Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

Informe de Responsabilidad Social Corporativa

Self Bank

2018

Carta de la Dirección: Fernando Egido Egaña

Me enorgullece anunciar que, por octavo año consecutivo, Self Bank asume el compromiso de ser una empresa socialmente responsable y comprometida, no solo son sus clientes, si no con el conjunto de la sociedad. Es por esto que me complace presentar la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de nuestro Banco.

Esta empresa ha hecho gala de unos fuertes principios éticos a lo largo de sus 18 años de historia, tanto desde sus inicios como bróker, como posteriormente en su constitución como banco.

Como banca digital, nuestra principal motivación radica en facilitar la vida de las personas, acomodando los servicios financieros a los nuevos tiempos. La inmediatez, la cercanía y la autonomía son valores cada día más atractivos para clientes de todas las generaciones, y estos solo pueden ser ofrecidos por las empresas que se focalizan en un tipo de innovación que prima las necesidades de sus usuarios.

Sin embargo, sin la debida sensatez, el uso de las nuevas tecnologías en el sector financiero puede poner en riesgo la salud de los dos fundamentos básicos que cimientan la relación entre los bancos y la sociedad: La seguridad y la confianza. Siendo conscientes de ello, en Self Bank nos responsabilizamos cada día de salvaguardar estos fundamentos en nuestros procedimientos y en nuestra filosofía de trabajo.

Con la reciente crisis financiera, la confianza de la sociedad en el sector bancario se ha visto resentida en todos los ámbitos, y solo aquellas entidades que somos conscientes de que la capacidad de recuperarla está en nuestras manos, seremos capaces de dotar a nuestra entidad de las herramientas necesarias para estar a la altura de los requerimientos de nuestra sociedad y nuestros clientes.

Uno de los errores que nos ha llevado a esta situación, es que los bancos han perdido la cercanía con los clientes, y esto es precisamente lo que procuramos no olvidar nunca en Self Bank. Las personas son el núcleo de nuestro negocio, sin ellas el sector financiero no podría funcionar. De esta forma, si no las hacemos sentir seguras y mantenemos su confianza en nosotros, no podríamos considerarnos una empresa dedicada a la sociedad. Es por esto que, una de las bases del proyecto Self Bank es el cuidado de nuestros clientes y de la calidad de la atención que reciben.

Cuando decimos que el centro de un banco son las personas, no nos referimos tan solo a los clientes, sino también, a todos los trabajadores que hacen posible Self Bank. En este sentido, cada año impulsamos diferentes iniciativas de vida saludable que fomentan, no solo el ejercicio, sino

también el trabajo en equipo, el compañerismo y el compromiso social, puesto que estos proyectos están vinculados a nuestras iniciativas sociales con el banco de alimentos.

En relación con el compromiso hacia las personas, este se quedaría incompleto si no ponemos un ojo en el futuro. Tenemos el deber de preparar a las nuevas generaciones para el mundo que estamos construyendo, por ello, hemos decidido responsabilizarnos, un año más, contribuyendo a su formación financiera con el programa *Tus finanzas tu futuro.*

Para el próximo ejercicio, buscaremos fortalecer aún más estos principios que nos han acompañado como equipo durante los últimos 18 años, seguir con estas iniciativas, proponer y llevar a cabo nuevas que se ajusten a los nuevos desafíos que la sociedad nos plantee o que encontremos como resultado del desarrollo en el que nos vemos inmersos. Pues tengo la certeza que, con el esfuerzo de todos, podremos mejorar y dar respuesta a todos los retos en nuestro camino.

En definitiva, un año más, en Self Bank queremos seguir contribuyendo al desarrollo sostenible de la sociedad, y por ello volvemos a reiterar nuestro compromiso con el Pacto Mundial de naciones unidas y los principios que este promueve.

Fernando Egido Egaña
Director General Adjunto

The management´s Letter: Fernando Egido Egaña

I am proud to announce, for the 8th consecutive year, Self Bank assumes the commitment to be a socially responsible and committed company, not only with our clients but also with the society. For this reason, I am delighted to introduce our 2018 Corporate Social Responsibility Report.

This Company has shown strong ethics values throughout his 18 years of history, both in his beginnings as a broker and in his constitution as a bank.

As a digital bank, our principal motivation resides in make easier peoples' lives, adapting our financial services according with the new times. Immediacy, closeness and autonomy are values increasing attractive for our clients of all generations, and these only can be offered by companies focus in a type of innovation that give priority to their users' needs.

However, without proper sense, the use of new technologies in the financial sector could put in danger the health of the two-basic fundaments that builds the relationship between the banks and the society: security and confidence. Being aware of this, in Self Bank we take responsibility every day of protecting these values in our procedures and our work philosophy.

With the recent financial crisis, the society's confident in the banking sector has been damaged in every way and only those entities that we are aware of the capacity of recovering it is in ours hands, we will be able of providing to our company the necessary tools to be up to the challenge to the requirements of our society and our customers.

One of the mistakes that led us to this situation are that the Banks have lost the closeness with their clients and that is precisely that we try never to forget in Self Bank. People are the core of our business, without them the financial sector could not work. Thus, if we do not make them feel secure and maintain their confident in us we could not consider ourselves a company dedicated to society. Because of that, one of the bases of Self Bank's project is take care of our clients and the quality of the service the receive.

When we say that the bank's core are people we, not only mean clients, but also the employees who make Self Bank possible. In this way, every year we promote healthy lifestyle initiatives, like sport activities which encourage team work, companionship and social commitment as well Due to all our initiatives are linked to the charity bank of food.

Regarding the commitment to people it will be incomplete if we do not think about the future. We must prepare the new generations for the world we are building. That is why we have decided for another year to contributed to their financial training with the program *"Tus finanzas, tu futuro"*.

For the next exercise, we will seek to strengthen even more our principles which had accompanied us as a team for the last 18 years, keep going with these initiatives, propose and carry out new ones that fit to the new challenges that the society bring us or we find as a result of the development in which we are immersed. So, I am sure with everyone's effort we will be able to improve and give answers to the challenges in our way.

To sum up, for another year, in Self Bank we want to continue contributing to the sustainable development of society, and therefore we reiterate our commitment to the United Nations Global Compact and the principles that it promotes.

Fernando Egido Egaña
Director General Adjunto

Durante el 2018 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 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 2019 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.
- La realización del informe de acuerdo con las indicaciones del Global Reporting Iniciative.

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

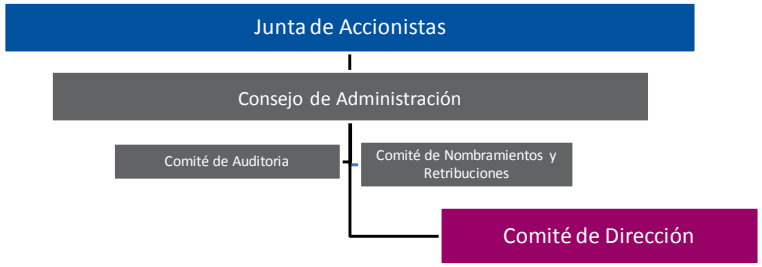
- Ser referentes
- Ser innovadores
- Ser diferentes
- Ser líderes
- Nos sentimos orgullosos de pertenecer a este proyecto

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.



Los empleados están informados a través de la Dirección General, el Comité de Dirección, el Director de RRHH y el Comité de Empresa.

SOBRE NUESTRA MEMORIA

Esta memoria comprende la actividad de Self Bank en el ejercicio 2018. El ciclo de presentación del informe tendrá una periodicidad anual. La última memoria que se presentó fue la del año pasado, la de 2017.

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
Comité de Empresa
Reuniones anuales con proveedores
Charlas formales e informales frecuentes entre Dirección y empleados
Encuesta bianual de satisfacción de empleados del Grupo Société 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 18.637 Miles € y un valor económico distribuido de 56.998 Miles €.

	2018
Valor económico generado (Miles de €)	
Volumen de facturación	18.637
Valor económico distribuido (Miles de €)	56.998
Gastos de personal	3.8605
Cotizaciones Sociales	835
Compras	7.821
Impuestos pagados	2.344
Reservas (Fondos Propios)	37.440
Dotaciones	3.657
Aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos	1.024
Donaciones y aportaciones a la comunidad	17
Bº Neto	-3.018

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 2018 hemos tratado de disminuir los niveles de generación de residuos.

	2018	2017	2016	2015
Residuos				
Total de papel consumido (kg)	705	663	463	913
Total de papel consumido por empleado (kg)	11	10	7	16
Total cartuchos de tóner consumidos (unidades)	8,01	7,93	5,62	7,52
Consumo Eléctrico				
Total electricidad (Kwh)	107.944	112.112	136.233	108.021

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 9,42 a un 9,93 y quedando por encima de la media de la categoría de Banca Online: 9,16. En este año, se ha recuperado el primer puesto en la categoría de Banca online, habiendo ganado 7 de las 8 ediciones de este premio.

En 2018 se rehízo el procedimiento de escucha al cliente, se ampliaron los puntos en los que pedimos a los clientes opinión sobre la calidad de nuestro servicio y/o productos. En este sentido se han incluido encuestas al finalizar el proceso de alta, a los 60 días como cliente, al realizar una transacción, al resolver una incidencia, al cancelar la cuenta, etc. También mantenemos las encuestas generales por teléfono, web o mail.

De forma general medimos Satisfacción (general, de productos, herramientas o servicio de atención al cliente), Recomendación, Lealtad y Esfuerzo.

Con todo esto, tenemos una mayor capacidad de escucha y podemos estar más próximos a los clientes a la hora de ofrecer soluciones.

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 emitid 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.

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 Broker multiproducto de 2018 en los premios Rankia y otros

Rankia, una de las mayores comunidades financieras de habla hispana, ha organizado la cuarta edición de los premios Rankia galardonando a aquellas entidades o productos financieros más destacados en España durante el año 2018.

Self Bank ha sido nominado en 3 de las 17 categorías de los premios Rankia 2018: Mejor Comercializadora de Fondos, Bolsa y Banco

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 bróker multiproducto de 2018 además de obtener el segundo puesto como Mejor Comercializadora de Fondos; en la categoría de Banca hemos logrado el segundo puesto como Mejor banco online y el tercero como Mejor cuenta bancaria.

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 2018, hemos llevado a cabo un total de 16 actividades de formación: 2 cursos, 2 conferencias, 3 webinars y 9 videos 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 6.950 clientes y no clientes de la entidad de forma presencial y on-line, en directo y bajo demanda.

DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO: INDICADORES

SOCIEDAD

En línea con lo comentado anteriormente. Desde hace años, 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, un año más, Self Bank ha participado en la IV edición del proyecto de Educación Financiera; Tus Finanzas, Tú Futuro, promovido por la Asociación Española de Banca y la Fundación Junior Achievement.

En este proyecto han participado miembros de la empresa como voluntarios, impartiendo a más 84 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.

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.
- Permiso por nacimiento de hijo.
- 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	2	0	0	0	0	2	0
Empleados	35	25	15	18	13	14	7
Total Plantilla	42	27	15	18	13	16	7

Los beneficios sociales con los que ha contado la plantilla de Self Bank durante el 2018 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:

	2018	2017	2016	2015
Plan de acciones en condiciones preferenciales para empleados del Grupo SG				
% empleados beneficiados	0%	0%	0%	53%
Nº total de acciones suscritas	0%	0%	0%	480
Préstamos a empleados				
% empleados con un préstamo vigente conforme al Convenio Colectivo de Banca	14%	19%	21%	18%
% empleados con préstamo vigente para formación	0%	1%	2%	2%
% empleados con aval vigente	0%	0%	0%	0%
Retribución flexible				
% empleados que se benefician de los tickets guardería	3%	1%	0%	2%

En 2018, 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: 2.564 horas este año, que corresponden a una media de 58 horas/empleado al año:

	2018	2017	2016	2015
Formación				
% de empleados que recibieron formación	100%	100%	100%	100%
Nº de empleados que recibieron formación	69	66	65	61
Nº horas totales	2.564	3.811	2.410	3.252
Promedio de horas de formación por empleado (que recibieron al menos una formación)	37	58	37	53
Total días formación	321	476	301	407

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:

	2018	2017	2016	2015
Absentismo por enfermedad común				
Nº total de bajas por enfermedad común	47	45	11	8
Nº total de jornadas perdidas por enfermedad común	617	253	104	322
Absentismo por maternidad/paternidad				
Nº total de bajas por maternidad	2	1	3	3
Nº total de bajas por paternidad	2	2	0	0
Nº total de jornadas por bajas maternidad/paternidad	194	57	147	131

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:

Nuevas incorporaciones	2018	2017	2016	2015
Nº total de empleados que han abandonado la empresa	5	7	9	5
Nº total de hombres incorporados	6	2	9	11
Nº total de mujeres incorporadas	2	6	3	10
Nº total de nuevos empleados incorporados que no han superado el período de prueba	0	0	0	1
Nº total de empleados	69	66	65	60
% de Mujeres en la plantilla	39,1%	40,9%	36,9%	36,7%
% de Hombres en la plantilla	60,9%	59,1%	63,1%	63,3%
% de Empleados con nacionalidad diferente a la española	13,0%	7,6%	6,2%	5,3%

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, 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.

A su vez, Self Bank tiene su propio Código de Conducta que adapta el del Grupo Société 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 respecto 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.
- Responsabilidad Penal Corporativa.

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 2018, 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:

ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	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.
ODS 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	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 Bank cuenta con una apartado en su web espcializado en cursos y webinars on-lines disponibles para toda la sociedad.
ODS 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	Self Bank busca la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, incentivando las siguientes prácticas: 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

La siguiente tabla refleja los 10 principios establecidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas a los que hacemos referencia en las páginas de nuestro informe:

Principio Pacto Mundial	Descripción	Páginas
Derechos humanos		
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
Normas laborales		
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
Medio ambiente		
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.	
Lucha contra la corrupción		
Principio 10.	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	33, 35-37

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Contenidos	Página
1	**Carta de la Dirección**	**2**
2	**Sobre nuestra organización**	**8**
2.1	Nombre y ubicación de la organización	8
2.2	Propiedad y forma jurídica	8
2.3	Actividades y mercados	9
2.4	Impactos y oportunidades	9
2.5	Valores y principios de la organización	11
3	**Gobierno (estructura de gobernanza)**	**14**
4	**Sobre nuestra memoria**	**15**
5	**Compromiso y participación de grupos de interés**	**16**
6	**Compromiso y participación de grupos de interés**	**17**
6.1	Gestión económica: Valor económico generado y distribuido	17
6.2	Desempeño medioambiental: Consumo energético y residuos generados por la organización	18
6.3	Calidad de la gestión nuestros clientes	19
6.4	Cauces de participación de nuestros clientes	21
6.5	Otros reconocimientos	21
6.6	Formación a clientes	21
6.7	Sociedad	23
6.8	Gestión de Recursos Humanos	24

	Contenidos	Página
7	Derechos Humanos (Código de Conducta y Normas Laborales)	29
8	Responsabilidad (Transparencia, Seguridad y Prevención)	33
9	Compromiso (Código y reglamentos internos)	35
10	Acción Social (Actividades y programas sociales)	38
11	Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	40
12	Principios del Pacto Mundial	41