

POLÍTICA DE USO DEL CANAL ÉTICO

GRUPO HOMESERVE¹ (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.
- ✓ Dudas o consultas en relación con la aplicación del Sistema de *Compliance*.

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.

Principios y garantías esenciales del uso y gestión del Canal Ético

- ✓ **Garantía 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.
- ✓ **Anonimato:** las comunicaciones podrán realizarse de forma anónima, esto es, sin necesidad de identificarse.

¹ 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.

- ✓ **Prohibición de represalias:** HomeServe no adoptará ninguna clase de represalia o consecuencia negativa hacia las personas que realicen una comunicación de buena fe.
- ✓ **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.
- ✓ **Derecho a realizar la comunicación mediante reunión presencial con el Sr. Nicolas Moreau, delegado del Responsable del Canal Ético,** el Sr. Julian Woolley, Director de Auditoría Interna de Grupo Homeserve EMEA: deberá tener lugar en un plazo máximo de siete (7) días naturales desde su solicitud. La reunión presencial deberá en todo caso documentarse (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.
- ✓ **Derecho a acudir a las Autoridades Independientes (canal externo)** a través de los mecanismos que tengan habilitados.
- ✓ **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.
- ✓ **Otros derechos** recogidos 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.

Guía de uso del Canal Ético

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: (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.
- ✓ 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.

Derechos en materia de protección de datos personales

1. Responsable del tratamiento

Identidad: HOMESERVE IBERIA, S.L.U.

Domicilio social: C/ Cerro de los Gramos, 1. Parque Empresarial, Edificio 5 y 6 - 28224, 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 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, 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).