

Informe de Responsabilidad Social Corporativa

Self Bank

2017

Carta del CEO: Alberto Navarro Barco

Por séptimo año consecutivo, Self Bank asume públicamente el compromiso de ser una empresa socialmente responsable y comprometida con la sociedad, por lo que me satisface presentar la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de nuestro Banco.

Somos un banco digital encuadrándonos dentro del sector de banca y servicios.

A lo largo de estos 17 años hemos ido evolucionando primero como un bróker, tres años después como una sucursal del banco francés Boursorama siendo este el bróker online de Societé General. En el año 2008 nos convertimos en un banco español puramente digital, participado por Caixa Bank, focalizado en ahorro e inversión y desde el año 2015 nos hemos orientado a ofrecer servicios de banca digital universal.

Somos una compañía consolidada en el mercado español, el empoderamiento de nuestros clientes es el eje del Banco, desde el que les proporcionamos las herramientas necesarias y el acceso a productos y servicios que le permitan materializar sus decisiones de ahorro e inversión

Nos centramos en la contribución al desarrollo de la actividad financiera, convirtiéndose en un banco referente distinguiéndonos por la calidad y la innovación. La transparencia es un eje fundamental, que permite la generación de valor a todos los grupos de interés: accionistas, empleados, clientes, proveedores, y a la sociedad en general.

La cultura de Self Bank es joven y dinámica, situándose la media de edad de la plantilla en los 37 años. Una plantilla con una clara vocación de servicio al cliente, reflejando, entre otros en la consecución del premio del Servicio de Atención al Cliente durante 5 años consecutivos.

Durante el 2017 Self Bank ha querido seguir mejorando a través de la oferta de nuevos productos y servicios a nuestros clientes, como la Portabilidad Self o La cuenta Bolsa sin Custodia.

Self Bank sigue orientando sus esfuerzos a la contribución al desarrollo del sector financiero, desarrollando su orientación hacia la calidad de servicio al cliente, la rentabilidad y la eficiencia. El Banco ejerce su actividad dentro del marco de responsabilidad definido en sus principales valores: transparencia, innovación y compromiso. Estos principios hacen posible que el Banco cuente con la confianza de los clientes, que representan un pilar fundamental del negocio y asegura la creación de valor sostenido a largo plazo para sus inversores y accionistas.

Durante 2017, Self Bank ha puesto un especial empeño en mantener su compromiso con la sociedad y sigue contribuyendo en acciones de Responsabilidad Social Corporativa. El pilar fundamental de esta aportación de valor se ha centrado en la formación financiera a nuestros clientes,

potenciales clientes y jóvenes de entre trece y quince años, ofreciendo una vía de empoderamiento, haciendo a la sociedad más independiente, consciente de las acciones individuales y con capacidad crítica.

Además, hemos llevado a cabo otras acciones en materia de RSC colaborando con organismos con fines sociales.

En definitiva, un año más, en Self Bank queremos, en la medida de nuestras posibilidades, seguir contribuyendo al desarrollo sostenible de la sociedad, por lo que volvemos a reiterar nuestro compromiso con el Pacto Mundial.



SELF TRADE BANK, S.A.U.
C.I.F. A-05197821
C/ Gran Vía, 10, 2ª Planta
28013 - Madrid

Alberto Navarro Barco
Director General

CEO´s Letter: Alberto Navarro Barco

For the 7th consecutive year, Self Bank assumes publicly the commitment of being a socially responsible company and committed with society. For this reason I am delighted to introduce the report of Social Corporate responsibility of our bank.

We are a digital bank within the sector of banking and financial services.

During these last 17 years we have evolved first as a bróker, three years later as a Branch of the french bank Boursorama, being this the online bróker of Societe Generale. In 2008 we became a purely digital Spanish bank, partaken by Caixa Bank, focused on savings and Investment and since 2015 we have oriented ourselves to offer services of universal digital banking.

Furthermore, we are a company well established in the Spanish market. The empowering of our clients is the aim of the bank, for this, we provide with the necessary tools and the Access to different types of products and services that allow them to make their decisions regarding their savings and investments.

We focus on the contribution to the development of the financial activity, becoming in a benchmark bank, distinguished by quality and innovation. Moreover, transparency is a fundamental axis for the company as it permits the generation of a great worth for all the groups of interest: shareholders, employees, clients, providers and the society in general.

The culture of Self Bank is Young and dynamic, being the staff´s age average of 37 years. A staff with a strong spirit of service towards the client, having achieved awards to the best customer service during 5 consecutive years.

During 2017 Self Bank has continued improving by offering new products and services to our clients as for example “Portabilidad Self” or “Cuenta Bolsa sin custodia”.

Self Bank continues focusing it´s efforts towards the contribution to the development of the financial sector and the quality of the service to the client, the efficiency and profitability. The Bank performs it´s activity within the framework of responsibility defined in it´s main values: transparency, innovation, and commitment. These principles, make possible to the bank to count on the trust of our clients, who are the key element for the business and enable the creation in long term worth and value for the shareholders and investors.

During 2017 Self Bank has also made a great effort in maintaining its commitment with society and continues contributing with actions of Social Corporate Responsibility. The core of this contribution has focused in giving financial education to our clients, potential clients, and teenagers aged 13 to 15, giving them a way of empowering, and contributing to create a society with consciousness and critical capacity and Independence.

Besides, we have also performed other activities related to Social Corporate responsibility by cooperating with social-purpose organizations.

To sum up, for another year, in Self Bank, we want to go on contributing to the sustainable development of the society, as much as possible so that we can reiterate our commitment to the Global Compact.

SELF TRADE BANK, S.A.U.
C.I.F. A-85597821
C/Gran Vía, 10, 1ª Planta
28013 - Madrid



Alberto Navarro Barco
Director General

Durante el 2017 Self Bank ha realizado una mejora centrada en:

- La concreción y cuantificación de indicadores relativos a desempeño económico laboral, social y medioambiental.
- La realización del informe de acuerdo con las indicaciones del Memorandum of Understanding, entre el Global Reporting Initiative (GRI) y el Pacto Mundial.
- Aportar relevancia a los principales asuntos de interés para nuestros stakeholders entre los que podemos destacar las siguientes actuaciones:

Clientes

- Compromiso con la calidad del servicio que damos a nuestros clientes: medición e implementación de acciones de mejora.

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

- Continuar colaborando en el fomento de 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.
- 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 2018 se concretan en:

- Seguir potenciando la vinculación al Pacto Mundial.
- Continuar profundizando en las inquietudes de nuestros principales Grupos de Interés.
- Continuar con 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.
- Continuar implementando medidas que contribuyan a la mejora de nuestra calidad de atención y servicio al cliente.
- Contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Dar respuesta a las principales recomendaciones de la Directiva 2014/95/UE del 22 de octubre de 2014.

SOBRE NUESTRA ORGANIZACIÓN

Self Bank es un banco español, participado al 100% por Boursorama, que a su vez pertenece al 100% al Grupo Société Générale. Se trata de una entidad pionera en su sector que tras consolidarse como referente en el ámbito de los servicios online de inversión pretende ampliar su base de clientes, diversificar el perfil de los mismos llegando a un público más generalista y convertirse en un actor relevante en el sector de la banca digital.

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



Nuestra organización

Nombre	Self Trade Bank S.A.U.
Dirección	c/ Gran Vía, nº 30 3ª Planta
Localidad	28013 Madrid
Forma jurídica	Sociedad Anónima Unipersonal
Teléfono	91 789 40 00
Correo electrónico	rsc@selfbank.es
Web	www.selfbank.es
Países en los que opera	España, Francia, Alemania

Nuestros **puntos fuertes:**

Self Bank es un banco online que no ofrece asesoramiento ni gestión de carteras.

Dentro del plan estratégico definido por Self Bank, la entidad ha diseñado una estrategia en la que pretende llegar a los ciudadanos con una propuesta de valor basada en los siguientes ejes:

- **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.
No ofrece asesoramiento ni gestión de carteras con el objetivo de que el cliente, sea un cliente formado con las herramientas que la propia entidad le ofrece y, que de este modo, puede tomar sus propias decisiones de ahorro y de inversión.
- **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 dónde ahorrar o en qué invertir, de forma 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 de 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 adquirir productos de banco totalmente gratuitos, sin ningún gasto de apertura, cancelación ni mantenimiento.

Nuestros **Valores Corporativos** pivotan sobre tres ejes fundamentales:

- **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.

A continuación, indicamos cuales son los valores con los que nos identificamos en Self Bank. Estos valores fueron identificados con la participación de todos los empleados de la Entidad:

- **Somos Equipo**

- Con ganas de afrontar retos
- Queremos aportar nuestra experiencia y compartir nuestros conocimientos
- Todos somos necesarios
- Todos aportamos y sumamos
- El equipo es lo que nos hará llegar lejos

- **Somos Jóvenes**

- Somos y tenemos un espíritu joven
- Con energía para cuestionarnos todo y redefinir las reglas

- Tenemos una estructura y organización que lo permite
- Queremos crecer y desarrollarnos con el banco

- **Abiertos**
 - Somos transparentes
 - Valoramos las opiniones, vengan de quien vengan
 - Nuestra Dirección es cercana, escucha y se apoya en las ideas de todos
 - Preferimos equivocarnos a no hacer nada

- **Tenemos ganas y ambición**
 - Ganas de hacer algo diferente
 - Ganas del éxito de nuestro proyecto
 - Ganas de liderar la nueva banca digital
 - Con voluntad y esfuerzo para conseguirlo
 - Porque nos gusta trabajar en Self Bank

- **Estamos comprometidos**
 - Con el empoderamiento financiero de la sociedad
 - Buscamos el reconocimiento del trabajo bien hecho
 - Cada uno desde su responsabilidad individual
 - Somos perseverantes y rigurosos. No paramos hasta encontrar soluciones

- **Compartimos un proyecto**
 - Queremos ser útiles para el cliente

- Ser referentes
- Ser innovadores
- Ser diferentes
- Ser líderes
- Nos sentimos orgullosos de pertenecer a este proyecto

GOBIERNO

Nuestro principal órgano de gobierno es el Consejo de Administración.

Nuestra estructura organizativa a final de año se establece de la siguiente manera:

- El [Consejo de Administración](#) está compuesto por un Presidente, 1 Secretario, 1 Vicesecretario y 4 Consejeros, de los cuales, uno es independiente y otro es ejecutivo. El seguimiento se realiza con carácter trimestral aproximadamente.
- El [Comité de Auditoría](#).
- El [Comité de Nombramientos y Retribuciones](#).
- 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, el Director de RRHH y los Representantes Legales de los Trabajadores.

SOBRE NUESTRA MEMORIA

Esta memoria comprende la actividad de Self Bank en el ejercicio 2017. El ciclo de presentación del informe tendrá una periodicidad anual. La última memoria que se presentó fue la del año pasado, la de 2016.

Los datos de contacto para cuestiones relativas al informe o a su contenido son:

- Cristina Plaza Escribano
- Dirección de Personas y Responsabilidad Social Corporativa
- 91 789 40 00
- 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.

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.

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 a la mejora de nuestro desempeño.

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

Representantes Legales de los Trabajadores

Reuniones anuales con proveedores

Charlas formales e informales frecuentes entre Dirección y empleados

Encuesta bianual de satisfacción de empleados del Grupo Societé 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 18.440 Miles € y un valor económico distribuido de 20.274 Miles €.

	2017
Valor económico generado (Miles de €)	
Volumen de facturación	18.440
Valor económico distribuido (Miles de €)	20.274
Gastos de personal	3.548
Cotizaciones Sociales	788
Compras	8.664
Impuestos pagados	2.222
Reservas (Fondos Propios)	40
Dotaciones	4.131
Aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos	866
Donaciones y aportaciones a la comunidad	14
Bº Neto	-3.372

Self Bank está dentro del proceso presupuestario de su accionista (Grupo Société Générale).

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. Durante el 2017reshemos tratado de mantener los niveles de generación de residuos.

	2017	2016	2015	2014
Residuos				
Total de papel consumido (kg)	663	463	913	813
Total de papel consumido por empleado (kg)	10	7	16	18
Total cartuchos de tóner consumidos (unidades)	7,93	5,62	7,52	7,49
Consumo Eléctrico				
Total electricidad (Kwh)	112.112	136.233	108.021	90.864

DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO: INDICADORES

Calidad en la gestión de nuestros clientes

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: SOTTOTEMPO y SEELE. Cada una de ellas está dirigida a medir diferentes visiones del nivel de satisfacción de nuestros clientes:

- SOTTOTEMPO 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.



SOTTOTEMPO 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 200 tests (130 llamadas telefónicas, 50 e-mails, 12 navegaciones web y 8 Evaluaciones a través de Facebook y Twitter) además de 2.000 encuestas de satisfacción por categoría participante.



La Calidad de Servicio de Self Bank ha vuelto a mejorar su nota respecto al año pasado, aumentando de un 9,26 a un 9,42 y quedando muy por encima de la media de la categoría de Banca Online: 8,21. En este año, no se ha logrado el primer puesto en la categoría de Banca online, quedando en segunda posición.



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 2017 se realizaron encuestas con carácter trimestral y anual y continuamos realizando 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, Twitter y, por supuesto, en los Mensajes Directos.

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 seguir mejorando estos canales de comunicación y facilitar el acceso de los clientes al servicio. En este sentido, 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.

Otros reconocimientos:

Mejor comercializadora de fondos de 2017 en los premios Rankia.

Rankia, una de las mayores comunidades financieras de habla hispana, ha organizado la tercera edición de los premios Rankia galardonando a aquellas entidades o productos financieros más destacados en España durante el año 2017.

Self Bank ha sido nominado en tres de las 17 categorías de los premios Rankia 2017: *Mejor broker para acciones, Mejor depósito del año y Mejor comercializadora de fondos.*

El listado de candidaturas se ha obtenido a partir de las sugerencias del equipo de redacción de Rankia y opiniones de los usuarios. Los candidatos seleccionados responden a criterios, tales como la presencia en el mercado, el interés y opiniones de los foreros durante los últimos doce meses.

En este caso, Self Bank ha sido premiado como mejor comercializadora de fondos la mejor comercializadora de fondos de 2017.

Formación a clientes:

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, hacemos esta formación extensible a todos aquellos ciudadanos interesados que no son 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 2017, hemos llevado a cabo un total de 9 cursos, conferencias o webinars de formación dirigidos a clientes y ampliado a no clientes.

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 aproximadamente 1.900 clientes y no clientes de la entidad de forma presencial y on-line, en directo y bajo demanda.

Distintivo:

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 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.

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.

Self Bank cuenta con un procedimiento interno de gestión de la publicidad emitida con 3 niveles de supervisión previos al lanzamiento de cualquier pieza publicitaria. La finalidad de este modelo es velar por la ética publicitaria y la protección de los derechos de los clientes.

DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO: INDICADORES

SOCIEDAD

En línea con lo comentado anteriormente. Desde 2013, Self Bank ha apostado por, no solo dar formación financiera a nuestros clientes y potenciales clientes, si no al resto de la sociedad, haciendo especial hincapié en los más jóvenes.

Por eso, tras el éxito de las dos primeras ediciones, hemos llevado a cabo la III Edición del proyecto de Educación Financiera; Tus Finanzas, Tú Futuro, con la colaboración de la Asociación Española de Bancos.

En este proyecto han participado miembros de la empresa como voluntarios, impartiendo a más 80 niños entre 13 y 15 años de diferentes colegios de Madrid, las nociones básicas imprescindibles para que ellos mismos sean capaces de gestionar su propio dinero.

Desde Self Bank queremos que una vez al año niños y padres compartan tiempo y experiencias en la oficina conociendo donde trabajan sus padres, haciendo así más cercano el negocio y propiciando el acercamiento de la banca a los más pequeños. Por ello, todos los años celebramos la fiesta de los niños de empleados, organizando actividades lúdicas para estos.

DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO: INDICADORES

Gestión de Recursos Humanos

En Self Bank creemos firmemente en el valor de nuestros empleados, por ello tenemos establecidas 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 proporcionando capacitación a todos los empleados en estos temas. Así mismo, promocionamos internamente la salud de estos.

En relación con el ambiente laboral, el Grupo Société Générale realiza con carácter bianual una encuesta de satisfacción laboral de los empleados. En base a sus resultados desde Self Bank se definen planes de acción específicos.

La composición de los órganos de gobierno y de la plantilla desglosada por sexo y tramos de edad han sido:

	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
Consejo de Administración (Boursorama)	7	0	0	0	1	1	5
Plantilla							
Dirección	7	2	0	0	1	3	5
Empleados	32	25	9	18	11	13	6
Total Plantilla	39	27	9	18	12	16	11

Los beneficios sociales con los que ha contado la plantilla de Self Bank durante el 2017 han sido:

- Seguro médico privado para todos los empleados.
- Ayuda a comida: establecida en el convenio colectivo de aplicación.
- Concesión de préstamos y avales.
- Concesión de préstamos para formación.
- Medidas de retribución flexible: tickets guardería.
- Plan de Previsión Social para los empleados de más de dos años de antigüedad.

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

	2017	2016	2015	2014
Plan de acciones en condiciones preferenciales para empleados del Grupo SG				
% empleados beneficiados	0%	0%	53%	27%
Nº total de acciones suscritas	0%	0%	480	862
Préstamos a empleados				
% empleados con un préstamo vigente conforme al Convenio Colectivo de Banca	19%	21%	18%	19%
% empleados con préstamo vigente para formación	1%	2%	2%	4%
% empleados con aval vigente	0%	0%	0%	0%
Retribución flexible				
% empleados que se benefician de los tickets guardería	1%	0%	2%	2%

En 2017, Self Bank ha hecho un gran esfuerzo en ampliar la formación ofrecida a sus empleados lo que supuso un gran aumento de las horas de formación recibidas por los empleados de Self Bank: 3.811 horas este año, que corresponden a una media de 58 horas/empleado al año:

	2017	2016	2015	2014
Formación				
% de empleados que recibieron formación	100%	100%	100%	100%
Nº de empleados que recibieron formación	66	65	61	46
Nº horas totales	3.811	2.410	3.252	1.774
Promedio de horas de formación por empleado (que recibieron al menos una formación)	58	37	53	39
Total días formación	476	301	407	222

En cumplimiento con MiFID II transpuesta por la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014 por el que se ofrece protección a los inversores, garantizando a los clientes inversores información clara y relevante sobre los productos y servicios de inversión, así como que los productos que se les ofrece en cada momento son los que mejor se adecúan a sus necesidades y objetivos de inversión.

En Self Bank nos hemos comprometido a ofrecer esta formación a todos nuestros colaboradores que desempeñan funciones de información para así ofrecer una mayor protección y transparencia al cliente. Así mismo, nos comprometemos con seguir ofreciendo esta formación de forma continua.

Todos los empleados de Self Bank tienen anualmente una evaluación anual sobre su desempeño profesional, realizada por su responsable directo.

Las tasas de absentismo laboral han sido:

	2017	2016	2015	2014
Absentismo por enfermedad común				
Nº total de bajas por enfermedad común	45	11	8	15
Nº total de jornadas perdidas por enfermedad común	253	104	322	322
Absentismo por maternidad/paternidad				
Nº total de bajas por maternidad	1	3	3	0
Nº total de bajas por paternidad	2	0	0	2
Nº total de jornadas por bajas maternidad/paternidad	57	147	131	19

El 100% de mujeres y hombres mantienen su desarrollo profesional en línea con las condiciones que tenían antes del permiso, sin que estas hayan sido alteradas.

Los datos de incorporaciones y rotación de los empleados han sido:

	2017	2016	2015	2014
Nuevas incorporaciones				
Nº total de empleados que han abandonado la empresa	7	9	5	9
Nº total de hombres incorporados	2	9	11	8
Nº total de mujeres incorporadas	6	3	10	4
Nº total de nuevos empleados incorporados que no han superado el período de prueba	0	0	1	1
Nº total de empleados	66	65	60	47
% de Mujeres en la plantilla	40,9%	36,9%	36,7%	31,9%
% de Hombres en la plantilla	59,1%	63,1%	63,3%	68,1%
% de Empleados con nacionalidad diferente a la española	7,6%	6,2%	5,3%	9,0%

DERECHOS HUMANOS

Self Bank lleva a cabo su actividad respetando los Derechos Humanos. 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, Sociéte 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.

A su vez, Self Bank tiene su propio Código de Conducta que adapta el del Grupo Sociéte a la realidad de nuestra entidad, en la que se definen:

- Principios internos de Self Bank
- Normas generales del código de conducta
- Pautas de Conducta en situaciones concretas

- Relaciones externas
- Normas específicas para evitar conductas delictivas de corrupción, fraudes y de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Canal de denuncias, difusión y comunicación del Código de Conducta
- Aceptación y firma del Código de Conducta por parte del empleado

En concreto, dicho Código recoge las siguientes normas laborales con el objetivo de velar por el respeto de los Derechos Humanos:

- **Principio de igualdad y no discriminación**

La actividad de Self Bank se rige por el principio de igualdad y no discriminación. La Entidad proporciona las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación por razón de sexo u orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social.

Los colaboradores que intervengan en procesos de contratación, selección y/o promoción profesional se guiarán por este principio, con el objetivo de identificar aquellas personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir, promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades y la objetividad en la toma de decisiones.

- Principio de respeto a la dignidad, honor e intimidad

Self Bank no permitirá el acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto y consideración o cualquier tipo de agresión física o verbal, en el ámbito laboral. Los colaboradores tienen la obligación de cumplir con este principio, y aquellos que tengan personal a su cargo deberán promover y asegurarse, con los medios de los que dispongan, que dichas situaciones no se produzcan.

- Principio de conciliación del trabajo y vida personal

Es compromiso de Self Bank, de acuerdo con las directrices en materia de responsabilidad social corporativa, procurar la conciliación del trabajo, la vida personal y familiar del colaborador con el fin de conseguir su bienestar.

- Principio de Prevención de Riesgos Laborales

La seguridad, higiene y salud laboral de los colaboradores es una prioridad para Self Bank con el fin de lograr un entorno de trabajo confortable y seguro.

Los colaboradores cumplirán las medidas preventivas aplicables en materia de seguridad y salud laboral, utilizando los recursos establecidos a su disposición por la Entidad y asegurándose de que los miembros de sus equipos realizan sus actividades en condiciones adecuadas.

Todos los años, Self Bank imparte formación en Prevención de Riesgos Laborales para todas las nuevas incorporaciones del año y como recordatorio para empleados con varios años de antigüedad.

- Principios de Derechos Colectivos

Los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva reconocidos internacionalmente, deberán de ser respetados por todos los colaboradores. Self Bank evitará cualquier conducta tendente a impedir o lesionar los derechos de los trabajadores.

Así mismo, en relación con el cuidado por velar por los Derechos Humanos, la Normativa Interna de Obligado Cumplimiento de Self Bank, matiza también la importancia del respeto por las personas:

“Todos los colaboradores se comprometen a respetar a la persona humana y a su dignidad, manteniendo un clima de respeto de la dignidad de todos los colaboradores, clientes, actuales o potenciales y proveedores.

Todos los colaboradores se comprometen a respetar la diversidad en todos los campos. Self Bank prohíbe todo tipo de discriminación, acoso o trato impropio en función del género, raza, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, incapacidad, minusvalía y demás situaciones protegidas por el derecho, tanto a los colaboradores, como a clientes, actuales o potenciales y proveedores.

Se debe mantener un ambiente de trabajo libre de acoso, intimidación y conductas ofensivas e impropias, incluyendo propuestas o sugerencias sexuales, bromas y conversaciones ofensivas, material gráfico u otras acciones que puedan ofender a la dignidad de la persona”

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.

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 existen 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.

Todos los empleados realizan anualmente formación de carácter obligatorio en diversas materias:

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

- MiFID.

Todas ellas 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:

- **Código de Conducta:**

Señalado anteriormente, contiene las normas, modos y pautas de conducta que deben guiar a los colaboradores del Banco, garantizando así un comportamiento ético acorde con los valores de Self Bank.

Reglamento Interno de Conducta, cuyo contenido recoge:

- Respeto de la integridad de los mercados y de la normativa aplicable, obligando a todas aquellas personas sujetas al cumplimiento a conocer y cumplir la legislación vigente del Mercado de Valores que afecte al ámbito específico del sector
- 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 Obligado 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.
- [Declaración jurada de antecedentes penales](#), en cumplimiento del reglamento de la Ley 10/2010 del 28 de abril de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, hace constar que la persona firmante no tiene antecedentes penales.

Self Bank, está concienciado con la lucha anticorrupción para lo cual establece normas específicas para evitar conductas delictivas de corrupción, fraudes y blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. En el Código de Conducta recoge las siguientes pautas:

- Para evitar incurrir en una conducta de corrupción de particulares.
- Para evitar conductas relacionadas con el blanqueo de capitales.
- Para evitar conductas relacionada con delitos fiscales y contra la Hacienda Pública.
- Para evitar conductas relacionadas con los fraudes a la Seguridad Social.

Durante el año 2017, Self Bank es consciente de la importancia de formar a todos sus empleados para la prevención de acciones que puedan tener la consideración de corruptas, por ello, a lo largo del año se han realizado numerosas formaciones para toda la compañía en lo referente al abuso de mercado y en prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Adicionalmente existe el **Procedimiento 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.

Así, desde Self Bank se promueve la responsabilidad de todos los colaboradores en relación con sus actos y estos deberán responder ante cualquier incumplimiento del Código de Conducta, de la normativa interna y de la legislación vigente a través de canal confidencial de denuncias.

Este Canal de fácil uso y acceso, se pone a disposición de todos los colaboradores de nuestra organización, regulado por un reglamento interno. Mediante este canal el colaborador puede informar de aquellas situaciones de incumplimiento o ante sospechas fundadas de vulneración del Código de Conducta.

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 medioambiental.

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.

Por otra parte, desde Self Bank se colabora con las siguientes asociaciones, fundaciones u ONG's y llevamos a cabo las siguientes iniciativas:

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.

Fomento de vida saludable

Con el fin de fomentar la vida saludable, el deporte y el espíritu de equipo entre nuestros empleados, Self Bank patrocina un equipo interno de fútbol y otro de running para todos los empleados interesados.

Banco de Alimentos de Madrid

El [Banco de Alimentos](#) es una organización benéfica sin ánimo de lucro cuyo fin es la consecución gratuita de alimentos de todas clases, y cuya donación y distribución posterior hace también gratuitamente entre entidades benéficas legalmente reconocidas, dedicadas a la asistencia y cuidado directo de personas necesitadas (disminuidos psíquicos y físicos, ancianos y niños desvalidos, familias marginadas, drogadictos en recuperación, enfermos de SIDA, etc.) dentro de la Comunidad de Madrid.

Self Bank realiza donaciones de alimentos a esta organización vinculada a una serie de retos deportivos conseguidos por los empleados.

Fundación Síndrome de West

Self Bank colabora con esta Fundación 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 la fundación parte de los recursos necesarios para iniciar la investigación médica de las enfermedades que centran su actividad.

COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Self Bank quiere comprometerse, en la medida de sus posibilidades, con la agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible que aprobó la ONU en 2015.

En particular se esfuerza por promover los siguientes ODS y de la siguiente manera:

	<p>ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades</p>	<p>Con el fin de fomentar la vida saludable, Self Bank patrocina un equipo interno de fútbol y otro de running para todos los empleados interesados. El 28% de la plantilla participa en alguna de estas iniciativas.</p>
	<p>ODS 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos</p>	<p>Self Bank cuenta con diferentes programas de formación en conceptos financieros tanto a clientes como a potenciales clientes, haciendo un especial hincapié en la formación en dicho conceptos a menores o personas en riesgo de exclusión social. Self abnk cuenta con una apartado en su web especializado en cursos y webinars on-lines disponibles para toda la sociedad.</p>
	<p>ODS 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas</p>	<p>Self Bank busca la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, incentivando las siguientes prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> o En los procesos de selección y promoción de personal, cuenta, siempre que es posible, con una presencia equilibrada de mujeres y hombres. o Asegura la participación equilibrada de mujeres y hombres en los procesos de formación interna. o Establece medidas de organización y flexibilización del tiempo de trabajo que faciliten la conciliación de la vida laboral, personal y familiar tanto de los hombres como de las mujeres y fomenten el disfrute de estas medidas por parte de los hombres, prestando especial atención a evitar que la maternidad sea una desventaja para la promoción profesional. o Tomar en consideración el principio de presencia equilibrada cuando se produzca una vacante en un puesto predirectivo o directivo, o la renovación de un miembro del comité de dirección

PRINCIPIOS DE PACTO MUNDIAL

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	Páginas
Principio 1.	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	25, 27, 29-32,
Principio 2.	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	29-32
Principio 3.	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	31
Principio 4.	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	29-32
Principio 5.	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	29-32
Principio 6.	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	25, 28-32
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.	18
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.	33, 35-37

ÍNDICE DE CONTENIDOS

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
1	Estrategia y análisis	
1.1	Declaración del más alto responsable de la organización.	2 y 4
1.2	Descripción de impactos, riesgos y oportunidades clave.	6-7 y 9-10
2	Perfil de la organización	
2.1	Nombre de la organización.	8
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	9 y 10
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.	8
2.7	Mercados a los que sirve la organización.	8
2.8	Escala de la organización que elabora la memoria.	15
2.9	Premios recibidos durante el período cubierto por la memoria.	19 y 20
3	Parámetros de la memoria	
3.1	Período que cubre la memoria.	15
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	2, 4 y 15
3.3	Ciclo de elaboración de la memoria.	15
3.4	Punto de contacto para resolver preguntas.	15
3.5	Proceso para definir el contenido de la memoria.	15

Contenidos		Página
4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	14
4.3	Declarar el número de miembros del órgano superior de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos.	14 y 25
4.8	Declaraciones de misión o valores, códigos de conducta, y principios referidos al desempeño económico, ambiental y social, que han sido desarrollados internamente.	11-13,29-37
4.14	Lista de grupos de interés que participan en la organización.	16
4.16	Abordajes para involucrar a los grupos de interés.	16
4.17	Compromiso con los ODS	40