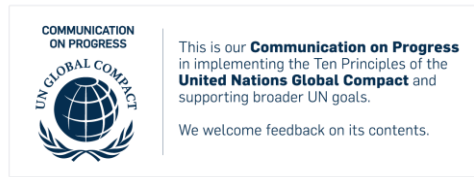


# Informe de Responsabilidad Social Corporativa

SINGULAR BANK 2019



## INDICE

1	Carta de la dirección.....	0	7.6	Sociedad.....	20
2	The management's Letter.....	3	7.7	Gestión de Recursos Humanos.....	21
3	Sobre nuestra organización.....	6	8	Derechos Humanos.....	25
3.1	Sobre nuestro accionista.....	7	9	Responsabilidad.....	27
3.2	Nuestros puntos fuertes:.....	8	10	Compromiso.....	28
3.3	Misión y visión.....	11	II	Acción social.....	30
3.4	Nuestro código.....	12	II.1	Aldeas Infantiles.....	30
4	Gobierno.....	13	II.2	Fomento de vida saludable.....	30
5	Sobre nuestra memoria.....	14	II.3	Banco de Alimentos de Madrid.....	31
6	Compromiso y participación de los grupos de interés.....	15	12	Compromisos con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)..	32
6.1	Cauces de participación.....	15	13	Principios de pacto mundial.....	33
7	Datos sobre el desempeño: Indicadores.....	16			
7.1	Gestión económica.....	16			
7.2	Desempeño medioambiental.....	17			
7.3	Calidad en la gestión de nuestros clientes.....	18			
7.4	Cauces de participación de nuestros clientes:.....	19			
7.5	Otros Reconocimientos:.....	19			

## I Carta de la dirección



Por noveno año consecutivo, Singular Bank asume el compromiso de ser una empresa socialmente responsable y comprometida, no solo con sus clientes, sino con el conjunto de la sociedad. Es por esto por lo que me complace presentar la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de nuestro Banco.

Durante 2019, Singular Bank se ha visto inmersa en un gran proyecto de cambio propiciado por la llegada de su nuevo accionista Warburg Pincus y su nueva estrategia de negocio, ser el mejor banco de España para cada uno de sus clientes.

A pesar de este cambio, un año más, en Singular 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 sus Diez Principios que este promueve.

En 2019, no hemos querido perder el foco en nuestra aportación a la sociedad como Entidad, queremos, y apostamos, por seguir aportando valor a nuestros clientes, empleados y a la sociedad en general.

En concreto, hemos continuado con nuestra labor de fomentar y promover la educación financiera, desarrollando nuestro blog y promoviendo dentro de la organización acciones de voluntariado en este ámbito. Así mismo, seguimos fomentando la vida saludable entre nuestros empleados y colaborando y realizando aportaciones a organismos con fines sociales.



Javier Marín Romano

## 2 The management's Letter

For the 9th consecutive year, Singular 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 the Corporate Social Responsibility Report of our bank.

During 2019, Singular Bank has been immersed in a great project of change caused by the arrival of its new shareholder Warburg Pincus and its new business strategy, to be the best bank in Spain for each of its clients.

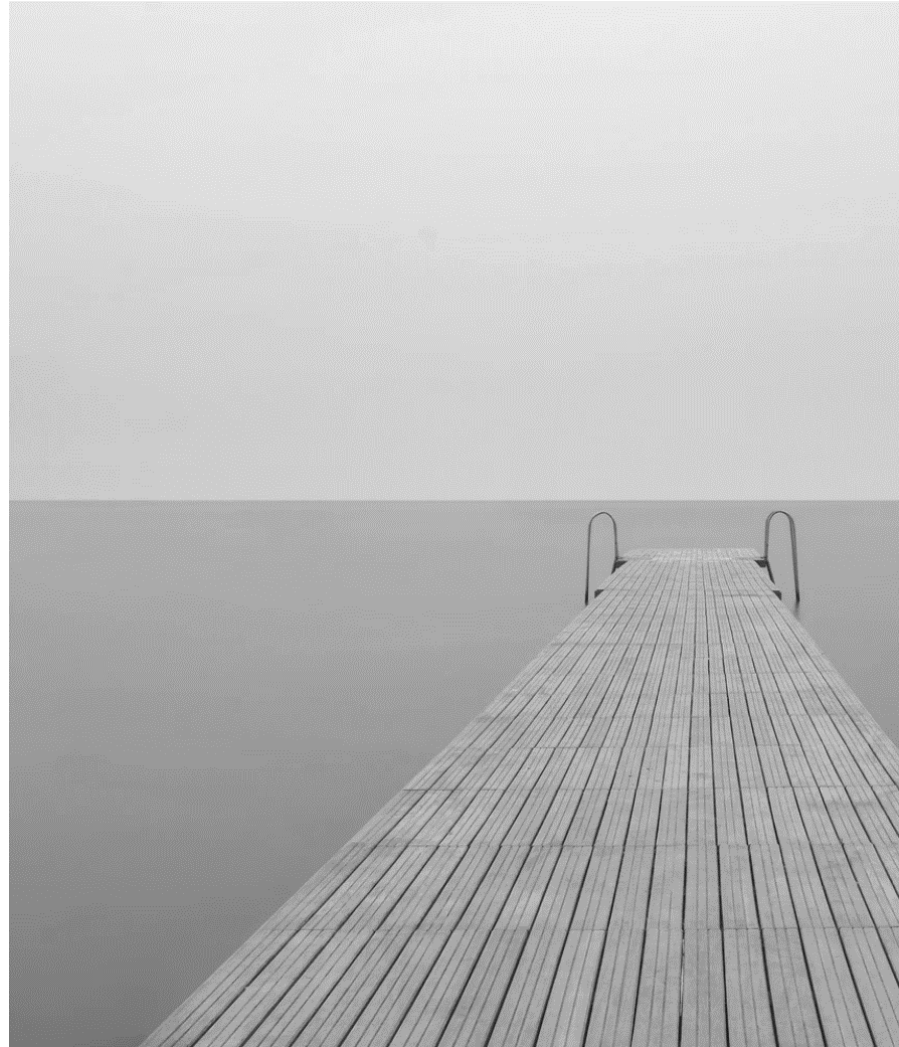
Despite this change, for another year, at Singular Bank, we want to continue contributing to the sustainable development of society, and for this reason, we once again reiterate our commitment to the United Nations Global Compact and the Ten Principles it promotes.

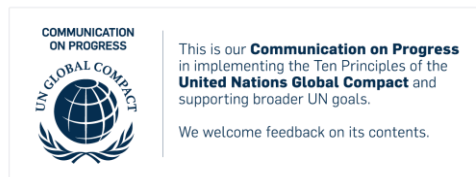
In 2019, we did not want to lose focus on our contribution to society as an Entity, we want and we are committed, to continue adding value to our customers, employees and to society in general.

Specifically, we have continued with our work to encourage and promote financial education, developing our blog and promoting volunteer actions in this area within the organization. Likewise, we continue to promote healthy life among our employees and collaborate and make contributions to organizations with social purposes.



Javier Marín Romano





Durante el 2019 Singular 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.**

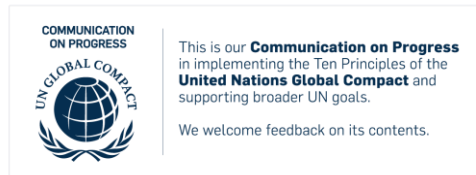
- Compromiso con la calidad del servicio que damos a nuestros clientes: medición e implementación de acciones de mejora.

#### **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.

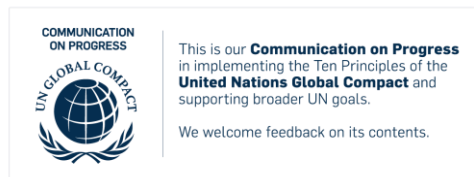
#### **Sociedad.**

- Continuar colaborando en el fomento de la educación económica-financiera de la sociedad a través de acciones formativas.
- Singular 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).



### 3 Sobre nuestra organización

Singular Bank es un banco español, sólido y experimentado. Un banco centrado en ayudar a nuestros clientes a definir y alcanzar sus objetivos vitales, guiándole en la gestión de sus finanzas.

Singular Bank es la combinación de:

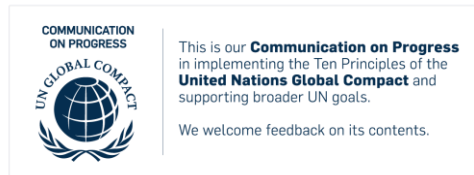
- un accionista comprometido: Warburg Pincus
- un Consejo de Administración compuesto por destacados profesionales
- un equipo directivo con una sólida y extensa trayectoria
- un banco puntero tecnológicamente, con un equipo especializado y dedicado al cliente

---

#### Nuestra organización

Nombre	Singular Bank S.A.U.
Dirección	C/ Goya, 11
Localidad	28001 Madrid
Forma jurídica	Sociedad Anónima Unipersonal
Teléfono	91 789 40 00
Correo electrónico	rsc@singularbank.es
Web	<a href="https://www.singularbank.es/">https://www.singularbank.es/</a>
Países en los que opera	España

---



### 3.1 Sobre nuestro accionista

## WARBURG PINCUS

Warburg Pincus es un grupo inversor líder a nivel mundial, creado en 1966 y con presencia en más de 40 países, con más de 50 años de experiencia en servicios financieros. Gestiona más de (USD) 62.000 millones en activos y cuenta con una cartera activa que incluye más de 190 empresas cotizadas y privadas, en las que ha probado su compromiso de permanencia.

Su equipo directivo cuenta con una amplia trayectoria en el sector financiero y en importantes bancos españoles e internacionales y suman entre todos más de 100 años de experiencia profesional en banca comercial, corporativa y privada. Todos han ocupado puestos de responsabilidad en entidades de crédito bajo la supervisión directa del Banco de España y otros organismos extranjeros.



## 3.2 Nuestros puntos fuertes:

### Tres modelos de servicio

Actuamos como un copiloto en la gestión de las finanzas de nuestros clientes. Ofrecemos tres niveles de servicio, con un denominador común: buscar siempre lo mejor para nuestros clientes, escuchándolos y adaptándonos a la singularidad de sus vidas, de sus expectativas y de sus necesidades.

1. **Plataforma Self by Singular.** Le ofrecemos la información y herramientas para que tome sus decisiones.
2. **Asesoramiento.** Le presentamos las ideas de inversión que creemos más adecuadas para sus objetivos, pero usted toma la decisión.
3. **Gestión discrecional de inversiones.** Tomamos las decisiones por usted en virtud de su mandato.



Nuestro trabajo pivota sobre tres ejes fundamentales:

### 1. Centrados en el cliente



#### Cultura de servicio

El interés del cliente siempre es lo primero. Adaptamos el banco al cliente, no el cliente al banco. Estamos especializados en dar las mejores soluciones para el patrimonio de nuestros clientes.



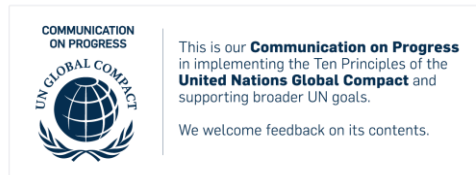
#### Equipo experto

Nuestros banqueros escuchan a sus clientes para ofrecerles propuestas personalizadas que les ayuden a alcanzar sus objetivos. Para ello, cuentan con expertos y áreas de apoyo, especializados en la única actividad del banco: los clientes.



#### Conocimiento del cliente

Utilizamos la tecnología para recopilar y analizar toda la información que puede afectar al cliente, para proponerle soluciones de manera proactiva.



## 2. La seguridad por encima de todo

Trabajamos y trabajaremos siempre para garantizar la máxima seguridad a nuestros clientes.

## 3. La mejor tecnología al servicio del cliente

Con una plataforma de valor añadido, eliminando burocracia innecesaria y ofreciendo servicios y herramientas que permitan al cliente ahorrar tiempo y esfuerzos y le ayuden en su día a día.

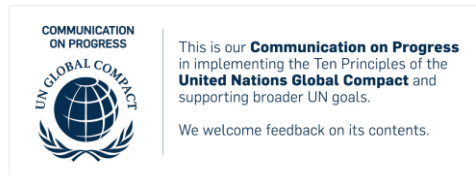
Omnicanalidad, para que el cliente decida la forma más adecuada de relacionarse con su banco.

Dentro del plan estratégico definido por Singular 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:

**Asesoramiento:** en Singular Bank queremos estar cerca del cliente, nuestra misión es escuchar, conocerle en profundidad y entender sus inquietudes, objetivos vitales, estructura y origen de su patrimonio, las relaciones familiares y todos los aspectos que puedan influir en un correcto asesoramiento. Solo con este profundo conocimiento podremos adaptar la oferta del banco a lo que verdaderamente necesita el cliente.

**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, en el caso de aquellos clientes que quieren tomar sus propias decisiones de inversión (Self Bank by Singular).

**Formación:** Las finanzas constituyen una parte esencial de la vida de las personas. En Self Bank by Singular 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.



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:

- Productos de inversión. Con arquitectura abierta: fondos de inversión, renta variable de distintos mercados, planes de pensiones... No contamos con producto propio y seleccionamos aquellos que consideramos más adecuados a las necesidades de nuestro cliente.
- Productos transaccionales. Cuentas corrientes, cobros y pagos, gestión de domiciliaciones, tarjetas de crédito y débito... Ofrecemos herramientas para la contabilidad doméstica y el control de las finanzas, para hacer más fácil el día a día del cliente.
- Asesoramiento. Asesoramiento para el patrimonio y asesoramiento para la financiación de las necesidades de nuestros clientes. Le escuchamos y le proponemos las mejores soluciones para cada momento de la vida de nuestros clientes.

### 3.3 Misión y visión



Ayudar a nuestros clientes a definir y alcanzar sus objetivos vitales, guiándoles en la conservación e inversión de sus finanzas, teniendo en cuenta la singularidad de sus vidas y, por tanto, que sus objetivos, expectativas y necesidades son únicas.



Construir el mejor banco de España, en el que ofrezcamos soluciones a todos los aspectos derivados de sus finanzas, a lo largo de toda su vida.

A través de una oferta independiente y de un servicio basado en la confianza mutua, con total transparencia, sin conflictos de interés y apoyándonos en las herramientas tecnológicas más avanzadas

### 3.4 Nuestro código



#### Rigor

Cumplimos nuestros compromisos. Brindamos a nuestros clientes asesoramiento profesional.



#### Empatía

Escuchamos a nuestros clientes para entender sus objetivos y adecuar nuestras propuestas.



#### Respeto

Al cliente, a la competencia, a las instituciones y al medio ambiente.



#### Honestidad

Anteponemos los intereses del cliente a los del banco. Actuamos sin conflicto de interés. Reconocemos nuestros errores.



#### Educación Financiera

Las mejores decisiones se toman con conocimiento de causa. Ofrecemos a nuestros clientes información que les facilite la comprensión de cómo funcionan los mercados financieros.



#### Transparencia

Informamos siempre a los clientes de las implicaciones de nuestras propuestas y de todos los costes del servicio.



#### Proactividad

Procuramos adelantarnos a nuestros clientes en todo lo que afecta a sus finanzas.



#### Excelencia

Buscamos el mejor talento profesional. Seleccionamos los mejores fabricantes de producto.



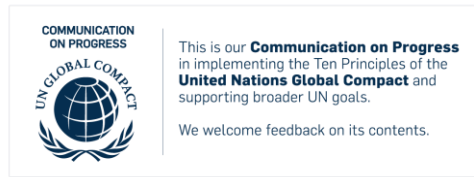
#### Discreción

La confidencialidad es la base de nuestra relación. Nuestros procesos, oficinas y comunicaciones se diseñan para salvaguardar la privacidad de nuestros clientes.



#### Sostenibilidad

Diseñamos nuestros procesos instalaciones y materiales con criterios de eficiencia energética y de eliminación del uso de papel.



## 4 Gobierno

Nuestro principal órgano de gobierno es el Consejo de Administración.

El **Consejo de Administración** está compuesto por un Presidente dominical, un Consejero Delegado, 3 Vocales Independientes, 3 Vocales Dominicales y el Secretario del Consejo. El seguimiento se realiza con carácter trimestral aproximadamente.

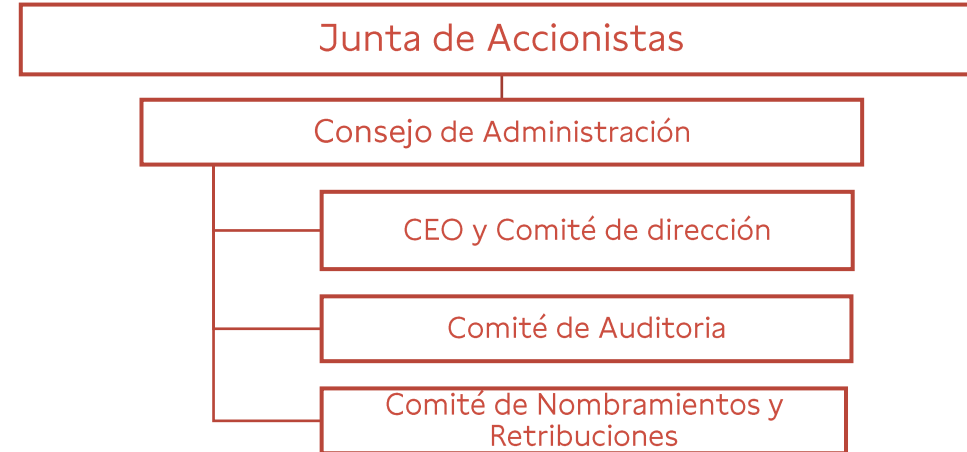
El **Equipo Directivo** compuesto por un Consejero Delegado y 4 Directores Generales.

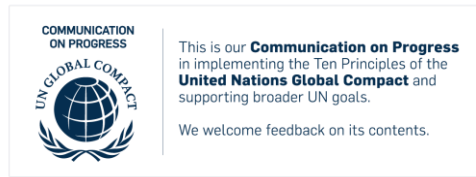
El **Comité de Auditoría**.

El **Comité de Nombramientos y Retribuciones**.

El **Comité Directivo** lo componen 9 representantes de Singular Bank.

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





## 5 Sobre nuestra memoria

Esta memoria comprende la actividad de Singular Bank en el ejercicio 2019. El ciclo de presentación del informe tendrá una periodicidad anual. La última memoria que se presentó fue la del año pasado, la de 2018.

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

Cristina Plaza Escribano

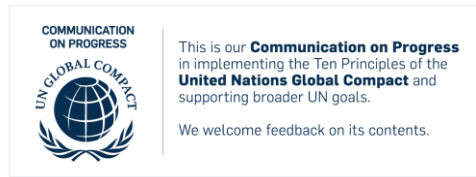
Dirección de Personas y Responsabilidad Social Corporativa

91 789 40 00

[rsc@singularbank.es](mailto:rsc@singularbank.es)

La cobertura de esta memoria recoge toda la actividad de Singular 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 Singular Bank, teniendo en cuenta nuestros objetivos y valores corporativos.



## 6 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.

### 6.1 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.

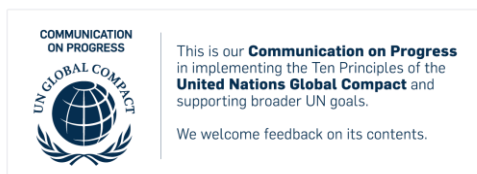
---

#### Vías de participación

Servicio de Atención al cliente  
Sistema de solicitudes de empleados  
Dirección de correo electrónico  
Atención telefónica o correspondencia postal  
Comité de Dirección  
Consejo de Administración  
Comité de Empresa  
Reuniones anuales con proveedores

---





## 7 Datos sobre el desempeño: Indicadores

### 7.1 Gestión económica

Las actividades que Singular 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 25.309 Miles € y un valor económico distribuido de 73.156 Miles €.

	<i>2019</i>
Valor económico generado (Miles de €)	
Volumen de facturación	25.309
Valor económico distribuido (Miles de €)	73.156
Gastos de personal	9.597
Cotizaciones Sociales	1.351
Compras	11.899
Impuestos pagados	7.608
Reservas (Fondos Propios)	40.830
Dotaciones	976
Aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos	859
Donaciones y aportaciones a la comunidad	36
Bº Neto	-4.797

## 7.2 Desempeño medioambiental

Singular 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 Singular Bank no tiene impacto directo sobre el medioambiente. Indirectamente afectamos al medio ambiente en el consumo energético y la gestión de residuos. Durante el 2019 hemos tratado de disminuir los niveles de generación de residuos.

	2019	2018	2017	2016
<b>Residuos</b>				
Total de papel consumido (kg)	1.075	705	663	463
Total de papel consumido por empleado (kg)	12	11	10	7
Total cartuchos de tóner consumidos (unidades)	10,89	8,01	7,93	5,62
<b>Consumo Eléctrico</b>				
Total electricidad (Kwh)	122.580	107.944	112.112	136.233

La razón de esta subida de residuos y consumo eléctrico en 2019 se debe al aumento de plantilla y de oficinas que el banco ha abierto durante este año, sin embargo, aun habiendo duplicado la plantilla en este año, el aumento de papel consumido por empleado ha sido de un 1kg.

### 7.3 Calidad en la gestión de nuestros clientes

Desde Singular 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:

**SEELE** tiene carácter interno. Singular 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 205 tests (130 llamadas telefónicas, 50 e-mails, 12 navegaciones web, 8 Evaluaciones a través de Facebook y Twitter y 5 por chat virtual) además de 2.000 encuestas de satisfacción por categoría participante.



La Calidad de Servicio de Singular Bank ha tenido una nota 9,22 quedando por encima de la media de la categoría de Banca Online: 9,04. En este año, hemos vuelto a ganar el primer puesto en la categoría de Banca online, habiendo ganado 8 de las 9 ediciones de este premio.

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** (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.

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

## 7.4 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.

## 7.5 Otros Reconocimientos:

### 7.5.1 Premios Rankia

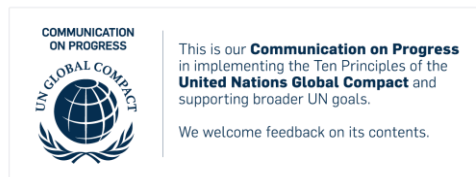
Rankia, una de las mayores comunidades financieras de habla hispana, ha organizado la quinta edición de los premios Rankia galardonando a aquellas entidades o productos financieros más destacados en España durante el año 2019.

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, Singular Bank ha sido premiado como:

- Mejor Banco Online 2019
- Mejor Comercializadora de fondos 2019
- Mejor Bróker Multiproducto 2019





### 7.5.2 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 2019, hemos llevado a cabo un total de 17 actividades de formación: 1 curso, 1 conferencia, 3 webinars, una serie de 9 emails entregables (1/mes) y 3 videos de formación dirigidos a clientes y no clientes.

La relevancia que desde Singular 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 8.352 clientes y no clientes de la entidad de forma presencial y on-line, en directo y bajo demanda. De la formación constante en el blog y en la iniciativa web Pequeños inversores se han podido beneficiar un total de 1.395.552 clientes y no clientes.

## 7.6 Sociedad

En línea con lo comentado anteriormente. Desde hace años, Singular 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, Singular Bank participa periódicamente en el proyecto de Educación Financiera; Tus Finanzas, Tú Futuro, promovido por la Asociación Española de Banca y la Fundación Junior Achievement.

En este proyecto participan miembros de la empresa como voluntarios, impartiendo a niños de 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.

## 7.7 Gestión de Recursos Humanos

En Singular 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.

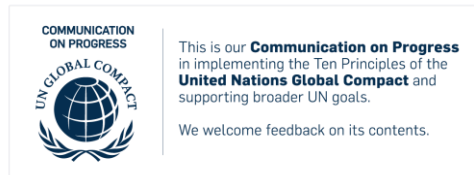
Estas medidas son:

- 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.

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	9	0		1	2		6
<b>Plantilla</b>							
Dirección	7	1	0	0	1	1	6
Empleados	71	50	17	30	16	26	32
<b>Total Plantilla</b>	<b>78</b>	<b>51</b>	<b>17</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>38</b>

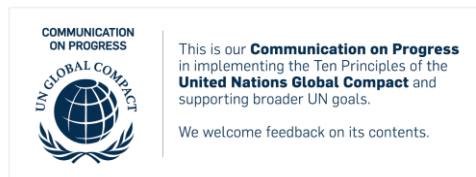


Los beneficios sociales con los que ha contado la plantilla de Singular Bank durante el 2019 han sido:

- 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:

	2019	2018	2017	2016
<b>Préstamos a empleados</b>				
% empleados con un préstamo vigente conforme al Convenio Colectivo de Banca	13%	14%	19%	21%
% empleados con préstamo vigente para formación	1%	0%	1%	2%
% empleados con aval vigente	0%	0%	0%	0%
<b>Retribución flexible</b>				
% empleados que se benefician de los tickets guardería	3%	3%	1%	0%



En 2019, Singular Bank ha hecho un gran esfuerzo en mantener la formación ofrecida a sus empleados: 2.566 horas este año, que corresponden a una media de 20 horas/empleado al año:

Formación	2019	2018	2017	2016
% de empleados que recibieron formación	<b>100%</b>	100%	100%	100%
Nº de empleados que recibieron formación	<b>130</b>	69	66	65
Nº horas totales	<b>2.566</b>	2.564	3.811	2.410
Promedio de horas de formación por empleado (que recibieron al menos una formación)	<b>20</b>	37	58	37
Total días formación	<b>321</b>	321	476	301

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

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



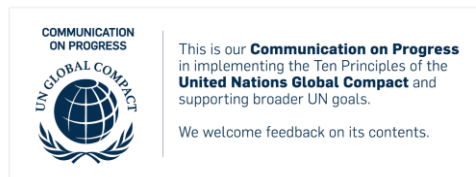
Las tasas de absentismo laboral han sido:

	2019	2018	2017	2016
<b>Absentismo por enfermedad común</b>				
Nº total de bajas por enfermedad común	<b>37</b>	47	45	11
Nº total de jornadas perdidas por enfermedad común	<b>842</b>	617	253	104
<b>Absentismo por maternidad/paternidad</b>				
Nº total de bajas por maternidad	<b>2</b>	2	1	3
Nº total de bajas por paternidad	<b>6</b>	2	2	0
Nº total de jornadas por bajas maternidad/paternidad	<b>213</b>	194	57	147

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:

	2019	2018	2017	2016
<b>Nuevas incorporaciones</b>				
Nº total de empleados que han abandonado la empresa	13	5	7	9
Nº total de hombres incorporados	46	6	2	9
Nº total de mujeres incorporadas	28	2	6	3
Nº total de nuevos empleados incorporados que no han superado el período de prueba	2	0	0	0
Nº total de empleados	130	69	66	65
% de Mujeres en la plantilla	39%	39,1%	40,9%	36,9%
% de Hombres en la plantilla	61%	60,9%	59,1%	63,1%
% de Empleados con nacionalidad diferente a la española	7%	13,0%	7,6%	6,2%



## 8 Derechos Humanos

Singular 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.

Singular Bank tiene su propio Código de Conducta que se encuentra a disposición de todos los empleados y colaboradores de la Entidad y en la que se definen:

- Principios internos de Singular 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

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

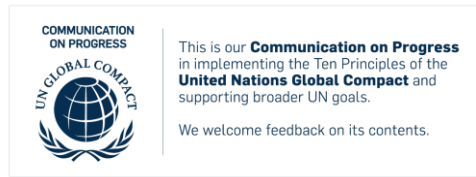
- Principio de igualdad y no discriminación

La actividad de Singular 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

Singular 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 Singular 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 Singular 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, Singular 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

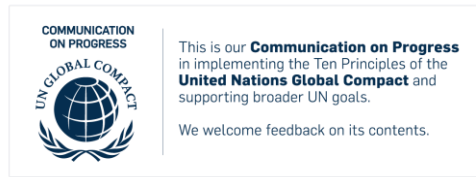
Los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva reconocidos internacionalmente, deberán de ser respetados por todos los colaboradores. Singular Bank evitará cualquier conducta tendente a impedir o lesionar los derechos de los trabajadores.

Así mismo, en relación con el cuidado por velar por los Derechos Humanos, la **Normativa Interna de Obligado Cumplimiento** de Singular 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. Singular 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”



## 9 Responsabilidad

Desde Singular 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 Singular 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 estos se lleva a cabo diariamente en función de su naturaleza.

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.

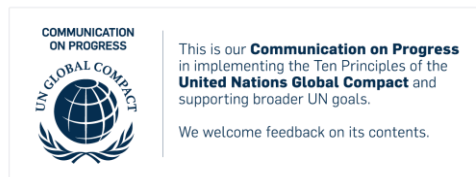
Para todo ello existen políticas y procedimientos que se aplican a la totalidad de la organización de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente a nivel nacional e internacional.

Singular 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.



## 10 Compromiso

Las acciones de los empleados de Singular 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 Singular 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.

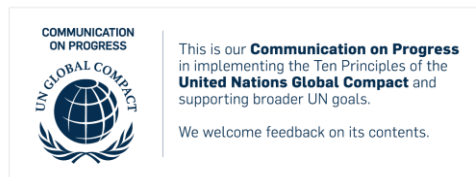
- **Código Telemático de Conducta:**

Establece las reglas que rigen la utilización responsable de los medios telemáticos puestos a disposición de los empleados por parte de Singular 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.



Singular 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 2019, Singular 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 Singular 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.

## II Acción social

La política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Singular Bank, 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 Singular Bank se colabora con las siguientes asociaciones, fundaciones u ONG's y llevamos a cabo las siguientes iniciativas:

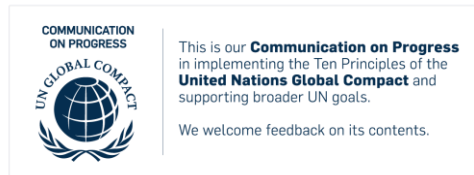
### II.1 Aldeas Infantiles

**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.

### II.2 Fomento de vida saludable

Con el fin de fomentar la vida saludable, el deporte y el espíritu de equipo entre nuestros empleados, Singular Bank patrocina un equipo interno de fútbol y otro de running para todos los empleados interesados. El 19% de la plantilla participa en alguna de estas iniciativas.

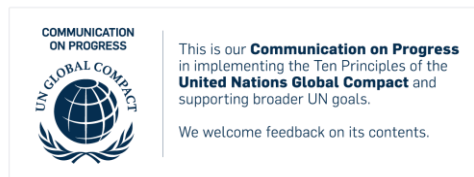


### II.3 Banco de Alimentos de Madrid

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.

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





## 12 Compromisos con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

Singular 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 19% 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 dichos conceptos a menores o personas en riesgo de exclusión social.

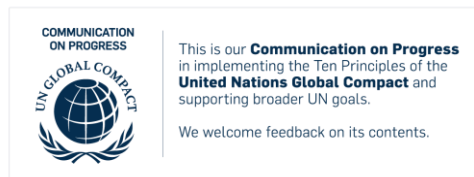
Self Bank cuenta con un apartado en su web especializado en cursos y webinars on-lines disponibles para toda la sociedad.



**ODS 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas**

Singular Bank busca la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, incentivando las siguientes prácticas:

- En los procesos de selección y promoción de personal, cuenta, siempre que es posible, con una presencia equilibrada de mujeres y hombres.
- Asegura la participación equilibrada de mujeres y hombres en los procesos de formación interna.
- 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.
- 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.



## 13 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
<b>Derechos humanos</b>		
Principio 1.	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	21, 24, 25-27
Principio 2.	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	25-27
<b>Normas laborales</b>		
Principio 3.	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	26
Principio 4.	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	25-27
Principio 5.	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	25-27
Principio 6.	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	22, 24, 25-27,
<b>Medio ambiente</b>		
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.	17
Principio 9.	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.	
<b>Lucha contra la corrupción</b>		
Principio 10.	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	28-30

