

SISTEMA DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CARGLASS®

POLÍTICA DEL SISTEMA SPEAK UP

AGOSTO 2023

Resumen ejecutivo

1. ¿QUÉ REGULA ESTA POLÍTICA?

La Política del Sistema Speak Up regula el **funcionamiento del Sistema Speak Up** existente en Carglass®.

En concreto:

- » ¿Qué canales de comunicación componen el Sistema Speak Up y cómo se puede acceder a ellos?
- » ¿Qué materias pueden ser reportadas a través de estos canales?
- » ¿Qué principios y garantías existen en el funcionamiento del Sistema?
- » ¿Qué órganos e individuos velan por el Sistema y tienen acceso a la información?
- » ¿Qué medidas pone a disposición la compañía para proteger a los informantes y demás personas afectadas?

2. ¿A QUIÉN VA DIRIGIDA ESTA POLÍTICA?

La Política se dirige a cualquier persona susceptible de utilizar el Sistema Speak Up de Carglass®. Esto es, **personal de la compañía y terceros** con los que Carglass® pueda entablar relaciones comerciales, societarias o profesionales de colaboración y que, en su desarrollo, conozcan de cualquier actuación que deba ser reportada por el Sistema Speak Up.

3. ¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE ESTA POLÍTICA?

El objetivo de esta Política es **alentar** a todas aquellas personas que trabajan en Carglass® o que realizan negocios con la compañía para que pongan de manifiesto, **sin temor alguno a ser juzgado o sufrir consecuencias negativas**, cualquier sospecha o comportamiento del que sean testigos y que resulte contrario a los principios y valores de Carglass® y del Grupo Belron®.

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

Los empleados de Carglass® y terceros con los que la compañía se relaciona tienen a su disposición un canal de comunicación en la [página web de la compañía](#) a través del cual deben reportar, de forma anónima si así lo desean, incumplimientos normativos realizados por miembros de Carglass® y de los cuales tengan conocimiento o sospecha.

Desde Carglass® existe el firme compromiso de investigar todas las informaciones recibidas y proteger a todos aquellos informantes que comuniquen de buena fe incumplimientos normativos.

Contenidos

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
3. ALCANCE	5
4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	9
5. PRINCIPIOS Y GARANTÍAS DEL SISTEMA SPEAK UP	11
6. CANALES DE COMUNICACIÓN DE INFRACCIONES.....	14
7. MEDIDAS DE PROTECCIÓN.....	15
8. COMUNICACIÓN DE DUDAS, MEJORAS E INCUMPLIMIENTOS	18
9. APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR	19

1. Introducción

En todo el Grupo Belron® y, como parte del mismo, en la entidad española CARGLASS, S.L.U. y la entidad andorrana CARGLASS, S.L. (en adelante, en conjunto, "Carglass®"), fomentamos el cumplimiento de los más altos estándares éticos y la legalidad en el entorno de trabajo.



Para ello, Carglass® ha establecido un Sistema de Gestión de Cumplimiento, enmarcado en el Sistema de Gestión de Riesgos de la organización, que cuenta como principio irrenunciable con la cultura del diálogo abierto y transparente con nuestros grupos de interés.

En este sentido, en Carglass® reconocemos la importancia de disponer de un sistema que permita que cualquier persona informe de buena fe sobre cualesquiera conductas indebidas dentro de la organización y garantizar la protección de los informantes frente a represalias.

Con dicho propósito, Carglass® pone a disposición de todos sus grupos de interés el Sistema Interno de Información o Sistema Speak Up ("**Sistema**") y aprueba la presente Política Speak Up de Carglass® ("**Política**"), cuyo objetivo es informar sobre el ámbito objetivo y subjetivo del, las diferentes vías de comunicación que lo integran, los principios generales por los que se rige el mismo y los roles responsables de su correcto funcionamiento. En documento aparte se describe el Procedimiento de gestión del Sistema Speak Up ("**Procedimiento**").

Todas las políticas, procedimientos y procesos que integran el Sistema Speak Up de Carglass® han sido desarrolladas conforme a ISO 37002:2021, relativa a sistemas de gestión de canales de denuncias¹.

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

El objetivo de esta Política es alentar a todas aquellas personas que trabajan en la organización o que realizan negocios con la misma para que pongan de manifiesto, sin temor alguno a ser juzgado o sufrir consecuencias negativas, cualquier sospecha o comportamiento del que sean testigos y que resulte contrario a los principios y valores de Carglass® y del Grupo Belron®.



Desde Carglass® existe el firme compromiso de investigar todas las informaciones recibidas y proteger a todos aquellos informantes que comuniquen de buena fe incumplimientos normativos.

3. Alcance

○ Alcance subjetivo: ¿Quiénes pueden informar de una infracción a través del Sistema?

La presente Política resulta de aplicación para todos aquellos colectivos a los que se dirige el Sistema Speak Up de Carglass®. En este sentido, podrán utilizar el Sistema los siguientes colectivos:

○ Todos los profesionales de Carglass®, considerando como tales:

- » Las personas que tengan la condición de trabajadores por cuenta ajena de Carglass®,
- » Los miembros del Órgano de Administración,
- » Las personas pertenecientes a los órganos de dirección y supervisión de Carglass®, incluidos los miembros no ejecutivos, y
- » Sus socios,

○ Becarios y personal en régimen de formación.

En adelante, "**Personal**".



También podrán interponer comunicaciones a través del Sistema:

- Candidatos que se encuentren inmersos en procesos de selección y recruiting.
- Colaboradores externos, ya sean personas físicas o jurídicas, que en un contexto profesional colaboren con Carglass®, y
- Cualquier persona que trabaje para, o bajo su supervisión o dirección, para un proveedor, contratista o subcontratista de Carglass®.
- Personal puesto a disposición de Carglass® a través de empresas de trabajo temporal (ETT).
- En definitiva, cualesquiera otros terceros con los que Carglass® pueda entablar relaciones comerciales, societarias o profesionales de colaboración y que, en su desarrollo, conozcan de cualquier actuación incluida en el ámbito objetivo del Sistema Speak Up.

En adelante, "**Terceros**".

○ **¿Quiénes pueden ser objeto de una comunicación de una infracción a través del Sistema?**

Podrán ser objeto de comunicación a través del Sistema Speak Up de Carglass® todos aquellos definidos como Personal y Terceros en la presente Política.

○ **Alcance objetivo: ¿Qué materias pueden ser reportadas a través del Sistema?**

El Sistema Speak Up de Carglass® se encuentra disponible para informar de (presuntos o potenciales) incumplimientos **únicamente** en relación a las siguientes materias:



a) Incumplimientos de la normativa interna de Carglass® y Grupo Belron® (incluido el Código de Conducta, así como el Protocolo para la prevención y actuación ante casos de acoso en el ámbito laboral de Carglass®);

b) Cualquier irregularidad que pueda implicar responsabilidad para Carglass® o el Grupo Belron®;

c) Hechos o conductas que pudieran tener trascendencia penal;

d) Infracciones administrativas graves o muy graves, incluyendo en todo caso los incumplimientos y fraudes contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social;

e) Infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo;

f) Infracciones del Derecho de la Unión Europea incluidas en el ámbito material de aplicación de la «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», y 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» (**Anexo I**).

Todas ellas, en su conjunto, "**Infracciones**".



o ¿Qué materias quedan excluidas del Sistema?

No constituyen irregularidades que puedan o deban ser reportadas a través del Sistema las siguientes:

- a) Cuestiones interpersonales² que no supongan un incumplimiento y/o que formen parte del ámbito estrictamente personal y privado entre las personas.
- b) Cuestiones que no constituyan una infracción grave de los principios y valores de Carglass® y de Grupo Belron® y que sean competencia del departamento People o de la dirección responsable.
- c) Informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.
- d) Consultas, quejas o reclamaciones en el curso habitual de la relación laboral o comercial.
- e) Cuestiones, consultas, quejas o reclamaciones relativas a la experiencia de cliente, la calidad de los servicios prestados por Carglass® o el tratamiento de datos de carácter personal que sean competencia de Postventa, Calidad y Protección de Datos y no estén comprendidas en el apartado 3.1 de la presente Política.



². De conformidad con la jurisprudencia laboral, se entiende por "conflicto interpersonal" cualquier situación de contradicción o desavenencia entre los intereses de dos o más personas que trasciende a la relación laboral.

4. Funciones y responsabilidades

El Sistema Speak Up de Carglass® requiere que todos los miembros de la organización se involucren en su correcto funcionamiento.

- o **Órgano de Administración y alta dirección:** encargado de impulsar el Sistema Speak Up y garantizar que los principios y garantías del mismo son respetadas.
- o **Comité Speak Up:** El Órgano de Administración de Carglass® ha creado el Comité Speak Up de Carglass® como responsable del Sistema Speak Up.

El Comité Speak Up de Carglass® estará integrado por las personas que, en cada momento, ocupen los siguientes roles en la compañía: People Director, Head of People Operations, Risk & Compliance Manager y Group Legal Counsel.

A su vez, el Comité Speak Up de Carglass® delega en el Risk & Compliance Manager las facultades de gestión del Sistema y de tramitación de expedientes de investigación ("**Delegado**").





El Comité Speak Up reportará periódicamente al Órgano de Administración y Comité de Dirección, al menos anualmente y siempre que resulte necesario, facilitando cuanta información sea requerida sobre la actividad del Sistema, preservando, en cualquier caso, la confidencialidad y seguridad de la información que obre en su poder, y garantizando el pleno respeto de los principios establecidos en esta Política.

A su vez, el Órgano de Administración velará por que el Comité Speak Up de Carglass® y su Delegado desarrollen sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de órganos de la compañía, que no reciban instrucciones de ningún tipo en el ejercicio de las mismas y dispongan de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

o **Todos los equipos de la organización:** todo el Personal de Carglass® tiene la obligación de comunicar al Comité Speak Up cualquier información al respecto de una Infracción que le haya sido comunicada. Tal es el caso, por ejemplo, de información reportada a los líderes de equipo por parte de sus subordinados, sin que éstos hayan utilizado los canales internos previstos en el Sistema.

El incumplimiento de esta obligación puede suponer la adopción de las medidas sancionadoras correspondientes según la legislación laboral y el convenio colectivo de aplicación.

5. Principios y garantías del sistema Speak Up

Los principios y garantías de actuación sobre los que se fundamenta esta Política son los que se detallan a continuación:

- o **Cumplimiento normativo:** la legalidad y ética corporativa son pilares integrantes del Sistema. Por ello, las comunicaciones serán tramitadas de manera íntegra y profesional, y en cumplimiento de la legislación vigente, normativa interna de aplicación y, en especial, de la normativa en materia de protección de datos (se presenta en el **Anexo II** la Política de Privacidad del Sistema Speak Up de Carglass®).
- o **Independencia e imparcialidad:** el Sistema garantizará una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos.

- **Transparencia y accesibilidad:** se velará por que la información sobre el Sistema y su regulación sea transmitida de forma clara y comprensible, así como la publicidad y accesibilidad del Sistema.
- **Trazabilidad y seguridad:** el Sistema integrará todas las medidas que resulten necesarias para garantizar la integridad, seguimiento y seguridad de la información.
- **Confidencialidad y anonimato:** el Sistema garantizará el anonimato y en todo caso la máxima confidencialidad de la identidad del informante, de la información comunicada y de las actuaciones que



se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma. Asimismo, el Sistema permitirá la presentación de comunicaciones anónimas, si bien se anima al informante a identificarse, pues ello facilita la investigación interna y la adopción de las medidas necesarias para su protección.

- **Sigilo:** el Sistema promoverá que las personas implicadas en la tramitación e investigación de las comunicaciones actúen con la máxima discreción sobre los hechos que conozcan por razón de su cargo o función.
- **Diligencia y celeridad:** el Sistema garantizará que la investigación y resolución sobre los hechos informados se tramiten con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas, de tal forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
- **Buena fe:** el Sistema velará por que la información comunicada sea honesta, íntegra y veraz, sin perjuicio de las inexactitudes u omisiones que pueda cometer de manera involuntaria el informante. En caso que la comunicación contenga alegaciones falsas, infundadas u oportunistas, o que la misma se haga con un propósito impropio o de mala fe, como difamar o perjudicar a otros o difundir información falsa, Carglass® podrá tomar las medidas oportunas que resulte procedentes.
- **Respeto y protección a las personas:** el Sistema asegurará la adopción de las medidas pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la dignidad e intimidad de las personas afectadas.

- **Respeto a los derechos fundamentales:** el Sistema garantiza el derecho de información, derecho de defensa, derecho de contradicción, derecho a la presunción de inocencia y derecho al honor de todas las personas que se vean involucradas en el procedimiento. Asimismo, estas personas tienen derecho a ser oídos en cualquier momento, en la forma en la que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.



Los principios de actuaciones enunciados son de obligado cumplimiento para todo el Personal de Carglass®. El incumplimiento de los mismos puede suponer la aplicación de las acciones disciplinarias correspondientes según la legislación laboral, pudiendo llegar a la rescisión del contrato de trabajo y la comisión de delitos tipificados en el Código Penal. Desde Carglass® existe el firme compromiso de investigar todas las informaciones recibidas y proteger a todos aquellos informantes que comuniquen de buena fe incumplimientos normativos.

6. Canales de comunicación de infracciones



El Sistema Speak Up de Carglass® se compone de los siguientes canales de comunicación disponibles para todos aquellos definidos como Personal y Terceros en la presente Política:

6.1 CANALES INTERNOS DE CARGLASS®

En Carglass® existen diversos cauces para informar de Infracciones de forma confidencial y, si se desea, también anónima³:

o Canal Speak Up de Belron®:

El Canal Speak Up de Belron®, que está gestionado por el experto independiente denominado Navex Global, está disponible de forma permanente, y en el idioma propio, para informar de Infracciones a través de una línea telefónica gratuita (900 999 371 para España), así como de un formulario en línea (belron.ethicspoint.com).

o Comunicación directa al Comité Speak Up de Carglass®:

También se puede comunicar la Infracción directamente a cualquiera de los miembros del Comité Speak Up de Carglass® solicitando realizar una reunión presencial (o por videoconferencia). En caso de indisponibilidad del miembro del Comité contactado (periodos vacacionales, periodos de baja, etc.), el informante podrá solicitar la reunión con otro de los miembros del Comité. El miembro del Comité contactado dispondrá de un plazo máximo de siete (7) días para responder con un acuse de recibo y proponer una fecha para realizar la reunión.

Tras la aprobación de esta Política, el Sistema integrará las comunicaciones en materia de acoso definidas en virtud del Protocolo para la prevención y actuación ante casos de acoso en el ámbito laboral de Carglass®.



³. Carglass® anima los informantes a identificarse, garantizando que su identidad será tratada con total confidencialidad. La identificación del informante facilita la investigación de los hechos, especialmente en aquellos casos en los que no existen evidencias documentales o testigos de los hechos, como pueden ser las Infracciones derivadas de situaciones de acoso.

6.2 CANAL EXTERNO DE LA AUTORIDAD INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL INFORMANTE

En caso de que la Infracción objeto de información sea una de las contempladas en los apartados c) a f) del apartado 3.1 de la presente Política, el informante también tiene la opción notificarla a través del canal externo de la Autoridad Independiente de Protección al Informante o el de la autoridad u órgano autonómico correspondiente⁴.

Sin perjuicio de ello, se recomienda encarecidamente notificar primero las (presuntas o potenciales) Infracciones, sean del tipo que sean, a través de los canales internos de Carglass®, que son la vía más eficaz para permitirnos investigar a fondo el asunto y tomar las medidas adecuadas para resolver la conducta o situación irregular.



7. Medidas de protección

7.1 MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL INFORMANTE

o Condiciones para la protección al informante

En Carglass®, los informantes de Infracciones gozarán de la protección descrita en este apartado siempre que lleven a cabo la comunicación de acuerdo con lo dispuesto en la presente Política y en el Procedimiento, y tengan motivos razonables para pensar que la información aportada era veraz en el momento de la comunicación.

En cambio, quedarán expresamente excluidos de esta protección los informantes que comuniquen informaciones:

- a) que se refieran a acciones u omisiones no comprendidas en el apartado 3.1 de la presente Política,
- b) que no se haya presentado cumpliendo con los requisitos previstos en el Procedimiento,
- c) que ya hayan sido inadmitidas por otro canal interno,
- d) que hayan sido anteriormente investigadas y resueltas, a no ser que se aporte algún dato adicional relevante que pueda afectar a la decisión adoptada,
- e) que versen sobre hechos que carezcan de toda verosimilitud o que carezcan de todo fundamento,
- f) que contengan alegaciones falsas, infundadas u oportunistas, o se haga con un propósito impropio o de mala fe, como difamar o perjudicar a otros o difundir información falsa,
- g) que existan indicios racionales de haberse obtenido mediante la comisión de un delito.

⁴. Dichos canales se encuentran en fase de diseño e implantación. Tan pronto los mismos resulten accesibles, se informará sobre ellos en la página web corporativa de Carglass®.

○ Prohibición de represalias

Se entiende por represalia cualquier acto u omisión que esté prohibido por la ley, o que, de forma directa o indirecta, suponga un trato desfavorable que sitúe a las personas que lo sufren en desventaja particular con respecto a otras en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes.

En Carglass® están expresamente prohibidas las represalias, incluidas las amenazas y las tentativas de represalia, contra los informantes de buena fe, así como para cualquier de los siguientes sujetos:

- » Personas físicas que asistan al informante en el proceso.
- » Compañeros de trabajo y familiares (ascendientes y descendientes, cónyuges o parejas de hecho, y hermanos) del informante.
- » Personas físicas que, por su estrecha relación con el informante, puedan influirle o condicionarle a la hora de presentar una comunicación y facilitar la información y posibles medios de prueba.
- » A las personas jurídicas para las que el informante trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en un contexto laboral o en las que ostente una participación significativa. A estos efectos, se entiende que la participación en el capital o en los derechos de voto correspondientes a acciones o participaciones es significativa cuando, por su proporción, permite a la persona que la posea tener capacidad de influencia en la persona jurídica participada.

Cualquier forma de represalia supondrá la aplicación de las medidas disciplinarias correspondientes según la legislación laboral y el convenio colectivo de aplicación.

○ Medidas de protección frente a represalias

A fin de proteger al informante, se aplicarán las medidas de protección que en su caso resulten oportunas. En particular, a título ejemplificativo y no limitativo:

- » **Anonimato y confidencialidad:** el informante podrá, a su libre elección, identificarse o presentar su comunicación de manera anónima. En todo caso, se garantiza que todas las comunicaciones recibidas se tratarán de forma confidencial y con arreglo a la normativa de protección de datos en vigor, protegiendo tanto la identidad del informante que desee identificarse como la de los hechos, datos e información aportados relativos a personas físicas y jurídicas.



Como medida para garantizar la confidencialidad de la identidad del informante que decida identificarse, Carglass® hace constar expresamente que los datos identificativos del mismo no se encuentran comprendidos en el alcance del derecho de acceso susceptible de ser ejercitado por el afectado por la comunicación. Por ello, y como regla general, éste no conocerá la identidad del informante.

Asimismo, todas las personas que, por razón de las funciones que desempeñen, tengan conocimiento de las comunicaciones que se formulen, están obligadas a guardar secreto profesional sobre la identidad del informante y cuanta información o datos tengan acceso, siendo una infracción muy grave el incumplimiento de este deber.

» Seguimiento periódico de la situación del informante:

- **Personal:** desde el área de People se llevará un seguimiento de las condiciones laborales de los informantes, valorando la posibilidad de adoptar medidas, temporales o permanentes, dirigidas a proteger al profesional que haya realizado dicha comunicación.
- **Terceros:** en la medida en la que resulte aplicable, se realizará un seguimiento de la relación con los Terceros que se constituyan como informantes, a fin de garantizar la ausencia de represalias, tales como la terminación anticipada o anulación de contratos.

El Comité Speak Up registrará las actuaciones desarrolladas en el marco de su función de seguimiento periódico, así como los resultados obtenidos.

○ Comunicación de represalias

En caso de entenderse que se ha sufrido algún tipo de represalia por la condición de informante, se deberá informar inmediatamente al Comité Speak Up para llevar a cabo las oportunas actuaciones de comprobación, junto con la adopción de las medidas que se consideren necesarias para hacerlas cesar.

En todo caso, si tras la oportuna investigación se concluyese que el informante ha sido víctima de represalias con motivo de su comunicación, se activará el procedimiento disciplinario correspondiente y se revertirán cualesquiera represalias hayan sido sufridas por el informante o sus personas allegadas.

7.2 MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS AFECTADAS

Carglass® garantiza que las personas afectadas por la comunicación, durante la tramitación del expediente de investigación, tendrán derecho a la presunción de inocencia, derecho al honor, derecho de defensa, derecho de acceso al expediente en los términos regulados en el Procedimiento, así como a la misma protección establecida para los informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del expediente.

8. Comunicación de dudas, mejoras e incumplimientos

El personal de Carglass® debe plantear sus dudas e inquietudes al respecto del Sistema Speak Up con su responsable directo o con los miembros del Comité Speak Up.

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



Por otra parte, Sistema Speak Up podrá ser igualmente utilizado para reportar el incumplimiento de cualquiera de los principios y garantías del Sistema descritos en esta Política.

9. Aprobación, publicación y entrada en vigor

Esta Política ha sido aprobada por el Órgano de Administración de Carglass® en fecha 8 de agosto de 2023, entrando en vigor en este mismo momento.

El Órgano de Administración de Carglass® impulsa y aprueba esta Política, cumpliendo así su función de establecer las bases necesarias para una adecuada y eficiente gestión del Sistema Speak Up y promover el cumplimiento de los principios y garantías recogidas en esta Política.

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.

