

# POLÍTICA DE USO DEL CANAL ÉTICO

**GRUPO HOMESERVE<sup>1</sup>** (en adelante, HomeServe o “el Grupo”) tiene habilitado un mecanismo interno para comunicar eventuales incumplimientos (Canal Ético) de conformidad con lo establecido en la 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, así como dudas y consultas en relación con la interpretación y aplicación de su Sistema de *Compliance*.

## ¿Qué se puede comunicar a través del Canal Ético?

- ✓ Cualquier incumplimiento del Código Ético o del resto de normativa interna, procesos y controles que conforman el Sistema de *Compliance* de HomeServe.
- ✓ Cualquier violación de la legislación vigente aplicable, que constituyan infracciones del Derecho de la Unión Europea o puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa
- ✓ Dudas o consultas en relación con la aplicación del Sistema de *Compliance*.

En ningún caso, el Canal Ético deberá ser utilizado como vía para presentar quejas generales o compartir opiniones o sentimientos personales que no impliquen una sospecha fundada de incumplimiento de los descritos anteriormente, ni tampoco para transmitir información vinculada a meros conflictos interpersonales o que afecten únicamente al informante y a las personas afectadas por la comunicación en relación con hechos que no pueden considerarse desproporcionados en un ambiente normal de trabajo y que no impliquen una infracción del Código de Conducta ni de la legislación aplicable

En todo caso, el contenido de la comunicación debe estar relacionado con conductas o hechos cometidos por parte de empleados, colaboradores, agentes comerciales, proveedores, contratistas, subcontratistas y demás terceros con los que se relaciona o vincula profesionalmente HomeServe o sobre dudas acerca del Sistema de *Compliance*.

## ¿En qué consiste el Canal Ético?

- **Página web:** <https://app.convercent.com/en-us/LandingPage/28f0d341-f651-eb11-a97c-000d3ab9f062>
- **Teléfono gratuito:** 900 905 460 (únicamente para España) y 800 180 367 (únicamente para Portugal). Línea directa confidencial.

<sup>1</sup> En el término “GRUPO HOMESERVE” se incluyen las sociedades HOMESERVE IBERIA, S.L.U.; HOMESERVE ASISTENCIA SPAIN, S.A.U., HABITISSIMO S.L.U., todas sus filiales domiciliadas en España y, en la medida en que sea posible su aplicación, todas sus filiales domiciliadas fuera de España.

## **Principios y garantías esenciales del uso y gestión del Canal Ético**

1. **Garantía general de confidencialidad:** HomeServe garantiza que (i) la identidad de las personas que realicen una comunicación; (ii) la identidad de cualquier otra persona afectada o mencionada en la comunicación; y (iii) las actuaciones realizadas, tendrán carácter confidencial y no podrán ser reveladas ni comunicadas a personas no autorizadas (las personas autorizadas a este efecto se indican en esta política más adelante).

La divulgación de la identidad del informante se producirá solo en los casos preceptivos, ay exclusivamente a las autoridades pertinentes. En todo caso, deberá estar precedida de una comunicación escrita a las personas afectadas indicando los motivos de la revelación de su identidad, a menos que el suministro de dicha información comprometa las investigaciones o procedimientos judiciales relacionados, según indiquen las autoridades pertinentes.

En caso de recibir una comunicación por otras vías diferentes al Canal Ético, en la medida de lo posible deberá redirigirse a través del Canal Ético, instando a la persona que haya realizado la comunicación a presentarla a través del Canal Ético, esta confidencialidad habrá de garantizarse desde el primer momento que se haya tenido constancia de dicha recepción. Sin perjuicio de lo anterior, la identidad de las personas que realicen una comunicación podrá ser revelada como resultado de una obligación legal o de una orden judicial.

2. **Anonimato:** las comunicaciones podrán realizarse de forma anónima, esto es, sin necesidad de identificarse.
3. **Prohibición de represalias:** HomeServe no adoptará ninguna clase de represalia o consecuencia negativa hacia las personas que realicen una comunicación de buena fe. A estos efectos se considerarán represalias las expuestas en el Manual de Compliance, en el apartado “Prohibición de represalias”.

Queda expresamente prohibida toda clase de represalia hacia las personas que realicen una comunicación de buena fe. La prohibición afecta también a los familiares, empleados y otras personas vinculadas a la persona que realice la comunicación. A estos efectos, tendrán la consideración de represalia, entre otras, las siguientes medidas cuando tengan lugar hasta dos (2) años después de realizar una comunicación:

- a. La suspensión del contrato, despido o extinción de la relación laboral.
- b. La no renovación o terminación anticipada del contrato de trabajo temporal.
- c. La terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios.
- d. La imposición de cualquier medida disciplinaria.
- e. La degradación o denegación de ascensos.
- f. Cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo.
- g. Los daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso.
- h. La evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.

- i. La inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.
  - j. La denegación o anulación de una licencia o permiso.
  - k. La denegación de formación.
  - l. La discriminación, o trato desfavorable o injusto.
  - m. La amenaza o intención de realizar cualquier de las anteriores medidas.
4. **Gestión de la comunicación de forma diligente e imparcial:** la comunicación se tramitará conforme a los requisitos de la Ley 2/2023, de forma objetiva y evitando posibles situaciones de conflictos de interés. El procedimiento de tramitación de la denuncia se desarrollará en esta misma política más adelante.
- Derecho a realizar la comunicación mediante reunión presencial con el Sr. Nicolas Moreau, delegado del Responsable del Canal Ético:** deberá tener lugar en un plazo máximo de siete (7) días naturales desde su solicitud. La reunión presencial deberá en todo caso documentarse previa advertencia al informante y una vez recabado su consentimiento (i) mediante una grabación de la conversación o (ii) a través de una transcripción completa y exacta de la conversación. Se podrá escuchar la grabación y/o comprobar, rectificar y aceptar, mediante firma, la transcripción de la conversación. Asimismo, habrá de informar al informante acerca del tratamiento de sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.
5. **Derecho a acudir a las Autoridades Independientes (canal externo) a través de los mecanismos que tengan habilitados.** Para el caso de España, se informa a los informantes que existen canales externos a los que el informante puede dirigirse ya sea directamente o previa comunicación a través de este Canal Ético, entre las que se incluyen, a título enunciativo (i) la Autoridad Independiente de Protección del Informante o (ii) las autoridades que se creen a nivel autonómico con competencias en esta manera.
6. **Derechos en materia de protección de datos personales** de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en la 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.
7. **Derechos de la/s persona/s afectada/s:** La/s persona/s afectada/s tiene derecho a ser informado de las acciones u omisiones que se le atribuyen y a ser oído por el instructor de la investigación interna cuantas veces lo solicite. No obstante, la comunicación de la existencia de la investigación a la/s persona/s afectada/s tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

Durante dicho trámite, la/s persona/s o personas investigada/s afectada/s podrá/n alegar aquello que considere/n de interés para su descargo y aportar la documentación que estime/n oportuna.

Durante la tramitación del expediente, la/s persona/s afectada/s estará amparada por la presunción de inocencia, el derecho al honor y demás derechos previstos en la normativa aplicable, cuyo ejercicio deberá ajustarse al principio de confidencialidad de la identidad

del informante. Además, la/s persona/s afectada/s será informada de las decisiones que, en su caso, pueda adoptar el Grupo respecto de la información vertida en la comunicación.

A fin de garantizar el derecho de defensa de la/s persona/s investigada/s, la misma tendrá acceso a la información del expediente. Ahora bien, en ningún caso podrá informarse a la persona/s afectada/s de la identidad de la persona que haya realizado la comunicación, o podrá comunicársele información mediante la que pudiera identificar o hacer identificable al informante.

La comunicación a la persona/s afectada/s podrá retrasarse lo que se estime oportuno en el caso que existan sospechas fundadas y objetivas de que dicha comunicación pudiera comprometer la investigación, o existiera riesgo de destrucción de la prueba.

### Guía de uso del Canal Ético

El conjunto de actividades para el registro, admisión a trámite, comprobación y resolución de las comunicaciones recibidas en el Canal Ético se desarrollarán en el plazo más breve posible, respetando los plazos establecidos por la ley, atendiendo a las características de los hechos denunciados y las demás circunstancias concurrentes.

Sin perjuicio de las garantías y derechos descritos en el apartado anterior, resulta importante destacar los siguientes puntos acerca del uso del Canal Ético:

- ✓ El Canal Ético se gestiona por el Responsable del Canal Ético.
- ✓ Tendrán acceso a las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético las siguientes personas autorizadas: (i) el Responsable del Canal Ético y quién lo gestione directamente; (ii) los miembros del Comité de *Compliance*; (iii) en caso de tener que sancionar, el Director del Departamento de Recursos Humanos o la persona u órgano competente para adoptar medidas disciplinarias; (iv) en caso de tener que adoptar medidas legales, la Directora de *Legal & Compliance*; (v) en su caso, los encargados del tratamiento, por ejemplo, asesores o gestores, internos o externos; y (vi) en su caso, el delegado de protección de datos.
- ✓ Únicamente se podrá hacer uso del Canal Ético para comunicar los hechos o consultas referenciadas anteriormente (ver punto “¿Qué se puede comunicar a través del Canal Ético?”).
- ✓ Un mal uso del Canal Ético podrá ser sancionado. Por ejemplo, en caso de comunicar hechos falsos o de mala fe. Asimismo, también será objeto de sanción cualquier acción encaminada a impedir que un empleado realice una comunicación a través del Canal Ético.
- ✓ El canal será accesible a los siguientes usuarios, de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Compliance:
  - Todos los empleados<sup>2</sup> HomeServe, incluidos becarios, voluntarios, empleados en periodo de formación, ex empleados y candidatos en un proceso de selección o negociación.
  - Accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de HomeServe, incluidos los miembros no ejecutivos.

<sup>2</sup> También se incluyen los empleados temporales, permanentes, consultores, provenientes de ETTs y contratistas que trabajan para HomeServe

- Contratistas, subcontratistas y proveedores, así como las personas que trabajen para estos
- ✓ Todos los empleados de HomeServe tienen la obligación de comunicar aquellos incumplimientos del Sistema de *Compliance* o de la legislación aplicable que hayan tenido conocimiento.
- ✓ Contenido de las comunicaciones:
  - Las comunicaciones que se remitan a través del Canal Ético deberán contener, al menos, la descripción clara y detallada de los hechos denunciados (momento y lugar de ocurrencia, posibles testigos, relato fáctico...).
  - Aunque no sea obligatorio, se recomienda indicar la identificación de la/s persona/s afectada/s, en caso de conocer su identidad, y su relación con la empresa.
  - Todas las comunicaciones se deberán sustentar en un principio de prueba que permita acreditar los hechos denunciados, al menos, con carácter indiciario. Para ello, el Canal Ético permite el envío de documentación de soporte de la comunicación.
  - Las comunicaciones podrán ser anónimas, es decir, la identificación de la persona que realiza la denuncia es potestativa.
  - El informante, podrá indicar un medio para recibir las notificaciones, ya sea un domicilio o lugar seguro, o un correo electrónico. En el caso de facilitar dicho medio de comunicación, se le remitirán notificaciones de la admisión y resolución de la denuncia.

#### **Tramitación efectiva de las comunicaciones:**

Todas las comunicaciones presentadas a través del Canal Ético serán admitidas a trámite, salvo que concurra alguno de los siguientes supuestos:

- cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud o estén basados en meras opiniones personales carentes de indicio de veracidad alguno;
- cuando los hechos no se refieran a la posible comisión de una infracción penal o administrativa o de cualquier otro comportamiento contrario a la normativa legal aplicable o al Código de Conducta cometido en el marco de la actividad desarrollada;
- cuando la comunicación carezca manifiestamente de fundamento o existan indicios racionales de haberse obtenido la información que la sustenta mediante la comisión de un delito; y
- cuando la comunicación se refiera a hechos objeto de una comunicación previa y no contenga información nueva y significativa que justifique su tramitación.

Las comunicaciones admitidas a trámite serán gestionadas de forma efectiva y estudiadas con detenimiento a fin de adoptar las medidas que, en su caso, se estimen pertinentes.

Se deberá velar por que no concurra ninguna situación de conflicto de interés, real o potencial, en la tramitación de las comunicaciones en aras de garantizar que se gestionen con máxima imparcialidad y objetividad.

En caso de recepción de una comunicación, deberá realizarse un acuse de recibo en el plazo de siete (7) días naturales, en el que se informará de lo siguiente:

- La correcta recepción de la comunicación realizada y que se procede a su oportuna tramitación.
- La posibilidad de indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones.
- La garantía de que su identidad será tratada de forma reservada y confidencial, y que no será comunicada a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros.
- La recogida y tratamiento de sus datos personales de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- La posibilidad de acceder directamente a los canales externos de información ante las autoridades competentes, incluyendo, a la Autoridad Independiente de Protección del Informante o las autoridades que se creen a nivel autonómico con competencias en esta manera.
- En su caso, la solicitud adicional de información, cuando se estime oportuno.

Alternativamente, se podrá ofrecer la posibilidad de mantener una reunión presencial en un plazo de siete (7) días naturales.

El Responsable del Canal Ético determinará el plazo en el que deberá realizarse la investigación. Para ello, deberá consensuarlo previamente con el Departamento de Recursos Humanos en atención a los plazos de prescripción de las faltas laborales, esto es, se observará lo previsto en el artículo 60.2 del Estatuto de los Trabajadores sobre los plazos de prescripción de las faltas laborales, así como a lo que disponga el Convenio Colectivo de aplicación.

Dicho plazo no superará los tres (3) meses desde la recepción de la comunicación y sólo podrá ser prorrogado mediante autorización del Responsable del Canal Ético o, en su defecto, del Comité de *Compliance*, por un nuevo plazo adicional de tres (3) meses para casos de especial complejidad.

Asimismo, se comunicará a la persona que haya realizado la comunicación las medidas previstas o adoptadas para dar curso a la comunicación, en el plazo máximo de tres (3) meses desde la fecha de recepción de la comunicación. Además, la persona que haya realizado la comunicación podrá solicitar, en cualquier momento, que se le comunique el resultado del análisis efectuado sobre la comunicación en el plazo de quince (15) días a partir de la conclusión de la investigación realizada.

## **Derechos en materia de protección de datos personales**

### **1. Responsable del tratamiento**

Identidad: HOMESERVE IBERIA, S.L.U.

Domicilio social: Parque Empresarial La Finca, P.º Club Deportivo, 1 - Edificio 12 - 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) España.

CIF: B63778518.

Teléfono: +34 91 274 72 01

### **2. Finalidad del tratamiento**

Los datos personales que se faciliten en la comunicación serán tratados con la finalidad de atender y analizar la comunicación, investigar los hechos comunicados y adoptar las medidas correctivas pertinentes, ya sean disciplinarias o contractuales para cumplir con la debida diligencia y control de HomeServe.

### **3. Categorías de datos personales**

Los datos personales que HomeServe tratará son los que el comunicante facilite a través de la comunicación, como el resto de los datos que puedan recabarse como consecuencia de la investigación que pueda ponerse en marcha de acuerdo con el procedimiento indicado para el Canal Ético de HomeServe.

### **4. Carácter anónimo y confidencial**

El comunicante podrá identificarse, pero también podrá comunicar cualquier hecho de forma anónima. En cualquiera de los casos, tanto los datos personales como la información, serán tratados de forma confidencial.

Aunque la identificación del comunicante no es obligatoria y éste puede optar por no facilitar sus datos de identificación o contacto, estos pueden ayudar al desarrollo satisfactorio de la investigación. El comunicante puede también identificarse en un momento posterior a la interposición de la comunicación o aportar en un momento posterior del proceso documentación o información adicional.

Las intervenciones de testigos y afectados tendrán carácter estrictamente confidencial.

### **5. Legitimación**

La base de legitimación para el tratamiento de datos por parte de HomeServe de los interesados es el interés público (art.6.1.e RGPD) y el cumplimiento de una obligación legal (art.6.1.c RGPD).



## 6. Conservación

Los datos serán conservados durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos comunicados y, en su caso durante el periodo adicional necesario para cumplir con la normativa legal o interna aplicable.

Los datos de quien formula la comunicación y de todas las partes intervinientes se conservarán en el Canal Ético únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos comunicados, que nunca será superior a tres (3) meses desde el envío de la comunicación. Transcurrido dicho plazo máximo, se procederá a su supresión del Canal Ético, sin perjuicio de la conservación y tratamiento de dichos datos que puede seguir llevando a cabo el equipo de investigación para dar curso a la investigación.

Tras la supresión, los datos serán bloqueados durante los periodos legalmente previstos.

## 7. Comunicación de datos

- a) Autoridades que puedan intervenir en la investigación o posible procedimiento judicial.
- b) Personas que puedan estar implicadas en la propia investigación.
- c) Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Tribunales competentes.
- d) Terceros en los que HomeServe pueda apoyarse para llevar el Canal Ético, por ejemplo: plataforma de alojamiento de datos, herramienta que sostiene el Canal Ético, personas a las que se pueda delegar en detalle la investigación, abogados u otro tipo de asesores, entre otros.

## 8. Ejercicio de derechos

- a) **Derechos del/de la comunicante:** En todo momento el comunicante podrá ejercer sus derechos de acceso (a sus propios datos personales, pero no así a los de otros posibles participantes o afectados por la investigación), rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad con respecto a los datos personales que haya facilitado, a través de correo postal a la dirección indicada o al correo: [protecciondedatos@homeserve.es](mailto:protecciondedatos@homeserve.es) identificándose como usuario del servicio de Canal Ético, con los límites establecidos en la normativa aplicable.
- b) **Derechos de la persona involucrada en los hechos comunicados:** Derecho a que se le comunique en el tiempo más breve posible que se encuentra inmerso en un proceso de investigación, fruto de una comunicación relativa a él o a su actuación. La citada comunicación tendrá el contenido mínimo siguiente: el órgano encargado de la gestión, los hechos comunicados, los derechos que le asisten y el procedimiento de trámite de la comunicación, así como a toda la información relativa al tratamiento de sus datos enumerada en el apartado anterior. Derecho de acceso a los datos registrados, excepto la identidad del comunicante y los datos personales de otras personas afectadas por el expediente, y derecho de rectificación de los datos personales que sean inexactos o incompletos. Asimismo, tendrá derecho a que se le informe de la resolución o archivo de la alerta, en su caso. Cuando la comunicación a la persona involucrada en los hechos



comunicados de que ha sido objeto de una comunicación ponga en peligro la capacidad de HomeServe para investigar o recopilar pruebas de manera eficaz, por el riesgo de destrucción o alteración de pruebas por parte de la persona afectada por la comunicación, esta podrá retrasar dicho deber de información.

- c) La persona involucrada por los hechos comunicados podrá ejercer otros derechos previstos por la normativa en materia de protección de datos: supresión (de conformidad con los plazos para la conservación de datos personales previstos por la legislación vigente), limitación y portabilidad con respecto a sus datos personales a través de correo postal a la dirección indicada o al correo: [protecciondedatos@homeserve.es](mailto:protecciondedatos@homeserve.es), identificándose como afectado por una investigación interna, siempre y cuando ello sea compatible con el buen fin de la mencionada investigación.

En caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos, cualquiera de ellos, podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

**Publicidad y entrada en vigor**

Sin perjuicio de la obligación que tienen los empleados de conocer y actuar de conformidad con lo dispuesto en la normativa interna en el desempeño de sus funciones, se promoverá y velará por la debida difusión de esta Política y de la existencia del Sistema Interno de Información.

Esta Política entrará en vigor a partir del día de su publicación y su duración se presume indefinida