

Informe de Responsabilidad Social Corporativa

Self Bank

2014

Carta del CEO: Alberto Navarro Barco

Un año más, por cuarto año consecutivo [3.2], me satisface [1.1.] presentar la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de nuestro Banco, Self Trade Bank S.A.

Durante este año 2014, Self Bank, ha decidido iniciar un proceso de crecimiento. Durante los años anteriores, años que han sido de crisis, hemos hecho esfuerzos para demostrar a nuestros accionistas que éramos rentables, y lo hemos conseguido. Así lo ponen de manifiesto los resultados del tercer trimestre del año, donde el beneficio neto se ha duplicado alcanzando los 4,37 millones de euros.

Sin embargo, desde Self Bank buscamos que este crecimiento vaya, siempre, acompañado del cuidado del que es el centro de nuestro negocio: el cliente. Para Self Bank una buena atención al cliente es lo primero, así lo demuestra el galardón recibido por tercer año consecutivo como Servicio de Atención al Cliente del año en la categoría de banca on-line. Así mismo, hemos obtenido el premio como mejor banco online en España 2014 por la revista CFI.co.

Este compromiso con el cliente, se ha reforzado en 2014, con el lanzamiento de la nueva web, cuyo objetivo es facilitar la accesibilidad y la gestión de productos y servicios a los clientes, así como acompañarles en el proceso de toma de decisiones, aportándoles, formación, información y transparencia.

Como Entidad que busca ser socialmente responsable y aportar un valor adicional a la sociedad seguimos trabajando en uno de nuestros principales pilares: la formación financiera. Desde Self Bank, creemos fundamental que el cliente sea un cliente formado, lo cual, le permita tomar sus propias decisiones financieras de manera autónoma. Para esto, ofrecemos recurrentemente cursos de formación dirigidos tanto a clientes como a no clientes y potenciamos programas de concienciación y formación financiera en diversos entornos.

Así mismo, durante todo el año, se ha ido colaborando con diferentes asociaciones u organismos no gubernamentales.

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. [1.2]

Alberto Navarro Barco
Director General

CEO's Letter: Alberto Navarro Barco

Once again, for the 4th consecutive year [3.2], it is my pleasure [1.1.] to present the Corporate Social Responsibility Report of Self Trade Bank S.A.

Throughout this year, 2014, Self Bank has decided to start a growing process. During the previous years, we have had to deal with a major recession, in order to demonstrate to our shareholders that we are profitable; and we have achieved this. This fact is shown by our results of the third quarter of the year, the net value has been double, it has reached 4.35 million euros.

However, with Self Bank, we want to make sure this growth goes on while continuing to look after our main focus of the business: the client. For Self Bank, good attention to the client is a must, in this way the Customer Service Award in the online-banking category, which we have won for the third consecutive year, proves that. We also won the Best Online Banking Award in Spain by CFI.co magazine.

This commitment with the client has been reinforced in 2014, with the launch of our new website. The objective of which is to simplify the accessibility and the management of products and services for the clients, as well as accompanying them in the process of making decisions, providing them with training, information and transparency.

As an Organisation that seeks to be socially responsible and contributing extra value to the society, we go on working on one of our main basic tenets: financial training. Self Bank think it essential that a client is well informed, which allows him to make his own financial decisions in a self-sufficient way. To enable this, we often offer training courses to clients and non-clients and strengthen financial awareness and training programs.

In the same way, during the entire year, we have cooperated with different associations and ONG's.

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 [1.2].

Alberto Navarro Barco
Director General

Durante el 2014 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 a 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.
- Desarrollo de un programa de educación financiera dirigido a jóvenes y niños con el fin de contribuir al fortalecimiento y mejora del sistema financiero para el conjunto global de la sociedad.

Cabe destacar, en la línea del compromiso, la participación de Self Bank con la iniciativa RSE-Pyme de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, con el objetivo de promocionar la responsabilidad social empresarial y la integración de ésta en la gestión de entidades de menos de 250 trabajadores.

Las principales metas que nos planteamos para el 2015 se concretan en:

- Potenciar la vinculación al Pacto Mundial.
- Continuar profundizando en las inquietudes de nuestros principales Grupos de Interés.
- Ampliar los programas de educación financiera a jóvenes y niños con el fin de contribuir al fortalecimiento y mejora del sistema financiero para el conjunto global de la sociedad.
- Continuar implementando medidas que contribuyan a la mejora de nuestra calidad de atención y servicio al cliente.

SOBRE NUESTRA ORGANIZACIÓN

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

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

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

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



Nuestra organización

Nombre	Self Trade Bank S.A.
Dirección	c/ Gran Vía, 30 3 ^a Planta
Localidad	28013 Madrid
Forma jurídica	Sociedad Anónima
Teléfono	91 789 40 00
Correo electrónico	informacion@selfbank.es
Web	www.selfbank.es
Países en los que opera	España, Francia, UK, Alemania

Nuestros [puntos fuertes](#): [2.2]

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

- **Formación:** Las finanzas constituyen una parte esencial de la vida de las personas. En Self Bank buscamos ser parte activa del empoderamiento de las personas y para ello acercamos el mundo financiero a nuestros clientes y no clientes, a través de la realización de actividades formativas relativas a la naturaleza de nuestro negocio.
En 2014 tuvo lugar la II Edición de Eduself, programa que pretende potenciar la educación financiera de los jóvenes y niños.
- **Información:** La información es esencial para la toma de decisiones, y por ello disponemos de un extenso repositorio de información, tanto de productos, como de mercados, que permite que nuestros clientes estén puntualmente informados para que sepan así escoger donde ahorrar o en qué invertir, 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 una amplia gama de productos de ahorro e inversión, desde los más conservadores a los más arriesgados para que el cliente pueda tomar sus propias decisiones a la hora de ahorrar e invertir.
 - Nuestra estructura organizativa permite ser muy competitivos en precio, y por ello podemos ofrecer una de las mejores tarifas del mercado para operar en bolsa y cuentas totalmente gratuitas, sin ningún gasto de apertura, cancelación ni mantenimiento.

Nuestros [Valores Corporativos](#) pivotan sobre tres ejes fundamentales: [4.8]

- [Innovación](#)

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

- [Transparencia](#)

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

- [Compromiso](#)

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

GOBIERNO [2.8] [4.1] [4.3]

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

- El [Consejo de Administración](#) está compuesto por una Presidenta, 1 Secretario, 1 Vicesecretario y 5 Consejeros. De estos miembros, 2 representan a Boursorama y 5 a CaixaBank. El seguimiento se realiza con carácter trimestral.
- El [Comité de Auditoría](#) está presidido por CaixaBank.
- El [Comité Ejecutivo](#) lo componen 4 representantes de Self Bank (CEO, Deputy CEO/Head of Marketing, Head of IT y Head of Operations).
- El [Comité Operativo](#) lo componen 3 representantes de Self Bank y 3 de CaixaBank.
- El [Comité Directivo](#) lo componen 9 representantes de Self Bank, entre los que se encuentran los miembros del Comité Ejecutivo.



Los empleados están informados a través de la Dirección General, el Comité de Dirección y del Director de RRHH. Y, además, desde septiembre de 2014 también por el Comité de Empresa.

SOBRE NUESTRA MEMORIA

Esta memoria comprende a la actividad de Self Bank en el ejercicio 2014 [3.1]. El ciclo de presentación del informe tendrá una periodicidad anual. [3.3]

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

- Cristina Plaza Escribano
- Dirección de Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa
- 91 789 40 00
- rsc@selfbank.es

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

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

COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Cauces de participación

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

Vías de participación

Servicio de Atención al Cliente

Sistema de solicitudes de los empleados

Dirección de correo electrónico

Atención telefónica o correspondencia postal

Comité de Dirección

Consejo de Administración

Reuniones anuales con proveedores

Charlas formales e informales frecuentes entre Dirección y empleados

Encuesta bianual de satisfacción de empleados del Grupo 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 18.344 Miles € y un valor económico distribuido de 96.303 Miles €. [EC1]

2014	
Valor económico generado (Miles de €)	
Volumen de facturación	18.344
Valor económico distribuido (Miles de €)	
Gastos de personal	2.913
Cotizaciones Sociales	552
Compras	10.537
Impuestos pagados	1.701
Reservas	79.681
Dotaciones	447
Aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos	461
Donaciones y aportaciones a la comunidad	11

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

DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO: INDICADORES

Desempeño medioambiental

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

La actividad propia de Self Bank, no tiene impacto directo sobre el medioambiente. Indirectamente afectamos al medio ambiente en el consumo energético y la gestión de residuos, durante el 2014 hemos tratado de reducir o mantener los niveles de generación de residuos. [\[AM1\]](#) [\[AM3\]](#)

	2014	2013	2012
Residuos			
Total de papel consumido (kg)	813	1.013	260
Total de papel consumido por empleado (kg)	18	22,5	5,8
Total cartuchos de tóner consumidos (unidades)	7,49	8,81	7,96
Consumo Eléctrico			
Total electricidad (Kwh)	90.864	81.034	117.667

DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO: INDICADORES

Calidad en la gestión de nuestros clientes [RP5]

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

Actualmente realizamos encuestas con varias compañías externas, reconocidas en el mercado: 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 obtener la mejor valoración respecto del total de empresas evaluadas en su categoría, con un 8.95, por encima de la media obtenida por el total de las enseñas testadas, situada en banca on line en un 8.25. Por ello hemos sido galardonados por tercer año consecutivo con el premio al Servicio de Atención al Cliente de la Banca On Line. [\[2.10\]](#)





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

A éste respecto, en el 2014 se realizaron encuestas con carácter trimestral y anual [\[RP5\]](#) 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.

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 caso de controversia. En su día fueron sistemas de autorregulación pioneros, ya que en ese momento no existían normas legales específicas en la materia.

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

Autocontrol:

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

En el año 2014, hemos seguido contando con el apoyo de Autocontrol, con campañas especialmente sensibles, para garantizar que cumplíamos con los requisitos establecidos.



Otros reconocimientos: [1.2]

Premio como mejor banco online en España 2014 por la revista CFI.co

Self Bank ha sido elegido como el Mejor Banco Online de España en el año 2014 por la revista británica Capital Finance International CFI.co. El jurado de la revista otorga este premio a nuestra entidad "por estar enfocada en encontrar soluciones apropiadas para los clientes y en proporcionales lo que ellos necesitan".

National Champion European Business Awards 2014

Self Bank fue seleccionado como National Champion para representar a España en el premio UKTI a la innovación en los European Business Awards. Este nuevo premio reconoce la importancia de la innovación como estrategia para influir en el desarrollo de negocio.

Formación a clientes: [4.17]

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

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

En esta línea, llevamos años centrandonos 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 2014, hemos llevado a cabo 11 cursos de formación dirigidos a clientes y ampliado a no clientes. Por ser un año de importante cambio en nuestra entidad al lanzar las nuevas plataformas web (tanto pública, como el área de clientes), nos hemos centrado en las 2 ciudades en las que contamos con presencia física mediante oficina comercial: Madrid y Barcelona.

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 500 clientes y no clientes de la entidad.
- Comprometiendo con los mismos unas 1.200 horas de formación presencial.

DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO: INDICADORES

SOCIEDAD

En línea con lo comentado anteriormente. Desde Self Bank, ya desde el año pasado, hemos considerado dar un paso adelante, pasando de la formación financiera a nuestros clientes y potenciales clientes, a ampliar dicho espectro al resto de la sociedad, comenzando por los más jóvenes.

Por eso, tras el éxito del año pasado, hemos llevado a cabo junto con los estudiantes de Grado y Máster de Educación de la Universidad Francisco de Vitoria, la [II Edición](#) del proyecto de Educación Financiera: [EduSelf](#).

Es un programa que se materializa en un concurso en el que los estudiantes de Grado y Máster de Educación, es decir, los futuros profesores, deben desarrollar una acción formativa en la que expliquen conceptos básicos y sencillos de la economía diaria y familiar, como por ejemplo, el dinero, el ahorro, el préstamo, etc.

Este proyecto tiene un triple objetivo:

- Fomentar la relación entre la Universidad y la Empresa.
- Acercar a los estudiantes a la realidad laboral.
- Potenciar la educación económica y financiera entre los alumnos de Educación Primaria.

El programa sigue contando con un grupo de empleados que voluntariamente ejercen de tutores de los alumnos del programa en aspectos financieros, potenciando la concienciación e implicación de todo el Banco en la educación financiera.

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, así como la promoción interna.

En relación al 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: [LA13]

	Hombres	Mujeres	Menores de 30 años	Entre 30 y 35 años	Entre 36 y 40 años	Entre 41 y 45 años	Más de 45 años
Consejo de Administración	6	2	0	0	2	2	4
Plantilla							
Dirección	7	2	0	1	2	6	0
Empleados	25	13	2	15	12	9	0
Total Plantilla	32	15	2	16	14	15	0

Datos a 31 Diciembre
2014

Los beneficios sociales con los que ha contado la plantilla de Self Bank durante el 2014 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.
- Planes de acciones en condiciones preferenciales para empleados del Grupo Société Générale.
- 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:

	2014	2013	2012
Plan de acciones en condiciones preferenciales para empleados del Grupo SG			
% empleados beneficiados	27%	24%	18%
Nº total de acciones suscritas	862	1.293	795
Préstamos a empleados			
% empleados con un préstamo vigente conforme al Convenio Colectivo de Banca	19%	36%	44%
% empleados con préstamo vigente para formación	4%	4%	9%
% empleados con aval vigente	0%	4%	4%
Retribución flexible			
% empleados que se benefician de los tickets guardería	2%	2%	4%

En 2014 los empleados de Self Bank recibieron 1.774 horas de formación, con una media de 39 hora/empleado al año: [LA10]

	2014	2013	2012
Formación			
% de empleados que recibieron formación	100%	100%	100%
Nº de empleados que recibieron formación	47	45	45
Nº horas totales	1.774	1.878	1.915
Promedio de horas de formación por empleado (que recibieron al menos una formación)	39	42	41
Total días formación	222	235	239

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

[LA12]

Las tasas de absentismo laboral han sido: [LA7]

	2014	2013	2012
Absentismo por enfermedad común			
Nº total de bajas por enfermedad común	15	14	6
Nº total de jornadas perdidas por enfermedad común	322	117	44
Absentismo por maternidad/paternidad			
Nº total de bajas por maternidad	0	1	4
Nº total de bajas por paternidad	2	2	0
Nº total de jornadas por bajas maternidad/paternidad	19	69	271

Los datos de incorporaciones y rotación de los empleados han sido: [LA2]

	2014	2013	2012	2011
Nuevas incorporaciones				
Nº total de empleados que han abandonado la empresa	9	2	2	8
Nº total de hombres incorporados	8	1	2	2
Nº total de mujeres incorporadas	4	0	0	0
Nº total de nuevos empleados incorporados que no han superado el período de prueba	1	0	0	0
Nº total de empleados	47	44	45	45
% de Mujeres en la plantilla	31,9%	34,1%	33,3%	35,6%
% de Hombres en la plantilla	68,1%	65,9%	66,7%	64,4%
% de Empleados con nacionalidad diferente a la española	9,0%	13,6%	13,3%	11,1%

DERECHOS HUMANOS

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

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

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

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

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

Responsabilidad

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

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

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

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

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

Para todo ello 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. [\[SO3\]](#)

Todos los empleados realizan anualmente tres actividades formativas de carácter obligatorio, cuya evaluación deben necesariamente superar: [\[4.8\]](#)

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

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: [4.8]

- [Código de Conducta del Grupo Société Générale:](#)

Señalado anteriormente, define las pautas para una actuación responsable en la gestión del negocio.

- [Reglamento Interno de Conducta](#), cuyo contenido recoge:

- Respeto de la integridad de los mercados y de la normativa aplicable.
- Integridad del negocio.
- Compromiso de comportarse con diligencia y transparencia en interés de los clientes.

- [Código Telemático de Conducta:](#)

Establece las reglas que rigen la utilización responsable de los medios telemáticos puestos a disposición de los empleados por parte de Self Bank. Los empleados deben esforzarse por utilizar los recursos de manera económica y tener en cuenta los aspectos medioambientales en su toma de decisiones.

- [Normativa Interna de Obligada Cumplimiento](#), que define las normas generales y permanentes de obligado cumplimiento para todos los colaboradores, y cuyo contenido recoge:

- El compromiso profesional.
- El respeto de la propiedad intelectual.
- El respeto de la confidencialidad de la información.
- El seguimiento de la normativa de seguridad en relación a los sistemas de información.

- La observancia de las reglas deontológicas y de buena conducta.
- El respeto por las personas.

Adicionalmente existe el 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.

ACCIÓN SOCIAL

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

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

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

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

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

A lo largo del año se realizan diferentes acciones, dedicándose un especial esfuerzo a nivel de comunicación e implicación durante la "Semana SG del Compromiso Solidario".

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

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

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

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.

[Pymes Solidarias](#)

Self Bank participa un año más con la iniciativa de [Pymes Solidarias](#). Bajo esta iniciativa Self Bank participó en un proyecto de voluntariado promovido por Pacto Mundial e ICO con la colaboración de Fundación Tomillo.

La [Fundación Tomillo](#) es una entidad sin ánimo de lucro que surgió con el propósito de contribuir a la mejora social y al desarrollo de la persona. El equipo que forma esta fundación está compuesto, en su mayoría, por maestros, pedagogos y psicólogos, que desarrollan los distintos programas dirigidos a la infancia, adolescencia y familia, así como a la formación y la orientación socio-laboral.

Self Bank colabora con la misma, llevando a cabo varias jornadas de puertas abiertas en el Banco para que los jóvenes en riesgo de exclusión social se acerquen a la realidad laboral e intentar, de este modo, que se ilusionen y se integren en el mundo laboral.

Fundación Integra

La [Fundación Integra](#) es una fundación sin ánimo de lucro dedicada a conseguir la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social y personas con discapacidad. Desde 2001 Fundación Integra intermedia entre entidades sociales -públicas y privadas- y empresas, logrando con ello la reinserción real en la sociedad y el desarrollo integral de los colectivos en riesgo con los que trabaja.

Actualmente colabora con más de un centenar de empresas y más de 170 entidades, ONGs e instituciones sociales con las que, de forma conjunta, trata de conseguir que decenas de personas en situaciones difíciles puedan acceder a nuevas oportunidades.

Los empleados de Self bank participan como voluntarios en la impartición de dos horas de formación sobre conceptos bancarios básicos dirigida a personas en situación de exclusión social o en riesgo de exclusión social.

CEAFA

CEAFA es la [Confederación Española de Asociaciones de Familiares de personas con Alzheimer y otras Demencias](#). Es una organización sin ánimo de lucro declarada de utilidad pública que trabaja por mejorar la calidad de vida de las personas que padecen la enfermedad de Alzheimer.

Repartidas por todo el país cuenta con 13 Federaciones Autonómicas y 6 Asociaciones Uniprovinciales que aglutinan a cerca de 300 Asociaciones locales. Representamos a cerca de 200.000 familias.

Self Bank, colabora con dicha confederación como "["Empresa Solidaria con el Alzheimer"](#)" para apoyar en la sensibilización y concienciación en torno a dicha enfermedad.

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.

[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 ésta organización vinculado a una serie de retos deportivos conseguidos 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.

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

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

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

ÍNDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI

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

Contenidos	Página
1 Estrategia y análisis	
1.1 Declaración del más alto responsable de la organización.	2
1.2 Descripción de impactos, riesgos y oportunidades clave.	3
2 Perfil de la organización	
2.1 Nombre de la organización.	5
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	5 y 6
2.3 Estructura operativa de la organización.	5
2.4 Ubicación de la sede de la organización.	5
2.5 Número de países en los que la organización opera.	5
2.6 Naturaleza de la titularidad y forma jurídica.	5
2.7 Mercados a los que sirve la organización.	5
2.8 Escala de la organización que elabora la memoria.	8
2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.	5
2.10 Premios recibidos durante el período cubierto por la memoria.	14 y 18
3 Parámetros de la memoria	
3.1 Período que cubre la memoria.	9
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente.	2
3.3 Ciclo de elaboración de la memoria.	9
3.4 Punto de contacto para resolver preguntas.	9
3.5 Proceso para definir el contenido de la memoria.	9
3.12 Índice de contenidos del GRI.	35, 36 y 37

	Contenidos	Página
4 Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
4.1 Estructura de gobierno de la organización.		8
4.3 Declarar el número de miembros del órgano superior de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos.		8
4.8 Declaraciones de misión o valores, códigos de conducta, y principios referidos al desempeño económico, ambiental y social, que han sido desarrollados internamente.		7, 26 y 28
4.14 Lista de grupos de interés que participan en la organización.		10
4.16 Abordajes para involucrar a los grupos de interés.		10
4.17 Temas e inquietudes que han surgido a través de la participación de los grupos de interés.		18

	Indicadores GRI	Página
Indicadores de desempeño económico		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	11
RP5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente.	13
RP6	Programas de adhesión a leyes, normas y códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de comercialización.	26
Indicadores de desempeño medioambiental		
AM1	Materiales usados, por peso o volumen	12
AM3	Consumo directo de energía por fuente primaria.	12
Indicadores de desempeño laboral		
LA2	Número total y tasa de rotación de los empleados, desglosado por grupo edad, sexo y región.	24
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales y días perdidos.	23
LA10	Horas promedio de entrenamiento por año, por empleado y por categoría	22
LA12	Porcentaje de empleados sometidos a evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo de sus carreras	23
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de la diversidad.	21
Indicadores de derechos humanos		
DH3	Elementos de capacitación de empleados en procedimientos en relación con aspectos de derechos humanos que son pertinentes a las operaciones.	25
Indicadores de desempeño social		
SO3	Porcentaje de empleados capacitados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	26