

SISTEMA DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CARGLASS®

POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO

MARZO 2024

Resumen ejecutivo

1. ¿QUÉ REGULA ESTA POLÍTICA?

La Política de Cumplimiento describe el enfoque sistemático seguido por el Sistema de Gestión de Cumplimiento establecido por Carglass® para asegurar el cumplimiento normativo en la organización.

2. ¿A QUIÉN VA DIRIGIDA ESTA POLÍTICA?

La Política y el Sistema de Gestión de Cumplimiento resulta de aplicación y obligado cumplimiento a todos los directivos y empleados de la entidad española CARGLASS, S.L.U. y la entidad andorrana CARGLASS, S.L. (en su conjunto, "Carglass®"), sin excepción, así como a los socios comerciales y terceros con los que Carglass® se relacione.

3. ¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE ESTA POLÍTICA?

1. Informar sobre los objetivos y principios rectores del Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass®, describiendo su funcionamiento y señalando las líneas maestras del mismo en la prevención, detección y gestión de los riesgos de cumplimiento.
2. Dar a conocer las herramientas de las que dispone la organización en la gestión de riesgos de cumplimiento y el comportamiento espera Carglass® de todos sus empleados.
3. Dar a conocer a terceros interesados cuáles son los principales rasgos característicos del modelo de gestión de riesgos normativos de Carglass® y cómo a través del mismo la organización se compromete con el cumplimiento de sus obligaciones de cumplimiento.
4. Evidenciar una cultura organizativa de respeto a la ley y la existencia de medidas razonables y proporcionadas para prevenir, detectar y gestionar los riesgos de cumplimiento que afectan a la organización, todo ello conforme a lo exigido por diferentes cuerpos normativos de la legislación vigente.

4. ¿CUÁL ES EL MENSAJE CLAVE DE ESTA POLÍTICA?

El mensaje clave es que en Carglass® se compromete con el cumplimiento de las obligaciones normativas, contractuales o de cualquier tipo, internas o externas, asumidas por la organización y ha diseñado un sistema normativo interno, de asunción de responsabilidades y funciones y de gestión de riesgos que consta descrito en la presente Política.

Contenidos

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO.....	5
3. ALCANCE.....	6
4. COMPROMISOS.....	7
5. PRINCIPIOS RECTORES.....	8
6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	10
7. GESTIÓN DE RIESGOS DE CUMPLIMIENTO.....	16
8. COMUNICACIÓN DE DUDAS, MEJORAS E INCUMPLIMIENTOS.....	21
9. APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR	22

1. Introducción

Las organizaciones que pretenden ser exitosas a largo plazo necesitan establecer y mantener una cultura de cumplimiento, considerando las necesidades y expectativas de las partes interesadas. La cultura del cumplimiento, por tanto, no sólo es la base, sino también una oportunidad para construir una organización exitosa y sostenible.



A tal fin, la entidad española CARGLASS, S.L.U. y la entidad andorrana CARGLASS, S.L. (en adelante, "Carglass®"), han establecido un Sistema de Gestión de Cumplimiento, que se enmarca en el Sistema de Gestión de Riesgos de la organización.

El Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® permitirá a la organización, entre otros beneficios, (i) desarrollar y mantener una cultura positiva de cumplimiento; (ii) demostrar de forma eficaz y eficiente su compromiso con el cumplimiento de la legalidad, las normas de buena gobernanza, mejores prácticas generalmente aceptadas, consideraciones éticas y expectativas de la comunidad; (iii) minimizar el riesgo de que se produzca una infracción; proteger y mejorar su reputación y credibilidad; (iv) tener en cuenta las expectativas de las partes interesadas; (v) aumentar la confianza de terceras partes en la capacidad de la organización para lograr un éxito sostenido; y, en suma, (vi) mejorar sus oportunidades de negocio y su sostenibilidad.

El Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® es un marco que integra estructuras, políticas, procesos y procedimientos esenciales que ha sido desarrollado conforme a la norma UNE-ISO 37301:2021, de Sistemas de gestión del compliance¹.

¹. Toda la normativa interna referenciada en esta Política se encuentra disponible en el repositorio interno de normativa corporativa y/o en nuestra web corporativa.

2. Objetivo

La Política de Cumplimiento tiene como objetivo describir los principios generales y la infraestructura sobre la que se construye el Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass®, así como presentar una visión general del funcionamiento del mismo.



La Política de Cumplimiento es desarrollada por el resto de normativa corporativa que integra el Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® y que persigue la prevención, detección y gestión temprana de los diferentes riesgos de cumplimiento a los que se enfrenta la organización.

De esta forma, la Política sirve un cuádruple objetivo:

- En primer lugar, la Política informa sobre los objetivos y principios rectores del Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass®, describiendo su funcionamiento y señalando las líneas maestras del mismo en la prevención, detección y gestión de los riesgos de cumplimiento. En consecuencia, todo el cuerpo normativo desarrollado en la organización en materia de cumplimiento comparte unos mismos objetivos y características comunes que se definen en la presente Política.
- En segundo lugar, esta Política sirve a las nuevas incorporaciones de Carglass® para conocer cuáles son las herramientas de las que dispone la organización en la gestión de riesgos de cumplimiento y qué comportamiento espera Carglass® de todos ellos.



- En tercer lugar, la Política permite a Carglass® dar a conocer a terceros interesados cuáles son los principales rasgos característicos de su modelo de gestión de riesgos normativos y cómo a través del mismo la organización se compromete con el cumplimiento de sus obligaciones de cumplimiento.
- Por último, la Política evidencia una cultura organizativa de respeto a la ley y la existencia de medidas razonables y proporcionadas para prevenir, detectar y gestionar los riesgos de cumplimiento que afectan a la organización, todo ello conforme a lo exigido por diferentes cuerpos normativos de la legislación vigente.

3. Alcance

Alcance subjetivo:

La presente Política y el Sistema de Gestión de Cumplimiento resulta de aplicación y obligado cumplimiento a todos los directivos y empleados de la entidad española CARGLASS, S.L.U. y la entidad andorrana CARGLASS, S.L. (en su conjunto, "Carglass®"), sin excepción, así como a los socios comerciales y terceros con los que Carglass® se relacione.

Los responsables de los diferentes equipos y grupos de la organización deberán divulgar el contenido de la Política entre el personal bajo su supervisión y fomentar su cumplimiento.



Alcance objetivo:

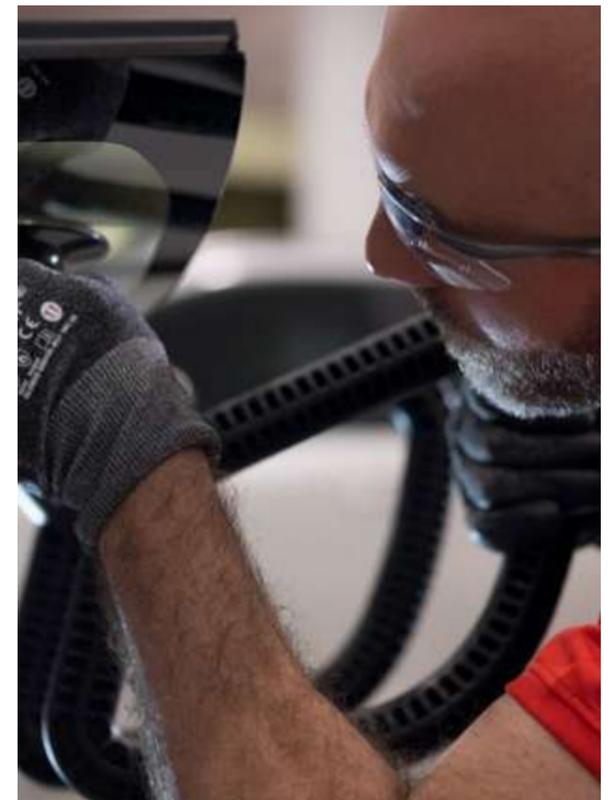
La presente Política y el Sistema de Gestión de Cumplimiento se extienden a la gestión de los riesgos de cumplimiento que en cada momento se encuentren definidos en el documento "Mapa de Riesgos de Cumplimiento".



4. Compromisos

El cumplimiento normativo es un requisito indispensable en el modelo de crecimiento sostenible de Carglass®. En este sentido, Carglass® asume un compromiso ineludible en los siguientes puntos:

1. Cumplir con las **obligaciones** normativas, contractuales o de cualquier tipo, internas o externas, asumidas por la organización.
2. Establecer un **sistema de gestión** para prevenir, detectar y reaccionar ante cualquier incumplimiento de las obligaciones asumidas, garantizando la mejora continua del mismo.
3. Comunicar y mantener de forma accesible para todo el personal las **políticas, procesos y procedimientos** que permiten cumplir con las obligaciones de la organización.
4. Proporcionar **formación** al personal de forma suficiente para que entienda los compromisos de cumplimiento de la organización y pueda actuar en consecuencia.
5. Establecer **mecanismos de comunicación** confidenciales y seguros para que el personal pueda manifestar sus dudas en materia de cumplimiento e informar, sin miedo a represalias, de cualquier sospecha de incumplimiento que pueda detectar.





5. Principios rectores

En cumplimiento de los compromisos asumidos, Carglass® ha desarrollado el Sistema de Gestión de Cumplimiento que se basa en los siguientes principios rectores:

- **Integridad:** Carglass® promueve una cultura ética en la totalidad de la organización y la tolerancia “cero” frente a las infracciones de la legislación vigente en el ejercicio de su actividad. De igual forma, Carglass® se compromete a realizar negocios únicamente con terceros que compartan su mismo compromiso de cumplimiento escrupuloso de la legalidad, integrando criterios de cumplimiento en la selección de socios de negocio.
- **Buena gobernanza:** el Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® define con claridad los diferentes roles y responsabilidades de los individuos a los que va dirigido, habiéndose constituido órganos y responsables individuales dotados de autoridad, independencia y recursos suficientes para impulsar y supervisar la correcta implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema.
- **Transparencia:** la normativa interna que integra el Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® se encuentra publicada y es accesible a todos los miembros de la organización. A su vez, se prevé la realización de actividades de comunicación, concienciación y formación para garantizar el correcto entendimiento de toda la normativa que integra el Sistema, así como se facilitan canales de comunicación para que cualquier miembro de la organización pueda resolver dudas en relación con la gestión de riesgos de cumplimiento

o interpretación y aplicación de la normativa interna. Por último, se exige la generación de evidencias del cumplimiento de las obligaciones impuestas por las políticas y procedimientos internos.

- **Proporcionalidad:** la planificación y el control operacional es proporcional al nivel de riesgo percibido y a los objetivos de cumplimiento definidos, siguiendo una aproximación de gestión basada en el riesgo que permite centrar la atención primaria y los recursos en los riesgos más elevados de forma prioritaria.
- **Rendición de cuentas:** el Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® prevé canales de comunicación seguros y confidenciales para que los miembros de la organización y demás partes interesadas puedan informar de buena fe sobre hechos o conductas sospechosas relativas a infracciones normativas, garantizando la ausencia de represalias.

Carglass® se compromete a investigar toda sospecha fundada de incumplimiento mediante un procedimiento de investigación respetuoso con los derechos del investigado que, de confirmarse el incumplimiento, resultará en la aplicación de medidas disciplinarias y, en su caso, comunicación a las autoridades competentes.

- **Sostenibilidad:** el Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® integra mecanismos para evaluar su desempeño, corregir las deficiencias detectadas y mejorar de forma continua su adecuación y eficacia.

6. Funciones y responsabilidades

El Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® requiere que todos los miembros de la organización se involucren en la gestión de los riesgos de cumplimiento, utilizando para ello un lenguaje y una metodología de análisis compartida por todos.

En concreto, el Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® se encuentra gestionado por los siguientes órganos y responsables con funciones y responsabilidades específicas:



6.1 ADMINISTRADOR ÚNICO

El Administrador Único de la entidad española CARGLASS, S.L.U. y la entidad andorrana CARGLASS, S.L. asume las siguientes responsabilidades en relación a la gestiones de riesgos de cumplimiento en las entidades:

- Impulsar la implementación de un sistema de gestión de cumplimiento normativo cuya finalidad sea la prevención y detección de incumplimientos normativos o la reducción significativa de su riesgo de comisión: **aprobación de la creación e implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass®.**
- Asegurar que la alta dirección de Carglass® se hace responsable de la supervisión y gestión de dicho sistema de gestión de cumplimiento normativo: **aprobación de la creación del Comité de Riesgos de Carglass® y su Reglamento de Funcionamiento.**
- Proporcionar al Comité de Riesgos de Carglass® poderes autónomos de iniciativa y control, así como recursos financieros, materiales y humanos adecuados y suficientes para su funcionamiento eficaz: **aprobación de un presupuesto anual dedicado al Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass®.**
- Ejecutar la supervisión sobre la alta dirección en relación con la operación del Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® y asegurar que el rendimiento de este colectivo es medido también en función del logro de los objetivos en esta materia: **participación en una sesión anual del Comité de Riesgos.**

6.2 COMITÉ DE RIESGOS

El Comité de Riesgos de Carglass® se constituye como el máximo responsable en la gestión de riesgos en la organización y asume la responsabilidad de asegurar que el compromiso de cumplimiento en Carglass® es plenamente alcanzado y el Sistema de Gestión de Cumplimiento logra los resultados previstos.

El Comité de Riesgos de Carglass® estará formado por las personas que en cada momento constituyan el Comité de Dirección de Carglass®, designando, a su vez, como Secretario al Risk & Compliance Manager de Carglass®.

El Comité de Riesgos de Carglass® asume las siguientes responsabilidades en relación a la gestiones de riesgos de cumplimiento en las entidades:



- Crear y mantener una **estrategia de gestión de riesgos de cumplimiento** que se alinee con los objetivos y valores de la organización, promoviendo la definición de una Política de Cumplimiento y unos objetivos de gestión de riesgos compatibles con la dirección estratégica y operativa de la compañía.
- Asignar **recursos adecuados y apropiados** para establecer, desarrollar, implementar, evaluar y mantener el Sistema de Gestión de Riesgos de Cumplimiento.
- Dirigir la **identificación, categorización y evaluación de riesgos existentes y potenciales de cumplimiento** que podrían afectar a la organización y facilitar la participación de los diferentes equipos en dicha tarea.
- Promover el desarrollo de **planes específicos de mitigación** de los riesgos de cumplimiento identificados, asegurando su integración en los procesos de negocio y definiendo indicadores clave de rendimiento (KPIs) para evaluar su efectividad y la consecución de los objetivos previstos.
- Establecer un **sistema de monitoreo continuo** de los riesgos de cumplimiento para garantizar una evaluación periódica de los mismos y siempre que haya cambios materiales en las circunstancias o contexto de la organización.
- Garantizar la **comunicación y formación** adecuada respecto a los riesgos de cumplimiento identificados y los planes de mitigación adoptados entre las partes relevantes.
- Facilitar y promover la existencia de **cauces de comunicación** en todos los niveles de la estructura organizativa (internos y externos) que permitan tomar conocimiento de incumplimientos en la gestión de riesgos de cumplimiento y garantizar la existencia de mecanismos de rendición de cuentas, incluidas las consecuencias y acciones disciplinarias.

- Promover las **revisiones periódicas** de los procesos de gestión de riesgos de cumplimiento, garantizando que existen sistemas eficaces para informar oportunamente al Comité sobre el desempeño de dichos procesos y de la ejecución de las acciones correctivas necesarias.
- Fomentar una **cultura de aprendizaje continuo** en la gestión de riesgos de cumplimiento, analizando las lecciones aprendidas de eventos pasados y ajustando el sistema de gestión en consecuencia.
- Garantizar el **reporte periódico** al administrador único en relación con la gestión de riesgos de cumplimiento, así como la coordinación con el Grupo Belron en la materia.
- Demostrar un compromiso activo, visible, consistente y sostenido con los **valores, principios y normas de conducta** establecidos en Carglass®, apoyando a otros roles pertinentes a demostrar su liderazgo en sus correspondientes áreas de responsabilidad.
- Asegurar la integración del desempeño en la gestión de riesgos de cumplimiento en las **evaluaciones de desempeño** del personal.



6.3 RISK & COMPLIANCE MANAGER

El Risk & Compliance Manager de Carglass®, más allá de su rol como responsable del riesgo específico de cumplimiento penal, es una figura de apoyo y coordinación en la operativa del Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass®.

A fin de que el Risk & Compliance Manager puede ejercer dicha función con plenas garantías, el administrador único y Comité de Riesgos le han otorgado las siguientes capacidades:

- **Acceso directo al órgano de gobierno y a la alta dirección:** dispone una línea de reporte directa con Dirección General y una línea de reporte indirecta con todo el Comité de Dirección, actuando como Secretario del Comité de Riesgos.
- **Independencia:** no se encuentra en conflicto de interés y es libre para actuar sin ninguna interferencia con la línea de mando.
- **Autoridad:** se le otorga voz para defender y plantear cualquier inquietud en materia de cumplimiento.
- **Recursos:** dispone de los recursos adecuados para apoyar a la organización en la operativa del Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass®.

A su vez, el Risk & Compliance Manager de Carglass® asume las siguientes responsabilidades en relación a la gestiones de riesgos de cumplimiento en las entidades:

- Apoyar y asesorar al Comité de Riesgos a fin de garantizar que las **responsabilidades** para lograr las obligaciones de cumplimiento identificadas se asignan de forma adecuada en toda la organización.
- Apoyar y asesorar a los **responsables de riesgos de cumplimiento específicos** en la realización de sus obligaciones.
- Supervisar que las obligaciones de cumplimiento identificadas por responsables de riesgos de cumplimiento específicos están integradas en **políticas, procesos y procedimientos**.
- Supervisar que el personal dispone de **acceso a los recursos** relacionados con las políticas, procedimiento y procesos de cumplimiento.
- Supervisar que el personal está pertinentemente **formado** en las políticas, procesos y procedimientos que debe aplicar.
- Supervisar que los **responsables de riesgos de cumplimiento específicos** han establecido indicadores de desempeño en la gestión de sus riesgos específicos.

6.4 RESPONSABLES DE RIESGO DE CUMPLIMIENTO ESPECÍFICOS

El Comité de Riesgos de Carglass® ha designado responsables de riesgos de cumplimiento específicos para determinados riesgos de cumplimiento concretos en los que considera oportuno la existencia de dicha figura (el detalle de dichos riesgos y su responsable actual de encuentra en el **“Mapa de Riesgos de Cumplimiento”**).

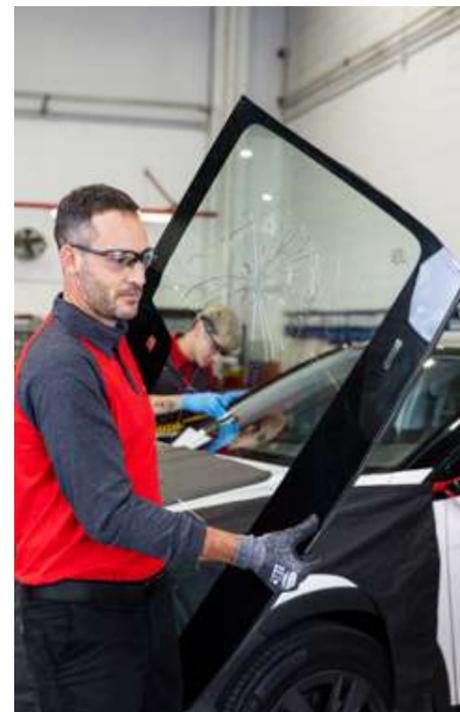
Estos responsables de riesgos específicos reportarán periódicamente al Comité de Riesgos y contarán con competencia (conocimientos, experiencia y habilidades), recursos y medios suficientes para desarrollar las funciones que le han sido encomendadas.

El Comité de Riesgos garantizará que los responsables de riesgos específicos tengan acceso a:

- Los tomadores de decisiones de alto nivel y a la oportunidad de contribuir en etapas tempranas de los procesos de toma de decisiones.
- Todos los niveles de la organización, personal, información documentada y datos necesarios.
- Asesoramiento experto en legislación, normativa, códigos y normas organizacionales pertinentes.

Los responsables de riesgos específicos asumen las siguientes responsabilidades en relación a la gestiones de riesgos de cumplimiento en las entidades:

- Facilitar la **identificación** de los riesgos concretos relacionados con su área de responsabilidad y documentar la **evaluación** de los mismos.
- Alinear el sistema de gestión del riesgo concreto con los **objetivos** de gestión de riesgos marcados por el Comité de Riesgos y guardar evidencias de su correcto funcionamiento.
- Diseñar obligaciones concretas en toda la organización, integradas en **políticas, procedimientos y procesos** accesibles para el personal pertinente, dirigidas a lograr la gestión eficaz del riesgo concreto.
- Medir y hacer un **seguimiento** del desempeño de la gestión del riesgo concreto, estableciendo indicadores de desempeño e identificando la necesidad de cualquier acción correctiva.



- Establecer un sistema de **información y documentación** en la gestión del riesgo concreto.
- Asegurarse de que la gestión del riesgo concreto es **revisada** a intervalos planificados.
- Garantizar que el personal está pertinentemente **formado** en relación a sus obligaciones en la gestión del riesgo concreto.
- Establecer un sistema para el planteamiento de **dudas** y su resolución en relación con la gestión del riesgo concreto.
- **Reportar periódicamente** al Comité de Riesgos al respecto de la gestión del riesgo concreto y contribuir en la elaboración de la Memoria Anual.
- **Ejecutar y dar cumplimiento** a las decisiones tomadas por el Comité de Riesgos.

6.5 RESPONSABLES DE EQUIPO

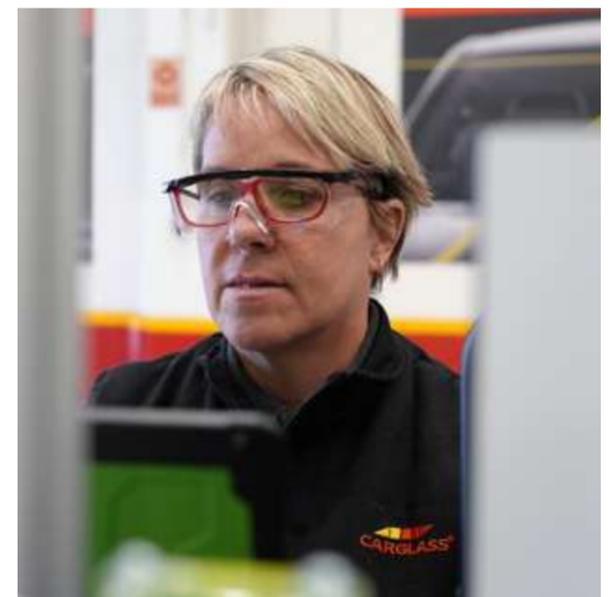
Los responsables de cada uno de los equipos de Carglass®, pese a que no se encuentren identificados como responsables de riesgos específicos, asumen las siguientes responsabilidades en relación a la gestiones de riesgos de cumplimiento en las entidades:

- **Cooperar** con los responsables de riesgos específicos y el Risk & Compliance Manager, animando a sus subordinados a hacerlo de la misma forma.
- **Identificar y comunicar** aquellos riesgos de cumplimiento que detecten en sus operaciones e integrar las obligaciones de cumplimiento en los procedimientos de negocio existentes en sus áreas de responsabilidad.
- **Asegurar** que todo el personal bajo su responsabilidad cumple con las políticas, procesos y procedimientos definidos por la organización.
- Desarrollar la **concienciación** de sus subordinados sobre sus obligaciones de cumplimiento y dirigirlos a que cumplan con sus formaciones.
- Animar a sus subordinados a plantear cualquier **duda** en materia de cumplimiento y a utilizar los mecanismos de **reporte de infracciones**, evitando que se produzca cualquier tipo de **represalia** sobre el informante.
- Participar activamente en la **gestión y resolución de incidentes** cuando corresponda y asegurar que, en su caso, se identifican e implementan **acciones correctivas**.

6.6 PERSONAL

Todo el personal de Carglass® debe, en todo caso:

- Cumplir con las **políticas, procedimientos y procesos** en materia establecidos por la organización.
- Participar en las **actividades formativas** dispuestas en materia de cumplimiento.
- Plantear **dudas** e informar sobre **infracciones** de las **políticas, procedimientos y procesos** a través de los mecanismos de comunicación establecidos a tal efecto.



7. Gestión de riesgos de cumplimiento

El Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® prevé determinadas fases definidas en la gestión de riesgos de cumplimiento:

7.1 DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO Y ALCANCE

La gestión de riesgos de cumplimiento comienza por la determinación de los **factores externos e internos** que son relevantes para cumplir con los compromisos de cumplimiento de la organización, tales como la estructura, actividad, partes interesadas (sus necesidades y expectativas) y obligaciones regulatorias propias de la entidad (Ver documento **“Contexto de cumplimiento de Carglass®”**).

A continuación, se requiere decidir cuál será el alcance de los riesgos de cumplimiento que se enmarcan en el Sistema de Gestión (**alcance objetivo**) y los límites organizacionales sobre las que se aplica (**alcance subjetivo**). [Ver apartado 3: Alcance.](#)

7.2 IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Definido el contexto y alcance, se realiza una reflexión sobre las actividades desarrolladas por la organización a fin de identificar aquellos riesgos de cumplimiento (dentro del alcance) que podrían materializarse en la ejecución de las mismas (Ver documento **“Mapa de Riesgos de Cumplimiento”**).

Los riesgos identificados son analizados atendiendo a la exposición al riesgo que enfrenta Carglass® y a la gravedad de las consecuencias que conllevaría la materialización del mismo. El resultado es denominado **riesgo inherente o bruto**.

A continuación, se incorporarán al análisis los controles implementados en la organización que, en atención a su diseño y eficacia, mitigarán en mayor o menor medida el riesgo identificado. El riesgo bruto minorado en la valoración de los controles existentes ofrece como resultado el denominado **riesgo neto**².

Mediante la evaluación de los riesgos identificados y analizados, se comparará, por una parte, el nivel de riesgo neto resultante tras la valoración de los controles, y por otra, el nivel de riesgo que la organización está dispuesta a aceptar. Mediante este **enfoque basado en el riesgo**, la organización podrá **establecer prioridades** como base para determinar la necesidad de mejorar sus controles o implementar controles nuevos, así como la extensión de los mismos.

² Las estimaciones numéricas por las que se alcanza el riesgo bruto y neto en ningún caso pretenden ser matemáticamente precisas ni sofisticadas, sino únicamente un medio para clasificar los riesgos de cumplimiento en atención a determinadas variables. Si bien toda valoración es en mayor o menor medida subjetiva, la identificación de variables aplicables a todos los riesgos de cumplimiento y la asignación de valores numéricos a las mismas siguiendo parámetros objetivos, pretende dotar a la evaluación de los riesgos identificados de la rigurosidad necesaria para considerar que la organización ha realizado un esfuerzo razonable por identificar las actividades en cuyo ámbito pueden ser cometidos los incumplimientos normativos que deben ser prevenidos.

Este enfoque basado en el riesgo en ningún caso supone que la organización acepte la materialización de riesgos de cumplimiento, sino que sirve a los efectos de centrar la atención primaria y los recursos de forma prioritaria en los riesgos de cumplimiento con valoraciones más elevadas y, en última instancia, aplicar medidas de seguimiento y corrección a todos los riesgos identificados para cumplir con el objetivo propuesto.

7.3 ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES

Los riesgos de cumplimiento identificados deben ser controlados mediante la ejecución por parte de todos los miembros de Carglass® de los controles implementados y dirigidos a su prevención, detección y gestión.

Los controles que integran del Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® se dividen en controles generales y controles específicos. Los primeros resultan de aplicación a todos los riesgos de cumplimiento dentro del alcance objetivo del Sistema de Gestión de Cumplimiento (el Código de Conducta es el control general por excelencia). Los segundos son específicos para cada uno de estos riesgos y definidos por los responsables de riesgos específicos.

Los controles pueden dirigirse a actividades realizadas por la propia organización o también así por las actividades realizadas por terceros con los que Carglass® trabaja (ejemplo de ello es el Código de Conducta de Proveedores).

A su vez, los controles implementados en Carglass® presentan diferentes características, en atención a su objetivo (prevención o detección), grado de implementación (total o parcial) y la periodicidad en la que debe ser controlados y monitorizados.

Todos estos controles cuentan con un soporte documental que se encuentra a disposición de todos los miembros de la organización, atendiendo a criterios de confidencialidad, restricciones de acceso y criterios de necesidad.

La aplicación de los controles genera una documentación que es obligatorio almacenar por la gestión operativa para disponer de evidencias del funcionamiento del concreto control, revisándose el mismo periódicamente para garantizar su eficacia.



7.4 MONITORIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

La monitorización y seguimiento es el proceso por el que se recoge la información con el objetivo de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass®.

Entre los diferentes parámetros que son monitorizados, se incluyen la asignación eficaz de responsabilidades, la actualización de las obligaciones de cumplimiento, la eficacia de los controles, formación y acciones de comunicación o los casos en los que se detectan incumplimientos.

Por su parte, las fuentes de información son diversas: auditorías internas periódicas, comunicaciones de incumplimiento, cambios regulatorios o estructurales, dudas planteadas por el personal, etc.

Se mantienen registros exactos de los resultados de la monitorización que son recogidos periódicamente en informes de cumplimiento.

7.5 COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN

Carglass® pone a disposición de todos sus miembros las políticas, procesos y procedimientos que componen el Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® y comunica todas las modificaciones y actualizaciones efectuadas sobre las mismas.

A su vez, facilita diferentes canales de comunicación con el objetivo de que exista una correcta difusión y entendimiento de los riesgos de cumplimiento y controles existentes en el marco del Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass®, así como medios confidenciales y seguros para poder informar de sospechas fundadas de incumplimientos (ver apartado 8: Comunicación de dudas, mejoras e incumplimientos).

De igual forma, Carglass® ha establecido un programa de formación en materia de cumplimiento que pretende asegurar que el personal es competente para cumplir con su rol profesional de forma consistente con la cultura de cumplimiento de la organización.

En este sentido, la plantilla de Carglass® recibe desde su incorporación un conjunto básico de políticas y procedimientos (entre los que se encuentra la presente Política) con anterioridad a comenzar la ejecución de sus funciones, así como formación obligatoria en materia de cumplimiento normativo.

La formación proporcionada por la entidad está segmentada en atención a los riesgos de cumplimiento que afronta cada perfil de empleado y es evaluada y revisada periódicamente.

7.6 REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

Carglass® se compromete a mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia de su Sistema de Gestión de Cumplimiento. A tal fin, el Sistema será periódicamente revisado en atención a los resultados de la monitorización y, en todo caso, siempre que concurren algunas de las siguientes circunstancias:

- Cambios internos significativos, tales como la estructura o actividades de la organización.
- Cambios externos significativos, tales como circunstancias económico-financieras, condiciones de mercado, etc.
- Aparición de jurisprudencia o cambios legislativos relevantes.
- Detección de incumplimientos.

En lo que se refiere a la detección de incumplimientos, más allá de las medidas disciplinarias que se decidan tomar contra los responsables, se realizarán las siguientes actividades:

- Se tomarán acciones para su control y corrección;
- Se analizará si dicho incumplimiento puede estar replicándose en otras situaciones similares;
- Se evaluará la necesidad de acciones para eliminar la causa del incumplimiento y la evitación de su materialización futura;
- Se revisará la eficacia de las acciones correctivas tomadas; y
- Se harán los cambios precisos en el Sistema de Gestión de Cumplimiento.

El proceso de mejora continua contempla la revisión por parte del órgano de gobierno y alta dirección de Carglass®. En este sentido, el Comité de Riesgos y el administrador único de Carglass® serán informados de los resultados de la monitorización del Sistema, los cambios en cuestiones internas y externas que afecten al mismos y las oportunidades de mejora.

En dicha revisión el Comité de Riesgos y el administrador único de Carglass® valorará y tomará decisiones al respecto de, entre otras cuestiones, el grado de consecución de los objetivos de cumplimiento, la adecuación de los recursos, la evaluación de riesgos, el desempeño de los controles, las comunicaciones de dudas e incumplimientos planteadas por el personal o las recomendaciones para mejorar la eficacia del Sistema.

8. Comunicación de dudas, mejoras e incumplimientos

El personal de Carglass® debe plantear sus dudas e inquietudes en materia de cumplimiento con su responsable directo, los responsables de riesgos específicos o directamente con el Risk & Compliance Manager de la entidad.

De igual forma, el personal de Carglass® debe informar, por las mismas vías referidas, en caso de que considere que algún elemento del Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® no funcione correctamente o sea objeto de mejora.



Por otra parte, el personal de Carglass® tiene la obligación de informar de cualquier sospecha de infracción de las obligaciones de cumplimiento asumidas por la organización. A tal fin, la entidad pone a disposición de todos sus miembros el Sistema Speak Up, que prevé canales de comunicación visibles, accesibles, confidenciales y seguros para informar de estos comportamientos de forma anónima si así se desea: belron.ethicspoint.com o a través de la [página web corporativa](#).

Carglass® prohíbe cualquier tipo de represalia contra los informantes y vela por la protección de los mismos (ver "**Política de Speak Up**").

Todas las comunicaciones de incumplimiento son oportunamente investigadas por el Comité Speak Up, protegiendo en todo caso la identidad del informante y asegurando que no existe conflicto de intereses en ninguna persona que participe en la investigación y que únicamente se comparte aquella información imprescindible para poder efectuar las acciones de investigación oportunas.

En caso de confirmarse un incumplimiento intencionado o negligente de las obligaciones asumidas por Carglass® o de la normativa interna que integra el Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass®, se aplicarán de forma rápida y proporcionada las medidas disciplinarias correspondientes (ver “**Régimen Disciplinario**”).

Los resultados de las investigaciones serán reportados al administrador único y al Comité de Riesgos y servirán para la mejora continua del Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass®, implementando las medidas correctivas oportunas.



9. Aprobación, publicación y entrada en vigor

Esta Política ha sido aprobada por el Órgano de Administración y el Comité de Riesgos de Carglass® en fecha 12 de marzo de 2024, entrando en vigor en este mismo momento.

La Política se encuentra publicada en la web y en la intranet corporativas de Carglass®. Además, será remitida al Personal de Carglass® y comunicada, en la medida en la que resulte aplicable, a los terceros con los que Carglass® se relaciona.

Esta Política será revisada anualmente y actualizada, aprobada y difundida de manera periódica y siempre que resulte necesario practicar cualesquiera modificaciones.

