



# POLÍTICA DE GESTIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

## Índice:

I.	Introducción.....	3
I.1.	Objetivo .....	3
I.2.	Normativa Aplicable .....	4
I.3.	Principios de la gestión interna del Canal de Denuncias.....	5
I.4.	Ámbito de aplicación.....	8
I.5.	Canales externos de información.....	8
2.	Intervinientes del Canal.....	9
2.1.	Denunciantes.....	9
2.2.	Gestores del Canal de Denuncias.....	9
2.3.	Comité de Corporate Defense.....	11
2.4.	Denunciado .....	12
2.5.	Otros intervinientes.....	13
3.	Procedimiento de gestión de denuncias.....	13
3.1.	Por medio del canal de denuncias .....	13
3.2.	Por medio de reunión presencial.....	16
3.3.	Remisión a las autoridades de la información.....	16
3.4.	Incidencias en la denuncia .....	17
4.	Procedimiento especial para la prevención del blanqueo de capitales.....	17
6.	Medidas de protección al denunciante.....	18
7.	Información al denunciado.....	19
8.	Informes periódicos.....	19
9.	Medidas de seguridad del Canal .....	20
10.	Controles .....	20
II.	Aprobación, revisión y publicación de la política .....	21
12.	Control de versiones.....	22
	Control de versiones.....	22
	Control de revisiones.....	22

## I. Introducción.

El grupo Singular Bank, S.A.U. (En adelante, la "Entidad" o "Singular Bank"), cuenta con un Modelo de Prevención de Riesgos Penales, con el objetivo de prevenir o reducir de forma significativa el riesgo de comisión de un delito y eximir, por lo tanto, de responsabilidad penal a la propia Entidad.

A fin de facilitar y reforzar los controles internos, desde la entidad se elabora un sistema interno de información, que permita a empleados, colaboradores y administradores de la Entidad colaborar en la detección de incumplimientos de la normativa en el seno de la organización, tal y como se establece en el Manual de Corporate Defense. Considerando la gravedad de los resultados que se arrojen de presuntas denuncias e investigaciones que pudieran derivarse, ha de entenderse que el canal de denuncias no ha de usarse para tramitar enfados, sugerencias o quejas, para lo que se utilizarán otras vías.

Tal y como se establece en el Reglamento de Comités Internos, es responsabilidad del comité de Corporate Defense supervisar el canal de comunicación interno con el objetivo de que cualquier empleado pueda comunicar a este Comité recomendaciones o potenciales incidencias en materia de responsabilidad penal de la empresa, así como del propio funcionamiento del Modelo.

Se aprueba la Política de Gestión y funcionamiento del Canal de Denuncias (En adelante, la "Política") a fin de permitir a los sujetos interesados conocer los derechos y obligaciones derivados de su relación con la Entidad, y conocer el procedimiento de gestión de denuncias.

### I.I. Objetivo

El objetivo del Canal de Denuncias es el de contar con un sistema que permita a empleados, colaboradores y administradores de Singular Bank comunicar de forma confidencial y/o anónima aquellas situaciones irregulares que puedan conocer, derivadas de la comisión de un delito o de la infracción de alguno de los Códigos y/o Manuales internos de la Entidad, no sólo con el fin de lograr las ventajas de índole procesal o procedimental contempladas en la legislación, sino también para resolver la materialización de riesgos de incumplimiento y conseguir los objetivos de cumplimiento marcados por las políticas de Singular Bank en relación a la Prevención de Riesgos Penales.

En este sentido, es fundamental contar con un Canal de Denuncias para evitar que los riesgos en materia de cumplimiento supongan un perjuicio para la actividad de la Entidad. Es un canal interno independiente, específico y autónomo, con garantías suficientes de

confidencialidad y protección a los empleados frente a represalias, discriminaciones y cualquier otro tipo de trato improcedente.

Los principales motivos de su implantación son:

- Es obligatorio en base al Ordenamiento Jurídico nacional y a la normativa europea.
- La propia exigencia de Singular Bank en materia de Cumplimiento Normativo. El Canal de Denuncias es un instrumento interno preventivo de los riesgos penales y del fraude, realizado por los empleados, colaboradores o administradores de la Entidad.
- Es parte imprescindible para contar con un efectivo Modelo de Prevención de Riesgos Penales.
- Supone la colaboración de Singular Bank con las autoridades y la Administración de Justicia en la identificación de ilícitos penales u otro tipo de incumplimientos y en la valoración de la eficacia del Modelo de Prevención.
- La regulación del Canal de Denuncias supone un ejercicio de transparencia, traducida en la seguridad para aquellos involucrados o afectados por las investigaciones llevadas a cabo.

## I.2. Normativa Aplicable

Principal normativa aplicable nacional:

- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Ley Orgánica 5/2010 de 22 de junio por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal
- Ley 10/2014 de 26 de junio de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales,
- Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales

- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

Por otro lado, su aplicación es supletoria al Ordenamiento Jurídico español y las demás normas europeas e internacionales que sean de aplicación, prevaleciendo estas a la presente Política.

### I.3. Principios de la gestión interna del Canal de Denuncias

Todo el Procedimiento interno del canal de denuncias, y su posterior tratamiento, deberá respetar unos principios fundamentales en aras de obtener una mayor seguridad jurídica y efectividad del Canal de denuncias.

La Política, por lo tanto, se guiará por los siguientes principios generales:

- Toda la Política, así como el desarrollo tecnológico relacionado con el canal de denuncias, se ha diseñado cumpliendo con las obligaciones vigentes en materia de Protección de Datos, especialmente:
  - Se ha velado por garantizar la **confidencialidad** respecto a la identidad del denunciante, del denunciado y de cualquier tercero mencionado, así como de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la denuncia.
  - El gestor del canal puede solicitar del denunciante (cuando la denuncia no es anónima) el levantamiento de la confidencialidad frente a terceros identificados en la medida que:
    - Sea necesario para el desarrollo del proceso de investigación, o procedimiento judicial incoado a consecuencia de la investigación.
    - Tratándose de una denuncia sobre el Código de Conducta, suponga una denuncia claramente individualizada y personalizada.
  - El sistema podrá aceptar la inclusión de denuncias anónimas.
  - Se han implantado las medidas necesarias para garantizar el adecuado tratamiento de la información, incluyendo restricciones en cuanto al acceso a la misma.

- Respeto a la presunción de inocencia, el derecho a ser oído y el honor de las personas investigadas.
- Garantía de imparcialidad y objetividad en el proceso de gestión e investigación de denuncias. Se prevé la posibilidad de que los participantes, el gestor del canal o los miembros del Comité de Corporate Defense puedan recusar o abstenerse en los casos en los que exista un conflicto de interés.
- Atendiendo a los medios disponibles de la Entidad, la investigación de la denuncia deberá atenerse al principio de especialidad, asignando la investigación de las denuncias a las ramas de negocio o departamentos principalmente afectados. Singular Bank podrá utilizar a expertos externos en aquellos casos cuya complejidad así lo requiera.
- Respeto por los derechos de información y comunicación del denunciante y denunciado, siempre y cuando no se trate de una denuncia anónima o suponga un perjuicio para la investigación y resolución de la denuncia.
- Garantizar la correcta documentación y registro de todas las actuaciones realizadas.
- Garantizar la observancia de los principios de proporcionalidad y legalidad respecto a las actuaciones y medidas empleadas durante la investigación, así como las medidas disciplinarias o sanciones propuestas, sin perjuicio de las acciones judiciales que Singular Bank pueda emprender contra los autores de los incumplimientos.
- El denunciante podrá informarse por el estado de la denuncia..
- Cualquier variación en el estado de la denuncia deberá ser informada al denunciante.
- El Gestor del Canal puede informar al denunciante, junto con el estado de la denuncia, de aquella información que considere oportuna.
- Finalizada la investigación será informado al denunciante, en su caso, si ha sido archivada por no proceder su investigación.
- Al denunciante se le exige la misma confidencialidad que la que se le aplica a su denuncia respecto a la información a la que acceda como consecuencia de las investigaciones llevadas a cabo por el gestor del canal.
- El gestor del canal informará al denunciado, en el plazo más breve posible, de forma expresa, precisa e inequívoca de los hechos denunciados, los destinatarios de la información, el departamento responsable y sus derechos en materia de protección

de datos de acceso y rectificación, para los que podrá solicitar su ejercicio al delegado de protección de datos de la entidad. No obstante, cuando exista un riesgo importante de que dicha notificación pudiera poner en peligro la capacidad de la entidad para investigar de manera eficaz la alegación o recopilar pruebas necesarias, la notificación a la persona inculpada podría posponerse mientras exista ese riesgo, para preservar las pruebas evitando su destrucción o alteración por la persona inculpada. Deberá aplicarse de forma restrictiva, caso por caso, y deberá tener en cuenta los intereses más amplios que intervienen, y no debería en ningún caso sobrepasar el plazo de tres meses desde la interposición de la denuncia.

- El denunciante tendrá derecho a oponerse al tratamiento de sus datos, si bien dicho derecho de oposición solo podrá ejercerse en base a fundamentos legítimos.
- Los datos de carácter personal de las denuncias serán cancelados en un plazo máximo de tres meses en caso de rechazo de la denuncia. En caso de tomarse acciones, los datos se conservarán en tanto sea necesario para el ejercicio por parte de la entidad de sus derechos, así como para cualquier procedimiento judicial que se derivase de la investigación realizada.
- El denunciante y el denunciado tendrán derecho de audiencia por parte de los gestores del canal.
- Uso de buena fe del canal de denuncias por parte del denunciante, las denuncias no deben basarse en meras suposiciones o sospechas infundadas o rumores de difícil confirmación, o servir de instrumento en el marco de controversias de carácter personal entre las partes. En caso de mediar mala fe constatable por parte del denunciante en el uso del canal, esta conducta podrá ser sancionable por el Comité de Corporate Defense.

En cumplimiento de las obligaciones de información derivadas de la normativa vigente, y de la implicación de la entidad con el correcto funcionamiento del presente Procedimiento, las controversias, dudas, interpretaciones y cualquier conflicto que pueda derivar del mismo, será resuelto por el Comité de Corporate Defense, que garantizará el derecho a ser oído de cualquier interesado.

El gestor del canal tiene que garantizar que no se acceda a cualquier dato o rastro informático, que pudiera servir para garantizar la confidencialidad del denunciante, asegurando que la persona denunciada no pueda acceder a los datos del denunciante. El tratamiento de las denuncias se realizará conforme a la normativa de protección de datos personales.

#### I.4. Ámbito de aplicación

La presente Política se aplica a:

- (i) Todos los empleados, directivos o asimilados y miembros de los órganos de administración y dirección de la Entidad, en el ejercicio de su actividad profesional. Incluyendo el personal en prácticas, becarios u otro tipo de colaboraciones
- (ii) Los mismos sujetos descritos en el punto anterior, que ejerzan su actividad en las empresas del grupo, Singular Asset Management SGIIIC, S.A.U.

Tal y como se establece en el apartado I.I. de la presente política, el objetivo del Canal de denuncias es comunicar de forma confidencial aquellas situaciones irregulares que se puedan conocer, y concretamente, se deberá denunciar:

- (i) Incumplimientos de obligaciones y conculcación de derechos establecidos en la normativa laboral
- (ii) Incumplimientos e irregularidades de alguno de los Códigos de conducta de la entidad
- (iii) Incumplimientos de la normativa interna y externa de aplicabilidad en la entidad con especial relevancia de los incumplimientos sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- (iv) Comportamientos no alineados con los objetivos y los principios de gobierno corporativo de la entidad.
- (v) Cualquier incumplimiento del ordenamiento jurídico que se haga por un empleado de Singular Bank dentro de su actividad.

El gestor del canal determinará en todo caso qué denuncias recibidas están amparadas o no por este procedimiento y da cuenta al denunciante de dicha decisión, e informa al Comité de Corporate Defense del rechazo o la investigación de la denuncia.

#### I.5. Canales externos de información

El Canal de denuncias, se ha configurado como una herramienta al servicio del denunciante, dirigida a facilitar la tramitación de denuncias, de forma interna, garantizando la confidencialidad y seguridad de quien conozca y comunique una situación irregular a través del mismo.

No obstante, se debe señalar que el denunciante que así lo considere necesario tiene a su disposición canales externos de denuncia, habilitados por las autoridades para estos casos.

Concretamente, toda persona física podrá informar a través del canal externo de información de la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. habilitado por dicha autoridad a tal efecto y regulado en los artículos 16 – 24 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, y la normativa interna publicada por la A.A.I.

## 2. Intervinientes del Canal

### 2.1. Denunciantes

Puede ser cualquiera de las personas mencionadas en el ámbito de aplicación de la Política, así como personas externas a la organización como proveedores o exempleados. Podrán formularse denuncias de manera anónima, y no serán inadmitidas por esta razón salvo en los supuestos en los que se aprecie que la denuncia carezca manifiestamente de fundamento o se refiera a cuestiones que no corresponda gestionar por este canal de conformidad con lo establecido en el apartado del Ámbito Objetivo del canal, apartado 1.4 anterior. En estos supuestos, el gestor del Canal dejará constancia de ello y reportará al Comité de Corporate Defense sobre los motivos por los que adoptó la decisión de no iniciar la investigación. Esta decisión no impedirá la iniciación posterior de una investigación si se recibiera información adicional.

### 2.2. Gestores del Canal de Denuncias

Los gestores del Canal de Denuncias son los encargados de tener la primera toma de contacto con la denuncia o información recibida a través del Canal de Denuncias. Están nombrados por el Comité de Corporate Defense. Serán los receptores de las alarmas del sistema respecto a la recepción de las denuncias o informaciones. Los gestores del canal de denuncias son el Director de Secretaría General y Secretario no consejero del Consejo de Administración y el Responsable de Cumplimiento Normativo.

Las principales funciones de los gestores del Canal de Denuncias son:

- Recepción y/o registro de la denuncia y las alarmas del sistema establecido para el Canal de Denuncias.
- Revisión de los requisitos formales de la denuncia. Tendrá capacidad para requerir la subsanación de los errores detectados.

- A su recepción también revisaran si la denuncia queda amparada bajo este procedimiento y principios del canal. Si la respuesta fuera negativa, informará al denunciante de que existen otras vías, que en su caso pudiera utilizar, incluyendo la puesta en conocimiento del Comité de Corporate Defense.
- Evaluación y clasificación inicial de la denuncia de acuerdo con los niveles o escala de prioridades acordadas por el Comité de Corporate Defense.
- Determinar áreas implicadas en la investigación de los hechos denunciados.
- Elaboración de los Informes de Denuncias que se enviarán al Comité de Corporate Defense. En dichos informes plasmará la calificación inicial o propondrá el archivo de la denuncia.
- Evaluar aquellos supuestos en los que se detecte mala fe por parte del denunciante, informándole de las posibles medidas sancionadoras o disciplinarias en tal sentido.
- Enviar las notificaciones o informaciones al denunciante y denunciado que se establezcan en los procedimientos.
- Requerir al denunciante para que aporte la documentación que sea precisa para la investigación. Ante la falta de respuesta por parte del denunciante, le informará de las medidas sancionadoras o disciplinarias que puedan imponerse.
- Custodiar la documentación relativa a la denuncia, incluyendo la propia denuncia, las comunicaciones enviadas y la documentación que se aporte en el seno de la investigación y resolución de la denuncia.
- Velar por la confidencialidad y demás derechos reconocidos a los involucrados en las denuncias recibidas.
- Cerrar las investigaciones o elevarlas en su caso al Comité de Corporate Defense para decidir sobre el cierre de estas. Las que sean cerradas también serán informadas al Comité de Corporate Defense con la causa del cierre.

En general, velarán por el buen funcionamiento del Canal de Denuncias, con la obligación de atender y comunicar cualquier incidencia en su funcionamiento y con la obligación de atender de acuerdo con los procedimientos, cualquier información remitida a través del Canal de Denuncias.

Por tanto, atenderán a los requerimientos del Comité de Corporate Defense en cuanto a informes y participación en la investigación de las denuncias.

### 2.3. Comité de Corporate Defense

Constituido por voluntad de los órganos de administración de Singular Bank, se constituye entre otras funciones como el órgano con facultades para la investigación y propuesta de resoluciones acerca de las denuncias e informaciones recibidas a través del Canal de Denuncias. El Comité de Corporate Defense, se configura como el órgano Responsable del Sistema y delegará la representación en uno de sus miembros. El nombramiento se notificará por los medios establecidos a la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I.

Las funciones del Comité de Corporate Defense relativas al control del Canal de Denuncias son:

- Aprobar las políticas y procedimientos de gestión del Canal de Denuncias.
- Aprobar los Gestores del canal de la entidad.
- Supervisar el funcionamiento del canal con reporting periódico de los Gestores del canal.
- Investigar los hechos o posibles incumplimientos comunicados por el Gestor del Canal de Denuncias a través de sus informes o comunicaciones. Para ello dispondrá de los medios necesarios y oportunos, siempre con respeto a los principios plasmados en este Procedimiento y los que legalmente se establezcan.  
De acuerdo con la complejidad o especialidad de la denuncia recibida, podrá nombrar a un miembro del Comité como instructor o investigador para que lleve a cabo las diligencias o medidas de averiguación e informe al Comité de su resultado.
- Llevará a cabo todas las medidas necesarias tendentes al aseguramiento de la prueba y de la información necesaria.
- Decidirá sobre el archivo y cierre de la investigación si se considera que ha habido irregularidades en la denuncia. En los casos en los que se compruebe la mala fe del denunciante, propondrá la imposición de las medidas sancionadoras o disciplinarias oportunas.
- Propondrá las sanciones o medidas disciplinarias a imponer a través de un Informe y dirigido a la instancia correspondiente.
- Remitirá en su caso los informes sobre las investigaciones realizadas a las instancias responsables de emprender las correspondientes acciones judiciales.
- Evaluará y comunicará los posibles fallos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales a sus responsables directos, proponiendo acciones de mejora.
- Resolverá sobre las incidencias comunicadas por el gestor del Canal de Denuncias y en especial sobre aquellas que afecten a los derechos de denunciante y denunciado.
- Acordará el orden de prioridad en la gestión e investigación de las denuncias.

- Acordará el contenido de informes y comunicaciones enviadas desde el gestor del Canal de Denuncias.
- Designará los autorizados para acceder y en su caso editar la información contenida en el Canal de Denuncias.
- Proponer y aprobar cuantas modificaciones sean necesarias en la Política y el sistema, para cumplir con las exigencias normativas y de la propia entidad.
- Velar por que la información referente al canal de comunicación sea clara y accesible para los destinatarios interesados.
- Resolverá sobre las dudas de interpretación de los procedimientos relativos al funcionamiento del Canal de Denuncias.
- Resolver, a propuesta del gestor del canal, los distintos conflictos de interés que pudieran darse en el desarrollo del proceso.

Todas las actuaciones y resoluciones alcanzadas por el Comité de Corporate Defense quedarán documentadas e incluidas a la documentación relativa a la denuncia.

Se prevé la posibilidad de recusar o abstenerse en la gestión, investigación y resolución de denuncias en aquellos supuestos en los que el desarrollo de la investigación, hechos relatados o resolución de la denuncia puedan crear un conflicto de intereses con los miembros del Comité de Corporate Defense.

El denunciante podrá incluir el conflicto de interés o la recusación directa de uno de los miembros del Comité, en cuyo caso deberá quedar plasmado en los informes elevados al Comité, proponiendo si procede, la abstención de los afectados en la investigación y resolución de la denuncia. El Comité decidirá sobre la recusación y abstención de sus miembros dejando constancia de tal decisión, que se comunicará al denunciante en el plazo más breve posible.

En los casos en los que los miembros del Comité de Corporate Defense entiendan que su intervención pueda generar un conflicto de interés o un perjuicio para el desarrollo de la investigación deberán abstenerse de intervenir. Esta circunstancia quedará reflejada en las actuaciones y comunicada al denunciante en el plazo más breve posible.

El denunciado, de acuerdo con su derecho a alegaciones podrá recusar a los miembros del Comité de acuerdo con lo expuesto anteriormente.

## 2.4. Denunciado

Es la persona o el órgano de la entidad a quien el denunciante impute la responsabilidad de los hechos comunicados. El Gestor del canal podrá, en el desarrollo de la investigación que

lleve a cabo, ampliar la relación de afectados a cuantos empleados u órganos estime necesario, sin que sea preciso informar al denunciante.

## 2.5. Otros intervinientes

Son otros empleados u órganos de la entidad o, incluso, terceras partes que se vean involucradas por decisión del gestor del canal en el proceso de investigación y resolución. A título enunciativo, se consideran: el área de Auditoría Interna, Control de Riesgos-Control interno, Personas y RSC, Cumplimiento Normativo y Prevención de Blanqueo de Capitales en la medida en que las denuncias afecten a materias propias de estas áreas.

Cuando se traten de denuncias de incumplimientos del Código de Conducta en materia de relaciones laborales o sindical, el gestor del canal informara al área de Personas y RSC, coordinando entre ambos las acciones posteriores.

## 3. Procedimiento de gestión de denuncias

### 3.1. Por medio del canal de denuncias

Con el objetivo de facilitar al informante la interposición de una denuncia y en cumplimiento de la normativa vigente, se ha habilitado en la página principal de la intranet de la entidad un apartado, separado e identificable llamado "Canal de Denuncias", a través del cual se podrá iniciar una denuncia y gestionar el procedimiento.

Asimismo, para las personas que quieran interponer una denuncia y no tengan acceso a la intranet de la Entidad, se facilita a continuación el enlace del canal:

<https://centinela.lefebvre.es/public/concept/1993415?access=AZ0pWii%2bnWn8QkyP7x2xa7V40AN0NdqIFdCOLjj4Pk4%3d>

#### Fase de comunicación:

Al abrir el canal de denuncias de Singular Bank, se abrirá un formulario que incluye las siguientes referencias:

La información recogida en dicho formulario incluye las siguientes referencias:

- Relación del informante con la organización
- Tipología de conducta a comunicar
- Si la comunicación no es anónima: Nombre y apellidos del informante y datos de contacto (correo electrónico, teléfono).

- Descripción de la infracción, donde se deberán describir de manera concreta y precisa los hechos, la Compañía o área afectada, la fecha o período de comisión y los posibles sujetos responsables. Asimismo, el informante podrá acompañar las evidencias de que disponga.

Las denuncias podrán ser anónimas y siempre confidenciales. Cabe destacar en este punto, que el denunciante en caso de interponer una denuncia anónima deberá guardar el enlace de seguimiento que generará el canal, una vez interpuesta la denuncia. A través de dicho enlace podrá ver el estado de la denuncia y comunicarse con los gestores del canal de forma completamente confidencial y anónima.

#### Recepción:

Una vez que el denunciante utiliza el Canal de Denuncias, los gestores del Canal recibirán una alerta a través de correo electrónico, informando sobre dicha denuncia.

Al acceder a la aplicación del Canal de Denuncias, se podrá comprobar el estado de esta. Los estados posibles serán los siguientes:

- Recepción y Registro
- Validación/ No validación
- Tramitación
- Resolución
- Archivo

Los gestores del canal disponen de 7 días para acusar recibo de la denuncia, la cual llegará al denunciante a través de correo electrónico, salvo en el caso de denuncias anónimas que deberán hacer seguimiento a través del link generado a tal efecto. A continuación, en el plazo de 5 días deberán determinar si la misma es admitida para su tramitación y gestión.

Se contemplan en la presente causas de inadmisión como que el contenido no sea constitutivo de una infracción de las contempladas en la presente política, los hechos denunciados sean manifiestamente infundados o carecen de verosimilitud, se aprecia mala fe y un uso indebido del canal con el objetivo de perjudicar a una persona concreta.

Existe por otro lado, la posibilidad de que la denuncia sea subsanable, por ejemplo, en casos en los que se entienda que la descripción es genérica, imprecisa o incorrecta. En este caso, los gestores del canal comunicarán al denunciante las deficiencias detectadas y dará un plazo de 5 días naturales para formular aclaraciones y proceder a subsanar las deficiencias.

De no subsanarse se procederá a la inadmisión definitiva, lo cual se comunicará en el plazo de 10 días al denunciante para que o bien acepte la inadmisión o no responda a la misma, o bien presente alegaciones a través del canal.

Cabe destacar que los anteriores plazos, con excepción del envío de acuse de recibo, pueden alterarse en función de las circunstancias y particularidades concretas del caso.

Una vez admitida la denuncia se entenderá por abierto el expediente y se procederá al inicio de la correspondiente investigación.

### Fase de Investigación:

En esta fase el responsable del Canal o los terceros específicamente designados para colaborar en la investigación, podrán recabar la información y documentación que consideren oportunas con el objetivo de determinar la certeza o verosimilitud de los hechos o indicios comunicados.

El periodo máximo de la investigación, antes de aportar una respuesta al denunciante, no podrá sobrepasar los 3 meses, sin perjuicio de que se acuerde expresamente prolongar dicho periodo de investigación en atención a la complejidad o volumen de documentación aportada en un plazo máximo de otros tres meses adicionales. En caso de superarse este plazo sin iniciar investigaciones, deberá procederse a su supresión.

Respecto al mantenimiento de los datos objeto de investigación en el sistema, sólo podrán conservarse en este durante un plazo máximo de 3 meses. Las denuncias a las que no se haya dado curso, sólo constarán de forma anonimizada.

Se elaborará un informe que contenga una descripción detallada de todas las actuaciones realizadas y acciones desarrolladas durante este periodo, con el objetivo de servir de base a la conclusión y propuesta de resolución del procedimiento, la cual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- Breve descripción de la investigación
- Hechos probados por la investigación
- Conclusiones, que podrán comprender, según el caso:
  - la declaración de la existencia del incumplimiento, en cuyo caso, la propuesta de medidas a adoptar, o
  - el archivo del caso, en el supuesto de que se concluya que no ha existido incumplimiento alguno.
- Garantías adicionales, tales como indicar a qué personas o responsables de Departamento se propone comunicar el contenido de la resolución.

**Resolución de la investigación:**

Una vez concluida la investigación de la denuncia y, en su caso, propuesta la interposición de medidas sancionadoras o disciplinarias se someterá a decisión del Comité de Corporate Defense. A continuación, con el objeto de iniciar la implementación de las acciones correspondientes a raíz de las conclusiones del estudio realizado se informará a las personas y órganos correspondientes.

Se comunicará por escrito mediante un correo electrónico el resultado de la investigación a la persona informante, así como a las personas implicadas en los hechos.

**Libro-registro de comunicaciones**

El libro-registro de regirá por los requisitos de confidencialidad previstos en la ley. En él, se incluirá un registro de todas las comunicaciones recibidas y de las investigaciones a las que hayan dado lugar.

En ningún caso se conservarán los datos por un periodo superior a 10 años.

### 3.2. Por medio de reunión presencial

Existe la posibilidad, de que el denunciante desee mantener una reunión presencial con los responsables del Canal. En dicho caso, el denunciante podrá ponerse en contacto por cualquiera de las vías disponibles a tal efecto y, el Responsable organizará una reunión presencial en el plazo máximo de siete días.

Este tipo de procedimiento tiene como especialidad, la necesidad de documentar dicha reunión a través de acta, que será firmado por el denunciante a efecto de poder comprobar, rectificar y aceptar la transcripción de la reunión.

El resto de extremos que se regulan en el presente procedimiento, aplican igualmente a este tipo de denuncia.

### 3.3. Remisión a las autoridades de la información

Se debe destacar en este punto, que el Responsable del canal, una vez analizada la comunicación, deberá informar con carácter inmediato al Ministerio Fiscal cuando los hechos comunicados pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. En su caso, se remitirá a la Fiscalía Europea cuando los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.

### 3.4. Incidencias en la denuncia

Existe la posibilidad de que se produzca una incidencia a la hora de interponer una demanda a través del canal interno de la Entidad. En todos los casos en los que suceda, el Responsable del Canal deberá velar porque se respeten los principios que rigen esta Política, prestando especial atención al principio de confidencialidad, y resolver dicha incidencia de forma inmediata.

Como supuestos concretos, sin ser una lista exhaustiva de posibles incidencias, se destacan:

- Comunicación remitida por canales no establecidos: Por ejemplo, por medio de llamada telefónica o por escrito. Estas dos fórmulas no están contempladas en la presente Política, pero el Responsable del sistema tomará las medidas necesarias para garantizar que no se infringen los principios que rigen la Política y restablecer la situación de la forma conveniente para cada caso, garantizando la confidencialidad de la comunicación y la seguridad del denunciante.
- Comunicación remitida a persona no responsable de su tratamiento: Cuando, tanto de forma fortuita como intencionada, una persona no responsable del tratamiento de denuncias tenga conocimiento de parte o la totalidad de una comunicación, este deberá informar al Responsable del sistema de forma inmediata a fin de ser informado de sus obligaciones, y se tramite la denuncia conforme al procedimiento establecido.

Se debe destacar en este punto, que el quebranto de esta obligación está tipificado como infracción muy grave en la normativa y se aplicarán las medidas disciplinarias oportunas.

## 4. Procedimiento especial para la prevención del blanqueo de capitales

Singular Bank, como sujeto obligado conforme a la Ley 10/2010, de 28 de abril de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, entre otras medidas de prevención, examina con extremada atención aquellas operaciones que por su naturaleza puedan representar un indicio o certeza de estar vinculadas con el blanqueo de capitales, independientemente de su cuantía, analizando la procedencia, significado y destino de las operaciones.

Cualquier empleado de la entidad, que tuviere conocimiento o sospechas de que alguna operación pueda representar un riesgo en cuanto a blanqueo de capitales, tiene la obligación de denunciarlo, siendo especialmente relevante en la relación entre asesor y cliente.

A tal fin, el Canal de denuncias se habilita como la herramienta para denunciar este tipo de operaciones. Los gestores del Canal remitirán la información al Responsable de Prevención de Blanqueo de Capitales a fin de realizar el examen oportuno de la información y tomar las medidas necesarias.

## 5. Protocolo de prevención del Acoso

La Entidad cuenta con Protocolo de prevención del Acoso con el objetivo de establecer un procedimiento para prevenir y actuar frente a aquellas situaciones de Acoso (sexual, por razón de sexo o laboral) que puedan tener lugar dentro de la organización.

En el Protocolo, se establece la posibilidad de denunciar estas situaciones a través del Canal de denuncias y se prevé en el mismo un procedimiento especial para la tramitación y resolución del procedimiento.

Por lo tanto, las denuncias recibidas a través del Canal de denuncias en las que se informe de situaciones de acoso se registrarán por el procedimiento específico aprobado a estos efectos, aplicándose la presente Política de forma supletoria al procedimiento específico recogido en el Protocolo de prevención del Acoso de la Entidad.

## 6. Medidas de protección al denunciante

Siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos por la normativa vigente, los informadores tendrán derecho a protección.

Concretamente, la entidad velará por:

- Prohibir expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas amenazas y tentativa de represalia. Concretamente, se prohíben:
  - o Suspensión, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria
  - o Daños físicos, reputacionales, económicos, etc.
  - o Evaluación o referencia negativas respecto al desempeño del denunciante.
  - o Inclusión en listas negras.
  - o Anulación de una licencia o permiso.

Igualmente, la entidad garantizará que la persona denunciante pueda acceder a las siguientes medidas de apoyo:

- Información y asesoramiento integral, accesible y gratuito, sobre los procedimientos y recursos disponibles, para la protección frente a represalias y sobre los derechos del informante.
- Asistencia efectiva en su protección frente a represalias.
- Apoyo financiero y psicológico, de forma excepcional, si procede tras la valoración de las circunstancias derivadas de la presentación de la comunicación.

Asimismo, se recuerda que el derecho de clemencia puede eximir de responsabilidad, por lo tanto, se insta a las personas que hayan podido cometer una infracción a comunicarlo de buena fe.

## 7. Información al denunciado

La persona acusada en el informe del denunciante deberá ser informada tan pronto como sea posible después de que sus datos personales hayan sido registrados. En concreto deberá ser informado de:

- El órgano de Singular Bank responsable del programa de denuncia de irregularidades.
- Los hechos de los que se le acusa.
- Los departamentos y servicios que podrían recibir el informe dentro de Singular Bank o las posibles comunicaciones de dicho informe.

Asimismo, se informará de sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición. Podrá ejercer estos derechos, por medio de comunicación a través de la dirección de correo electrónico [lopdp@singularbank.es](mailto:lopdp@singularbank.es).

No obstante, cuando exista un riesgo importante de que dicha notificación pondría en peligro la capacidad de investigar de forma eficaz la denuncia o la práctica de las pruebas necesarias, la notificación al denunciado podrá retrasarse.

## 8. Informes periódicos

El gestor del Canal de Denuncias realizará informes periódicos, a instancia del Comité de Corporate Defense, en los que se reflejará:

- Número de denuncias recibidas.
- Número de denuncias archivadas y el motivo.
- Número de denuncias por departamento o área de negocio.

Dichos informes estarán a disposición de los responsables del mantenimiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales para su evaluación y corrección, así como de la Administración de Justicia para la valoración de la eficacia del modelo.

## 9. Medidas de seguridad del Canal

Dada la sensibilidad de la información recogida en las denuncias recibidas por este Canal, así como del riesgo que podrían entrañar los tratamientos que se realicen para los derechos y libertades de las personas, se establecerán medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de dicha información.

Se implementará un registro de accesos al Canal, en el cual discernirá entre el acceso de las personas autorizadas al mismo, y la parte de administración de la aplicación. Como mínimo y de manera enumerativa pero no limitativa se registrará:

- Usuario que accede.
- Acción realizada (lectura, escritura, borrado).
- Fecha y hora.
- Fichero accedido.
- Autorización satisfactoria o denegada

Singular Bank velará porque se adopten las medidas técnicas y organizativas necesarias para preservar la seguridad de la información recabada con la finalidad de proteger la información confidencial y no revelar la misma.

Por ello de manera periódica se realizarán evaluaciones de seguridad y vulnerabilidades en el aplicativo para velar por su correcta configuración a nivel de confidencialidad y seguridad.

Los plazos de conservación de los documentos de las denuncias deberán cumplir con la Política de conservación de documentos de la entidad. Se deberá destruir o borrar, tanto de los ficheros automatizados como no automatizados, mediante la adopción de medidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.

En el caso de contratación de un proveedor externo para la destrucción de soportes y/o documentos, se establecerá contractualmente la obligación de aquel de emitir un certificado de destrucción segura y confidencial, que haga constar los procedimientos o mecanismos adoptados y el momento en que se efectuó la destrucción definitiva.

## 10. Controles

Existirán controles para evitar que las denuncias puedan ser eliminadas antes de los plazos correspondientes y para comprobar que efectivamente son borradas transcurridos dichos

plazos. Igualmente se comprobará la correspondencia entre las denuncias contabilizadas por el gestor del canal y la información facilitada al Comité de Corporate Defense.

El área de Auditoría Interna será la responsable de realizar estos controles dado que el área de Cumplimiento Normativo, a través de su responsable, está directamente implicado en la gestión del canal.

## II. Aprobación, revisión y publicación de la política

La presente política será aprobada por Consejo de Administración previa aprobación y propuesta del Comité de Corporate Defense, informada a los Comités pertinentes y será revisada por el departamento de Cumplimiento Normativo siempre que sea necesaria su modificación o adaptación a nuevos requerimientos regulatorios o se den cambios importantes en los procedimientos establecidos.

Respecto al procedimiento de control, revisión y aprobación de posibles modificaciones de la política, se debe distinguir entre modificaciones en las que medie un cambio significativo o un cambio no significativo:

**Modificación con cambio no significativo:** Se considerarán cambios no significativos, aquellos que no generen un impacto en la actividad de la Entidad y sus procedimientos, tales como, correcciones gramaticales, actualización de la forma de nombrar a un elemento (p.ej. cambio en el nombre de un comité, cambio en el nombre de una Política), actualización de normativa aplicable sin impacto, modificaciones de formato, etc.

En estos casos, las modificaciones serán revisadas y aprobadas por el Comité de riesgos y Compliance.

**Modificación con cambio significativo:** Se considerarán cambios significativos, aquellos que generen un impacto en la actividad de la Entidad y sus procedimientos, tales como, actualizaciones normativas con impacto en la Política, incorporación de nuevos productos o servicios, cambios en el procedimiento operativo, etc.

En estos casos, las modificaciones serán revisadas por el Comité de Riesgos y Compliance y/o el Comité de Corporate Defense y, a continuación, revisadas y aprobadas por el Consejo de Administración.

Cabe destacar, que los ejemplos expuestos sobre los diferentes tipos de modificaciones, no configura una lista exhaustiva de casos y que, por lo tanto, se valorará cada modificación de forma individualizada por el departamento de Cumplimiento Normativo.

Desde Singular Bank se pondrá a disposición del Personal la presente Política a través de la intranet de la entidad y se valorará su publicación en la página web facilitando así el conocimiento de esta para el propio Personal, así como terceros.

## 12. Control de versiones.

Control de versiones.	
Versión	1.4
Fecha última revisión y aprobación	06/10/2025
Objeto de la aprobación/revisión	Incluir el procedimiento de prevención del Acoso
Fecha próxima revisión	31/12/2026
Área o Departamento Responsable de la Política	Cumplimiento Normativo
Control de revisiones.	
Fecha	Responsable
06/10/2025	Cumplimiento Normativo