

## **Anexo Estado de Información No Financiera de conformidad al RDL 18/2017**

El desempeño extra financiero de Cecabank está basado en los siguientes principios:

- **Principios de Cecabank:** están recogidos en la cultura corporativa de la entidad que podrá verse en la web.
- **Política de Responsabilidad Social Corporativa:** Cecabank no es ajeno al entorno en el que desarrolla su actividad y se hace eco de la importancia que, para la generación de valor, tiene la consideración de factores éticos, sociales, ambientales y de buen gobierno. La Política de RSC se define como palanca para potenciar directamente o indirectamente el negocio, los recursos humanos y materiales y las relaciones con la sociedad de Cecabank.
- **Ética y transparencia:** Cecabank dispone de un código ético que formaliza el compromiso de todos los profesionales de la entidad con los más altos estándares de integridad y ética profesional (detallado en el informe de la web). Además la entidad cuenta con estructuras de control y procedimientos en la prevención del blanqueo de capitales, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, códigos propios para la sala de tesorería y un protocolo del Euribor y código de conducta.
- **Órganos de Gobierno:** por último, en materia de Gobierno Corporativo, Cecabank trabaja en línea con las mejores prácticas del sector y adaptado a los requerimientos regulatorios. En la web de la entidad se pueden ver los aspectos más relevantes del último ejercicio.

Estos principios inspiran los **ejes de actuación** en:

- **Negocio:** El enfoque mayorista del negocio de Cecabank condiciona de manera determinante su Política de Responsabilidad Social y limita su alcance. El enfoque mayorista se centra en el servicio a clientes profesionales con un alto grado de sofisticación de su actividad, con relaciones duraderas y de confianza mutua. En este marco, la inclusión de criterios de responsabilidad social en el negocio se materializa en:
    - **El marco general de control:** La estructura organizativa y los mecanismos de control interno van dirigidos a garantizar que las actividades de la entidad son eficientes y eficaces, que la información es de confianza, oportuna y completa y que se cumple con las leyes aplicables. El marco general de control muestra un sistema cohesionado y equilibrado, con controles en todos los niveles de responsabilidad.
    - **La política de riesgos:** la filosofía de gestión de riesgos está basada en rigurosos criterios de prudencia, de forma consistente con la estrategia comercial y asegurando un empleo eficiente del capital asignado a las unidades de negocio. La tolerancia al riesgo definida por el Consejo mantiene una estrategia conservadora que busca mantener un perfil de riesgos medio-bajo; enfocada al mantenimiento de la cantidad y calidad del capital, con niveles de solvencia claramente por encima de los mínimos regulatorios; en la que se pueda razonablemente predecir que ninguno de los riesgos identificados pueda producir pérdidas que no sean asumibles dentro de la marcha normal de la Entidad. La información sobre la política de riesgos de la entidad se puede ampliar en el informe estructura y prácticas de gobierno Cecabank 2016 y en el informe Información con Relevancia Prudencial.
- En la estructura de gestión del riesgo y dentro del esquema de análisis de los riesgos reputacionales se incluyen aspectos de responsabilidad social. Se analiza la información pública en este ámbito de las potenciales contrapartidas de Cecabank, tales como la existencia de una política pública de RSC y sostenibilidad, su estructura organizativa en este ámbito, la oferta de productos y servicios responsables, etc. Esta valoración forma parte del análisis no financiero de las potenciales contrapartidas.
- **Excelencia en el servicio:**
    - **Calidad:** En el marco del Plan Estratégico 2020, se ha incorporado como una iniciativa de transformación el Plan de Calidad, con el objetivo de extender la cultura de orientación al cliente y la mejora continua en toda la organización. Para ello, se han definido tres líneas de trabajo:
      - Implantar sistemas de gestión de calidad en aquellos ámbitos donde la certificación aporte un valor diferencial
      - Medir y analizar la voz del cliente, convirtiendo la información de los clientes en apoyo clave al negocio para la toma de decisiones.

- Establecer planes de mejora dirigidos a:
  - Mejorar la calidad de nuestros procesos (objetivo 0,0 cero retrasos, cero incumplimientos)
  - Mejorar la experiencia de los clientes, ya que es la base para establecer relaciones duraderas y de confianza con los mismos.

A lo largo de 2017 se ha trabajado en la implantación de los requerimientos de la nueva norma ISO 9001:2015 en los servicios certificados. En octubre 2017 ya se renovó la certificación de Cobros y Pagos bajo los criterios de la nueva norma y el resto se renovarán a principios de 2018.

Como cada año, Cecabank ha medido la satisfacción de los clientes externos e internos. En este ejercicio, conscientes de que debemos analizar, desde el punto de vista del cliente, toda su relación con la Entidad, evitando los silos y asegurando la consistencia punta a punta, con especial énfasis en los “momentos de la verdad”, se ha evolucionado el modelo de medición de la satisfacción hacia la medición de la experiencia de cliente, definiendo el customer journey de nuestros servicios.

Para contrastar el customer journey definido y conocer los aspectos más importantes en cada uno de los momentos de interacción se han realizado entrevistas en profundidad con una muestra representativa de clientes.



Con los insights recibidos, se han elaborado nuevos cuestionarios para determinar la experiencia de nuestros clientes en cada momento de interacción y así detectar nuevas necesidades y dar palancas concretas de actuación a los distintos negocios.

En 2017 el grado de cumplimiento de la experiencia WoW, momento a momento, en Cecabank es de un 86%, ascendiendo a un 96% en el caso de nuevos clientes. Esta experiencia vivida por nuestros clientes sitúa el índice de satisfacción al 8,3, el índice de recomendación en un 8,2 y hace que el 76% de ellos continúe confiando en Cecabank para nuevas soluciones.

Cecabank pertenece a la Asociación Española para la Calidad y a la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente.

- **Evaluación de riesgos tecnológicos:** los servicios ofrecidos por Cecabank descansan en gran parte en un elevado y sofisticado soporte tecnológico que garantiza la privacidad de los datos y la continuidad en el negocio, entre otros. Es por ello que la entidad asume voluntariamente los más altos estándares de exigencia y asume todas las recomendaciones en materia de evaluación de riesgos tecnológicos (ICT) que propone la EBA. Esta identifica los riesgos de seguridad, cambio, integridad, continuidad y externalización, todos ellos incluidos en la política de gestión del riesgo.

**Por líneas de negocio:****1.- Securities Services**

Cecabank desarrolla su compromiso con la inversión sostenible y responsable en el marco de los servicios a sus clientes institucionales. En el ámbito de la inversión colectiva, los criterios extrafinancieros están cada vez más presentes en las políticas de inversión, tanto de las Instituciones de Inversión Colectiva (IICs) como de los Fondos de Pensiones (FPs). Es de destacar el impulso dado por el regulador en el caso particular de los FP de empleo. En este sentido, la implementación del artículo 69.5 del Reglamento de planes y fondos de pensiones (RD 304/2004, modificado por el RD 681/2014) supone la divulgación de la aplicación o no de criterios extrafinancieros, y en caso de aplicarse, la concreción de aquellos. Cecabank, en su ánimo de dar un servicio de mayor calidad y alcance a sus clientes está diseñando una facilidad para mejorar el seguimiento del cumplimiento de las políticas de inversión que contemplen estos criterios.

Cecabank es uno de los principales custodios españoles y el más relevante depositario de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones. En este sentido, cada vez una parte más importante de las Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones, a través de las decisiones adoptadas por las Sociedades Gestoras o de las Comisiones de Control, están incorporando en sus políticas de inversión, criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG). Cecabank en el ánimo de prestar un servicio excelente y diferencial a sus clientes institucionales, se ha convertido en un proveedor de primer nivel en este punto de la cadena de valor del proceso de inversión colectiva.

**2.- Tesorería**

En un mercado en dinámica expansión como es el de las emisiones socialmente responsables en sus distintas vertientes (bonos verdes, sostenibles), la mesa de tesorería participa activamente tanto desde la perspectiva inversora como en la comercialización de los mismos. Cada vez son más los emisores y tipos de emisiones que impulsan este mercado destacando la gran diversidad geográfica e incluso sectorial de los mismos.

Además, a través de la oficina de Cecabank en Londres, participa como observador en la Climate Bond Initiative.

**3.- Servicios bancarios**

La contribución del negocio de Cecabank a la sostenibilidad se articula a través de su cartera de productos y servicios:

- Contribución al desarrollo digital de la sociedad a través de medios más accesibles e interactivos de pago y servicios financieros. Se pueden señalar como ejemplos:

La plataforma de pagos multipropósito ealia de Cecabank, que entre otros da servicio a los pagos P2P Bizum de varias entidades financieras, permite contribuir desde el móvil de los clientes a realizar aportaciones a ONGs, facilitando así una donación más cómoda e inmediata.

Cecabank es proveedor de servicios de factura electrónica, contribuyendo así a la migración de la facturación en papel a la factura electrónica, y ahorrando con ello tiempos de proceso a las empresas y gran cantidad de papel.

- Promoción de la innovación tecnológica y de la creación de un ecosistema de relaciones de cooperación entre entidades financieras y empresas tecnológicas a través de [Ck-Lab](#).

Para más información sobre nuestro modelo de negocio los productos que ofrece la entidad, su plan estratégico puedes consultar los siguientes links.

<https://www.cecabank.es/quienes-somos/sobre-nosotros/>

<https://www.cecabank.es/quienes-somos/nuestros-servicios/>

A continuación se describen las principales líneas del desempeño extra financiero de Cecabank relativos a las cuestiones medioambientales, sociales, relativas al personal y a los derechos humanos y referidos a la lucha contra la corrupción y el soborno.

### 1.- Cuestiones medioambientales

El impacto medioambiental de Cecabank es limitado dadas las características de su operativa. Por eso, la Entidad no dispone de una política específica para gestionar los temas medioambientales. No obstante, uno de los ejes de actuación definidos en su Política de Responsabilidad Social Corporativa es el de la gestión responsable y sostenible de los recursos materiales y ahí se enmarcan iniciativas concretas a desarrollar en este ámbito.

Su impacto directo se mide en función de su consumo de energía e insumos. La auditoría energética conforme el RD 56/2016 de 12 de febrero fue aprobada sin objeciones. A partir de sus comentarios se han puesto en marcha planes de ahorro de luz y gasóleo que se van a traducir en:

- **Sustitución del consumo de gasóleo por gas natural.** Realizada en el ejercicio 2017 y con una estimación de ahorro energético de 72.022MWh/año y unas emisiones evitadas de 20,67 ton CO<sub>2</sub>/año.
- **Sustitución del alumbrado actual por alumbrado LED e implantación de detectores de presencia.** Se está ejecutando con la previsión de finalizar en el primer semestre de 2018. Se estima que con la implantación de esta medida se produzca un ahorro energético de 497.356 MWh/año y se eviten emisiones por 177.556 ton CO<sub>2</sub>/ año.

No se han detectado riesgos relevantes en cuestiones medioambientales que puedan afectar a Cecabank o su actividad.

Además, el Plan Estratégico 2017-2020 incluye como línea estratégica de transformación el Plan de Eficiencia. Este Plan recogerá medidas tendentes a la reducción de los consumos.

### 2.- Cuestiones Sociales y relativas al personal

El impacto social de Cecabank es limitado dadas las características de su operativa como banco mayorista operando principalmente en España, por lo que la entidad no dispone de una política específica para gestionar los temas sociales. No obstante, uno de los ejes de actuación definidos en su Política de Responsabilidad Social Corporativa es el de la implementación de una Política de acción social, que acorde con las características y los objetivos corporativos de la entidad, se apalanca sobre el compromiso de los empleados de Cecabank y el fomento de su orgullo de pertenencia.

Líneas de actuación de la Política de Acción Social:

- **Programa “Tú Eliges”** por el que los empleados presentan proyectos de carácter social, ambiental o cultural y Cecabank financia aquellos seleccionados en un proceso de votación abierto a todos los empleados.

En el año 2017 Cecabank puso en marcha la III Edición del programa de ayudas sociales de Cecabank “Tú Eliges”. Los empleados de Cecabank presentaron 19 proyectos y tras el periodo de votaciones, en el que participó el 70% de la plantilla, se seleccionaron los 7 proyectos finalistas, a los que Cecabank apoyó con una ayuda de 70.000 euros.

Proyectos finalistas programa “Tú Eliges”

- ALEPH-TEA
- Escuela pública Charlie Rivel y AFA
- APROMAR
- Fundación Menudos Corazones
- FEDAES
- Fundación Josep Carreras
- ANPE

- **Emergencias humanitarias**, por las que Cecabank pone en marcha una campaña de donativos para apoyar a los afectados por emergencias humanitarias e iguala las aportaciones de los empleados cuando se lanzan campañas de donación por emergencias humanitarias.

En 2017 se lanzaron dos campañas de emergencias humanitarias:

- **Emergencia Huracán IRMA**. Se colabora con la ONG Acción Contra el Hambre. Los empleados de Cecabank donaron 4.622 euros, cantidad que fue igualada por Cecabank.
- **Emergencia Terremoto de México**. La colaboración se llevó a cabo con Unicef Comité Español. Los empleados de Cecabank donaron 2.855 euros tras los fuertes terremotos sufridos en México, cantidad que fue igualada por Cecabank.
- **Emergencia crisis refugiados Rohingya en Bangladesh**. En diciembre, Cecabank hizo una donación de 4.450 euros para paliar la crisis humanitaria de los refugiados del pueblo Rohingya en Bangladesh, en colaboración con Acción Contra el Hambre.

La aportación total de Cecabank a la ayuda en emergencias humanitarias en el año 2017 fue de 11.927 euros.

- **Donación en especie**. Recogida de alimentos, de material informático, mobiliario, campañas de donación de sangre, mercadillo de Navidad, etc.

- **Operación Kilo para el Banco de Alimentos**. A través de una web los empleados de Cecabank pudieron realizar su compra solidaria para ayudar a las familias más desfavorecidas de nuestra comunidad.
- **Mercadillo Solidario Cecabank**. En diciembre de 2017 se realizó el III Mercadillo Solidario Cecabank, en el que participaron cuatro organizaciones presentadas al programa "Tú Eliges" (Du chenne Parent Project España, AMI 3, Fundación Fabretto y GREFA)
- **Campaña de donación de sangre**. Durante el año 2017 se han realizado dos campañas de donaciones de sangre en colaboración con la Cruz Roja.

- **Otras colaboraciones**. Como la llevada a cabo con el Banco de Alimentos de Madrid y otras aportaciones puntuales.

- **Colaboración Banco de Alimentos de Madrid**. Desde su nacimiento Cecabank ha colaborado con esta organización mediante el patrocinio de la **Calle Cecabank**. Además, en el año 2017 inauguramos la **Avenida Cecabank**

Fruto de esta estrecha colaboración, en el año 2017 el **Banco de Alimentos de Madrid otorgó un premio a Cecabank**, que fue reconocida por sus aportaciones económicas y de alimentos.

- **Colaboración en la campaña de juguetes "Sus derechos en juego"** de Cruz Roja mediante la donación de 1.500 euros para la compra de juguetes no bélicos y no sexistas destinados a familias sin recursos.
- **Colaboración celebraciones Vº Centenario del nacimiento del Caballero de Gracia**. Durante el primer trimestre de tuvo lugar el **ciclo internacional de conciertos de Órgano** patrocinado por Cecabank, como uno de los actos desarrollados dentro de las celebraciones del Vº Centenario del nacimiento del Caballero de Gracia en el año 2017.

No se han detectado riesgos relevantes en cuestiones sociales.

**Por lo que respecta al personal**, uno de los ejes de actuación definidos en la Política de Responsabilidad Social Corporativa de Cecabank es el de la gestión responsable y sostenible de los recursos humanos.

Los profesionales que forman parte de Cecabank constituyen su principal activo.

El Plan de RR.HH. es una de las líneas estratégicas de transformación incluidas en el Plan Estratégico 2017-2020

## Igualdad

En el año 2017 se aprobó el nuevo Plan de igualdad entre mujeres y hombres y conciliación de la vida familiar y laboral.

El plan de igualdad entre otras cuestiones regula las funciones de la Comisión de Igualdad, establece medidas de acción positiva y recoge las mejoras que en medidas de conciliación de la vida familiar y laboral han sido acordadas entre los representantes de los trabajadores y la Empresa.

Entre los principales objetivos del plan de igualdad están los de garantizar la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres, favorecer la presencia del sexo menos representado en los puestos o funciones de decisión, mejorando las posibilidades de acceso de la mujer a lugares de responsabilidad, contribuir a reducir las desigualdades y favorecer la conciliación de la vida familiar, personal y laboral. Además, garantiza planes de formación que faciliten por igual el desarrollo de habilidades y competencias sin distinción de sexo.

Descripción del indicador	Unidades del indicador	Dato
Número de empleados totales	Número	<b>515</b>
Porcentaje de mujeres en la compañía	Porcentaje (%)	<b>51,17%</b>
Porcentaje de mujeres en puestos directivos. <i>Se considera como puesto directivo.</i>	Porcentaje (%)	<b>37,89%</b>
<i>(Nivel V o superior de convenio)</i>		

## Formación

La formación en Cecabank está orientada a potenciar la especialización y su acreditación a través de certificaciones oficiales. Tenemos como objetivo impulsar la transformación de la Entidad a través del aprendizaje de nuevas metodologías de trabajo y la adquisición de nuevas competencias digitales.

En línea con los objetivos de mejora continua de la entidad, la formación se revisa y adapta para dar respuesta a las necesidades del negocio y del mercado.

El Plan Anual de Desarrollo y Formación integra diferentes áreas de conocimiento, que van desde regulación y normativa, finanzas, idiomas, TI, hasta management, competencias digitales y salud y bienestar.

Descripción del indicador	Unidades del indicador	Dato
% de titulados universitarios superiores y medios (Ingenieros superiores, Licenciados, Diplomados)	Porcentaje (%)	<b>67,00%</b>
Horas de formación a empleados	Horas por empleado	<b>52,97</b>
Inversión en formación para empleados	Euros por empleado	<b>807</b>

## Beneficios sociales

Cecabank ofrece algunos beneficios sociales para sus empleados buscando con ello motivar, retener y fidelizar a sus empleados. Entre otros, estas son algunas de las prestaciones sociales que ofrece a sus empleados como ventajas financieras de los empleados, conciliación: flexibilidad, permisos adicionales, seguro colectivo de vida, póliza colectiva de asistencia sanitaria para empleados, ayuda de guardería y para estudios, juguetes para hijos de empleados, etc...

Descripción del indicador	Unidades del indicador	Dato
Inversión de la compañía en beneficios sociales por empleado (incluye aportaciones Fondo, ayuda guardería/estudios hijos de empleados/seguros médico empleados)	Euros/empleado	4.035

## Seguridad e higiene

Los empleados de Cecabank son uno de los principales activos de la entidad y por ello la seguridad en el entorno de trabajo es fundamental para la entidad.

- En la actualidad disponemos de un servicio médico compuesto por un titulado y un A.T.S. que diariamente están en nuestra Entidad para atender a los empleados
- Los accidentes de trabajo y enfermedad profesional de los trabajadores están cubiertos por MC Mutua.
- En 2017, el 41% de la plantilla ha pasado el reconocimiento médico que de forma anual ofrece de forma voluntaria Cecabank a los empleados.
- Se ha puesto en marcha la iniciativa Ckbe-Well, que trata de cuidar la salud de los empleados a los empleados. En el marco de esta iniciativa en el año 2017 se puso en marcha un servicio de fisioterapia para los empleados en las propias oficinas y se han impartido un curso de Escuela de espalda.

Descripción del indicador	Unidades del indicador	Dato
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo (%)	Porcentaje (%)	100,00%
Tasa de absentismo en la compañía	Porcentaje (%)	3,57%

Como resultado de estas políticas, podemos destacar que se ha fidelizado a la plantilla como medio para retener valor y conocimiento. La antigüedad media de la plantilla, 22 años, es reflejo de esa apuesta mutua con vocación de permanencia.

## 3.- Cuestiones relativas y a los derechos humanos

Por lo que respecta a los derechos humanos dadas las actividades y la naturaleza de Cecabank, banco mayorista, y a los países en los que opera, teniendo sus oficinas centrales en Madrid y desarrollando la mayor parte de sus operaciones en territorio español o en el ámbito de la Unión Europea, el Banco no genera un impacto significativo en materias de Derechos Humanos ni se han detectado riesgos en esta materia.

Cecabank se adhirió en febrero de 2017 al Pacto Mundial y trabaja para la difusión de sus diez principios, basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

No se han detectado riesgos relacionados con los Derechos Humanos vinculados a las actividades de Cecabank. La estructura organizativa y los mecanismos de control interno van dirigidos a garantizar que las actividades de la Entidad sean eficientes y eficaces, que la información es de confianza, oportuna y completa y que se cumple con las leyes aplicables.

Indicadores relacionados.

Descripción del indicador	Unidades del indicador	Dato
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo (%)	Porcentaje (%)	100%

#### 4.- Cuestiones referidas a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Cecabank se impone unas exigencias de comportamiento ético con el objetivo de prevenir en la mayor medida de lo posible el riesgo penal de la persona jurídica. Para ello dispone de distintos instrumentos que promueven una conducta ejemplar como entidad:

- Sistema de organización y gestión de los riesgos penales.
- Marco de organización y gestión del riesgo penal.
- Código ético o de conducta corporativa, que formaliza el compromiso de todos los profesionales que prestan sus servicios en la entidad con los más altos estándares de integridad. El Código prevé la existencia de un canal de seguimiento que recoge denuncias y consultas de interpretación. El tratamiento de las incidencias es confidencial.
- Procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y estructura de control.
- Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores.
- Políticas para la prestación de servicios de inversión o políticas MiFID. Dichas políticas engloban, entre otras, las políticas comerciales (Manual de Comercialización), las políticas relativas a la ejecución de las órdenes de los clientes (Política de Mejor Ejecución de Órdenes), las políticas relativas a la salvaguarda de los activos de los clientes (Política de Salvaguarda de Activos) y las políticas relativas a los registros que necesariamente debe mantener la entidad en relación con la prestación de servicios de inversión (Política de Mantenimiento de Registros). El principal objetivo de dichas políticas es el adecuado cumplimiento, por parte de la entidad, de las normas de conducta y requisitos organizativos vinculados a la prestación de servicios de inversión.

#### Gestión de estos riesgos

La estructura organizativa y los mecanismos de control interno van dirigidos a garantizar que las actividades de la entidad son eficientes y eficaces, que la información es de confianza, oportuna y completa y que se cumple con las leyes aplicables. Se cuenta con unidades específicas de gestión y control de los distintos riesgos con ámbitos de actuación integral y uniforme, una estructura descentralizada pero con relaciones entre las unidades de gestión de riesgos guiadas por los principios de coordinación, cooperación e información recíproca y por la existencia de tres niveles de control.

Además, para impulsar, coordinar y dar seguimiento a la Política de RSC, Cecabank cuenta con el Comité de RSC y Sostenibilidad que reporta directamente al Comité de Dirección.

Descripción del indicador	Dato
Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	3.561
Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	0