2012	2011
<b>Nuevas incorporaciones</b>		
Nº total de empleados que han abandonado la empresa	2	8
Nº total de hombres incorporados	2	2
Nº total de mujeres incorporadas	0	0
Nº total de nuevos empleados incorporados que no han superado el período de prueba	0	0
Nº total de empleados	45	45
% de Mujeres en la plantilla	33,3%	35,6%
% de Hombres en la plantilla	66,7%	64,4%
% de Empleados con nacionalidad diferente a la española	13,3%	11,1%
<b>Rotación de los empleados</b>		
Nº total de empleados con contrato fijo o indefinido que han dejado la empresa (Hombres)	1	6
Nº total de empleados con contrato fijo o indefinido que han dejado la empresa (Mujeres)	1	2
<b>Datos a 31 Diciembre</b>		

### DERECHOS HUMANOS

Self Bank lleva a cabo su actividad respetando los Derechos Humanos. **[DH3]** Tanto la gestión diaria como la estratégica tienen como base el respeto a los Derechos Humanos. En este sentido, la entidad cumple en todo momento con la normativa vigente.

Definido por Société Générale, está a disposición de todos los empleados y colaboradores de Self Bank el **Código de Conducta del Grupo Société Générale**: a través de su red de banca minorista y de banca de inversión, y mediante todas sus líneas de negocio de seguros, servicios de inversión, financiación especializada y gestión del ahorro, Société Générale tiene la misión de construir relaciones duraderas con sus clientes, basadas en la confianza.

Para actuar con una actitud responsable, el Grupo refuerza su desarrollo compartiendo unos valores en la gestión de su negocio. Estos valores están basados en las exigencias éticas a sus empleados, clientes e inversores. Cada manager asume individualmente la responsabilidad de su aplicación. Las acciones de los empleados del Grupo se rigen por el Código de Conducta y cumplen con todas las directivas e instrucciones del Grupo.

Los Principios Generales que rigen el Código de Conducta del Grupo son:

- El respeto a los Derechos Humanos y Socioeconómicos, y el respeto al Medioambiente.
- El cumplimiento de la ley, la normativa y la regulación establecida para el negocio.
- El fomento de la diversidad y el respeto a la privacidad individual.

### RESPONSABILIDAD

Desde Self Bank se garantiza la transparencia de la información divulgada a la comunidad financiera, las autoridades supervisoras, los accionistas, los clientes y el público en general. **[RP6]**

Las operaciones de negocio, la estructura organizativa y los procedimientos deben cumplir con los criterios, políticas y procedimientos deontológicos establecidos por la alta dirección. Los mecanismos de control interno utilizados en Self Bank deben asegurar que esto sea así.

Cada departamento elabora sus procedimientos de control, ajustados a las necesidades del momento y a los definidos por la compañía. El seguimiento de los mismos se lleva a cabo diariamente en función de su naturaleza.

Adicionalmente, con carácter trimestral, el área de Riesgos y Control Interno realiza un reporte global, la supervisión permanente. Esta supervisión analiza y revisa que los procedimientos que lleva a cabo cada departamento sean los adecuados, definiendo planes de acción enfocados a la mejora continua.

Los empleados deben cumplir con los acuerdos aplicables, leyes y reglamentos, y con los compromisos y acuerdos internacionales que el Grupo ha suscrito. Llevan a cabo su actividad respetando las políticas y procedimientos profesionales y criterios deontológicos.

Para todo ello se han elaborado políticas y procedimientos que se aplican a nivel nacional y a la totalidad de la organización de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente a nivel nacional e internacional.

Self Bank participa activamente en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo en cooperación con las autoridades competentes, manteniendo a sus empleados capacitados en dicha responsabilidad. **[SO3]**

Todos los empleados realizan anualmente dos actividades formativas de carácter obligatorio, cuya evaluación deben necesariamente superar:

- Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Abuso de mercado.

Ambas se actualizan recurrentemente conforme a la legislación vigente.

## COMPROMISO

Las acciones de los empleados de Self Bank se rigen, entre otros, por una serie de Códigos y Reglamentos que se detallan a continuación: **[4.8]**

- **Código de Conducta del Grupo Société Générale:**  
Señalado anteriormente, define las pautas para una actuación responsable en la gestión del negocio.
- **Reglamento Interno de Conducta**, cuyo contenido recoge:
  - Respeto de la integridad de los mercados y de la normativa aplicable.
  - Integridad del negocio.
  - Compromiso de comportarse con diligencia y transparencia en interés de los clientes.
- **Código Telemático de Conducta:**  
Establece las reglas que rigen la utilización responsable de los medios telemáticos puestos a disposición de los empleados por parte de Self Bank. Los empleados deben esforzarse por utilizar los recursos de manera económica y tener en cuenta los aspectos medioambientales en su toma de decisiones.
- **Normativa Interna de Obligada Cumplimiento**, que define las normas generales y permanentes de obligado cumplimiento para todos los colaboradores, y cuyo contenido recoge:
  - El compromiso profesional.
  - El respeto de la propiedad intelectual.
  - El respeto de la confidencialidad de la información.
  - El seguimiento de la normativa de seguridad en relación a los sistemas de información.
  - La observancia de las reglas deontológicas y de buena conducta.
  - El respeto por las personas.

Adicionalmente existe el **Procedimientos de denuncia anónimo o whistle blowing**: en relación con los códigos de conducta internos, permite que los empleados puedan denunciar de manera anónima si consideran que tienen motivos fundamentados para considerar que una instrucción recibida, o una transacción prevista o más genéricamente, cualquier situación contraria a las políticas y procedimientos que rigen la actuación de la entidad.

### ACCIÓN SOCIAL

Desde el 2011 Self Bank participa en el **Comité de Responsabilidad Social Corporativa de SGCIB España**, constituido por empleados y miembros de la dirección, como foro de sugerencias e impulso de las acciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

La política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Société Générale, en el ámbito social, descansa sobre tres líneas de actuación específicas:

- Impulsar la implicación en las comunidades del entorno cercano, fomentando programas de apoyo social.
- Financiación sostenible, respetando los principios apropiados en el modo de hacer negocios.
- Impacto medio ambiental.

Para su desarrollo, desde el Comité de RSC en España, se potencian tres focos de actuación:

- Actividades de concienciación.
- Eventos de participación.
- Eventos de recaudación.

A lo largo del año se realizan diferentes acciones, dedicándose un especial esfuerzo a nivel de comunicación e implicación durante la “Semana SG del Compromiso Solidario”, que en el 2012 cumplió cinco años.

La **Semana SG del Compromiso Solidario (Citizen Commitment Week)** es el periodo anual en el que el Grupo SG celebra a nivel mundial su fiesta de la solidaridad. Su objetivo es conseguir la movilización e implicación de los empleados en los distintos proyectos promovidos por el plan de RSC.

A nivel local, dentro del programa social del comité de RSC destaca **“Proyéctate”**, programa donde los empleados locales proponen y dan a conocer ONG y fundaciones a las que se encuentren vinculados.

Las propuestas que se realizan son valoradas y votadas por la plantilla de SGCIB, con el fin de seleccionar aquellas en las que se va a centrar la financiación anual obtenida de los eventos de recaudación. Self Bank se adhiere al proyecto seleccionado para canalizar las ayudas sociales.

Todos los proyectos propuestos en 2012 están relacionados con la educación para la inclusión social y laboral. El proyecto, finalmente seleccionado para la canalización de las ayudas a nivel organizativo fue **«No pares de estudiar» de la Fundación Asión**.

Fundación Asión tiene como objetivo ayudar al niño y adolescente enfermo de cáncer a no interrumpir su vida escolar a causa de su enfermedad.

El **proyecto “No pares de estudiar”** se trata de un programa educativo para niños y adolescentes enfermos de cáncer que consiste en un seguimiento individualizado del proceso educativo de los niños y adolescentes enfermos, plasmándose en las siguientes acciones:

- Información al niño/adolescente sobre los recursos educativos disponibles.
- Material informativo sobre la enfermedad tanto a los centros, como a los profesionales.
- Charlas informativas a profesores y grupos de alumnos al inicio del tratamiento, cuando los niños se han reincorporado al colegio y en otros momentos críticos del proceso.
- Detección y compensación de necesidades educativas como clases de apoyo extraescolar, valoración neuropsicológica, rehabilitación neurocognitiva.

Se puede participar como voluntariado con la incorporación a los diversos programas de la fundación: profesores de apoyo extraescolar, elaboración de material de rehabilitación, ocio dentro y fuera de los hospitales, etc.

La línea de aportación propuesta para Société Générale se estableció en contribuir a la viabilidad del proyecto, apoyando la labor de los psicólogos, los profesores de apoyo extraescolar, material de los talleres y la gestión del programa.



Por otra parte, en 2012 desde SG se firmó un convenio con la Fundación del Tenis Madrileño a través de la cual se impartieron clases de tenis a niños con discapacidad intelectual o en riesgo de exclusión social de la **Fundación Talita** y la **Asociación Achalay**, y cursos de monitor deportivo y de mantenimiento de pistas de tenis y clubes deportivos para la **Fundación Integra**, todas ellas propuestas a iniciativa de los empleados y de acuerdo a los criterios que rigen SG para la selección de los proyectos sociales.

Los empleados tuvieron la oportunidad de participar en la **jornada de voluntariado** “SG da un revés a la exclusión social”, en la que voluntarios del banco y sus familias pudieron disfrutar de una tarde de tenis, con los chicos y chicas de la Fundación Talita y la Asociación Achalay

**Desde Self Bank** se colabora desde hace algunos años con **Aldeas Infantiles**. Aldeas Infantiles SOS es una organización internacional, privada, de ayuda a la infancia fundada en 1949 en Imst (Austria) y con presencia en 133 países.

Su labor se centra en el desarrollo del niño hasta que llega a ser una persona autosuficiente y bien integrada en la sociedad. Desde Aldeas Infantiles trabajan para fortalecer a las familias vulnerables, de modo que puedan atender adecuadamente a sus hijos; proteger a los niños que se han visto privados del cuidado parental, a los que brindan un entorno familiar protector en el que puedan crecer sintiéndose queridos y respetados, y acompañan a los jóvenes en su proceso de maduración e independencia. Aldeas Infantiles SOS es miembro de la UNESCO y asesor del Consejo Económico y Social de la ONU.

A través del patrocinio del **equipo de Rugby de Club Deportivo Arquitectura** de Madrid, se fomenta, desde Self Bank la práctica del deporte en la juventud.

En esta línea el banco colaboró en la carrera popular de la **Fundación Síndrome de Down**, doblando la participación de los empleados participantes.

Desde Self Bank se colaboró también con la **AEFAT** (Asociación de familias y pacientes de ATAXIA – TELANGIECTASIA) y la **Fundación West**, a través de la recogida de tapones de plástico, con el fin de entregárselos a una empresa recuperadora que optimiza el reciclaje de estos plásticos y que, a cambio, aporta a ambas asociaciones parte de los recursos necesarios para iniciar la investigación médica de las enfermedades que centran su actividad.

## TABLA DE EQUIVALENCIA DE LOS PRINCIPIOS DE PACTO MUNDIAL CON INDICADORES DEL GRI

De acuerdo a los estándares establecidos en el Memorandum of Understanding entre el Pacto Mundial y el GRI, se refleja, en la siguiente tabla, la equivalencia entre los diez Principios del Pacto Mundial con los indicadores del GRI-G3 que se han ido plasmando en nuestro informe.

Principio Pacto Mundial	Descripción	Indicadores GRI
Principio 1.	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	LA7, LA13, DH3,
Principio 2.	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	DH3
Principio 3.	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	DH3
Principio 4.	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	DH3
Principio 5.	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	DH3
Principio 6.	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	LA2, LA13, DH3
Principio 7.	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.	
Principio 8.	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	AM1, AM3, AM14
Principio 9.	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.	
Principio 10.	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	S03

## ÍNDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI

De acuerdo a los estándares establecidos en el Memorandum of Understanding entre el Pacto Mundial y el GRI, se refleja, en la siguiente tabla un índice de contenidos donde se identifican los Indicadores del GRI-G3 plasmados y se especifica su ubicación en el informe.

	Contenidos	Página
<b>1</b>	<b>Estrategia y análisis</b>	
1.1	Declaración del más alto responsable de la organización.	2 y 5
1.2	Descripción de impactos, riesgos y oportunidades clave.	2 y 5
<b>2</b>	<b>Perfil de la organización</b>	
2.1	Nombre de la organización.	8
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	8 y 9
2.3	Estructura operativa de la organización.	8
2.4	Ubicación de la sede de la organización.	8
2.5	Número de países en los que la organización opera.	8
2.6	Naturaleza de la titularidad y forma jurídica.	2,5,8
2.7	Mercados a los que sirve la organización.	8
2.8	Escala de la organización que elabora la memoria.	8 y 11
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.	8
2.10	Premios recibidos durante el período cubierto por la memoria.	18

Contenidos		Página
<b>3</b>	<b>Parámetros de la memoria</b>	
3.1	Período que cubre la memoria.	12
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	2 y 5
3.3	Ciclo de elaboración de la memoria.	12
3.4	Punto de contacto para resolver preguntas.	12
3.5	Proceso para definir el contenido de la memoria.	12
3.12	Índice de contenidos del GRI.	35,36 y 37
<b>4</b>	<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>	
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	11
4.3	Declarar el número de miembros del órgano superior de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos.	11
4.8	Declaraciones de misión o valores, códigos de conducta, y principios referidos al desempeño económico, ambiental y social, que han sido desarrollados internamente.	10 y 30
4.14	Lista de grupos de interés que participan en la organización.	13
4.16	Abordajes para involucrar a los grupos de interés.	13
4.17	Temas e inquietudes que han surgido a través de la participación de los grupos de interés.	21

Indicadores GRI		Página
<b>Indicadores de desempeño económico</b>		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	14
RP5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente.	16 y 18
RP6	Programas de adhesión a leyes, normas y códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de comercialización.	28
<b>Indicadores de desempeño medioambiental</b>		
AM3	Consumo directo de energía por fuente primaria.	15
AM4	Consumo indirecto de energía por fuente primaria.	15
AM14	Estrategias, acciones actuales y planes futuros para manejar los impactos sobre la biodiversidad.	15
<b>Indicadores de desempeño laboral</b>		
LA2	Número total y tasa de rotación de los empleados, desglosado por grupo edad, sexo y región.	26
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales y días perdidos.	25
LA10	Horas promedio de entrenamiento por año, por empleado y por categoría	24
LA12	Porcentaje de empleados sometidos a evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo de sus carreras	24
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de la diversidad.	23
<b>Indicadores de derechos humanos</b>		
DH3	Elementos de capacitación de empleados en procedimientos en relación con aspectos de derechos humanos que son pertinentes a las operaciones.	27
<b>Indicadores de desempeño social</b>		
SO3	Porcentaje de empleados capacitados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	28