

# Código de Conducta

para el Grupo Belron<sup>®</sup>



**Nuestra forma  
de trabajar**

# Bienvenido/a a nuestro Código de Conducta



## Nuestras marcas



Todas las marcas y logotipos mencionados son marcas registradas de Belron Group SA y sus empresas filiales.

# Contenido



## Introducción



Bienvenida de nuestro CEO,  
Carlos Brito

Sobre este Código de Conducta

1.0

1.1

## Nuestros clientes y socios



Atención al cliente de primera clase

Establecer relaciones con  
proveedores y socios

Evitar el soborno y la corrupción

4.1

4.2

4.3

## Speaking up



Canal Speak Up

2.0

## Nuestra sociedad



Respetar el medio ambiente

Protección de los derechos  
humanos

5.1

5.2

## Nuestras personas



Aceptar nuestras diferencias  
y tratar a todos/as con respeto

Mantener a todos y todas a salvo

Evitar el consumo de drogas y alcohol

Utilizar correctamente los activos  
de la empresa y la información  
confidencial

Evitar conflictos de intereses

3.1

3.2

3.3

3.4

3.5

## Nuestra actividad



Competir lealmente

Mantenimiento de registros precisos

Protección de datos personales

Prevención del fraude y el  
blanqueo de capitales

Cumplimiento de las sanciones  
comerciales

Proteger nuestra reputación

6.1

6.2

6.3

6.4

6.5

6.6



**Somos la empresa líder mundial en reparación, sustitución y recalibrado de lunas de vehículos y operamos en todo el mundo como una familia de empresas. Con más de 30.000 personas que atienden a millones de clientes en unos 40 países, es fundamental que nos guíemos por un Código de Conducta claro y coherente para garantizar que todos cumplimos las normas más estrictas de integridad y ética.**

Nuestra forma actual de hacer negocios se remonta a nuestros orígenes en Sudáfrica, hace más de 100 años. Nuestra historia comenzó en la década de 1890 con nuestro primer servicio móvil, que utilizaba una bicicleta para entregar el vidrio a los clientes. Durante el siglo XX crecimos en todo el mundo con los mismos valores y creencias fundamentales.

En el centro de nuestro éxito está cada uno de nosotros: personas apasionadas por “Marcar la diferencia con verdadero cuidado”, que viven nuestros valores cada día en todo lo que hacen. Es nuestra mayor fuerza. Por lo tanto, todos tenemos la responsabilidad de leer, comprender y cumplir este Código de Conducta, sin excepción. En él se establecen las normas que todos debemos cumplir, en cualquier lugar del mundo en el que trabajemos.

Es igualmente importante que te sientas seguro para hablar sin miedo a represalias si crees que se ha infringido este Código de Conducta, informando a los líderes de la empresa o utilizando confidencialmente los canales directos de Speak up de las empresas locales.

Me enorgullece dirigir Belron® y continuar, junto con vosotros/as, actuando con arreglo a las normas éticas más estrictas, fortaleciendo la empresa y construyendo un Belron® aún mejor. De todos nosotros depende que Belron® siga siendo un lugar especial al que unirse y en el que trabajar.

*Carlos Brito*

CEO

**Belron® es un lugar especial**

# Sobre este Código de Conducta

**Este Código de Conducta es aplicable a todas las personas de Belron®, independientemente de su puesto de trabajo, ubicación o antigüedad. Se aplica tanto a empleados/as permanentes como temporales, en toda nuestra familia de empresas.**

Se basa en nuestros valores fundamentales y detalla los comportamientos y acciones esperados que determinan nuestra forma de trabajar, garantizando que nos centremos no sólo en “qué” hacemos, sino en “cómo” lo hacemos. Nos apoya y orienta en nuestras decisiones cotidianas. También deja claro lo que todos podemos esperar al trabajar aquí, y qué hacer si las cosas no van bien.

El Código de Conducta se estructura en torno a cuatro áreas clave de responsabilidad: con nuestros compañeros/as, con nuestros clientes y socios, con la sociedad y con nuestra empresa. Cada área tiene diferentes temas que detallan lo que podemos esperar de la empresa en “**En Belron®...**” y lo que se espera de nosotros en “**Todos podemos marcar la diferencia en ....**”.

Aunque este Código de Conducta establece las normas mínimas que todos debemos cumplir a escala mundial, las

políticas locales de tu país pueden ir más allá y es importante que también entiendas cómo pueden afectarte las directrices, políticas y expectativas locales de tu país.

**Por supuesto, habrá situaciones y circunstancias que no se contemplen directamente en este documento. Para orientar tu actuación, debes plantearte siempre las siguientes preguntas:**

- **¿Es legal lo que hago?**
- **¿Está en consonancia con este Código de Conducta y con el Espíritu de Belron®?**
- **¿Podría explicar mis acciones cómodamente si me lo preguntara un amigo o un familiar?**
- **¿Lo que hago protege la reputación de la empresa y redunda en su beneficio?**

Hacerse estas preguntas antes de actuar te permitirá evaluar mejor las opciones y tomar decisiones. Si respondes “No” o “No estoy seguro” a alguna de estas preguntas, debes PARAR y buscar asesoramiento.

El incumplimiento de este Código puede dar lugar a medidas disciplinarias que, en los casos más graves, podrían desembocar en la rescisión del contrato de trabajo.

Si tienes alguna duda sobre tus responsabilidades o sobre la información contenida en el Código de Conducta, pregunta a tu responsable o a los equipos de Personas o Legal

## Glosario

### Manager

Director de Personas, Responsable Superior

### Colaborador/a

Empleado/a

### Equipo de Personas

Equipo del Departamento de Personas

### Canal Speak Up

Canal Speak up, denuncia de irregularidades, canal directo Speak up, línea directa canal ético

## El espíritu de Belron®



### Somos exigentes

Creemos en ir más allá



### Somos genuinos

Creemos en actuar con respeto e integridad hacia los demás



### Somos solidarios

Creemos en el cuidado de todas nuestras partes interesadas, tanto en lo que hacemos como en el cómo lo hacemos



### Somos Colaboradores

Creemos que juntos somos más fuertes

# Canal Speak Up

**Todos tenemos la responsabilidad de alzar la voz y plantear inquietudes sobre posibles infracciones de la ley, de las políticas locales y del Grupo, o de este Código de Conducta. Si ves algo que no te parece correcto, o si no estás seguro de qué acción tomar, hablar nos permite actuar colectivamente y corregir las cosas. Queremos facilitar al máximo a todo el mundo el que pueda denunciar estos casos.**

Si tienes alguna duda o preocupación legal o ética, esperamos que te sientas capaz de plantearla en primera instancia a tu responsable o a otro manager de tu confianza. Todos los managers tienen la responsabilidad de escuchar y responder adecuadamente. También puedes hablar con el equipo de Personas. Cualquier cuestión planteada de buena fe se tratará con sensibilidad y de forma adecuada.

Sin embargo, somos conscientes de que a veces las personas tienen preocupaciones que se sienten más cómodas planteando fuera de la empresa, por lo que, además de los canales mencionados, hemos establecido un canal de consulta especializado y operado por terceros y soluciones basadas en la web que están disponibles para que cualquiera pueda llamar o ponerse en contacto. Estos canales Speak Up permiten a cualquier persona comunicar cualquier preocupación, incluso de forma anónima si así lo desea. Cualquier informe de Speak Up será compartido, por la empresa externa, con los miembros del equipo jurídico de la empresa, quienes determinarán los pasos siguientes, incluida la forma en que debe investigarse el informe. Nuestro objetivo es investigar todas las denuncias con prontitud y, normalmente una vez finalizada la investigación, dar a la persona que ha denunciado su preocupación, información sobre la investigación a través del portal del canal Speak Up.

Sea cual sea el camino que se tome para expresar una preocupación, Belron® tiene la responsabilidad de garantizar que cualquier persona que plantee una preocupación esté libre de cualquier represalia o venganza.

## Busca el logo.

En este Código de Conducta verás el logo **“SPEAK UP”**, que significa que es especialmente importante que no dudes en plantear cualquier preocupación.

Si planteas una preocupación sobre cualquiera de los temas que lees en este Código de Conducta, estás haciendo lo correcto y tu preocupación se tratará de forma rápida y adecuada. Se investigarán todas las preocupaciones planteadas de buena fe. Si no es así, o si sospechas que se está produciendo algún tipo de represalia, debes comunicárnoslo inmediatamente. Cualquier sospecha de represalia o intimidación no será tolerada y deberá ser comunicada a su responsable o al equipo de Personas.



## Saber dónde pedir ayuda

El canal de denuncias está gestionado por una empresa externa independiente. Puedes comunicar tus preocupaciones de forma confidencial y anónima, en cualquier lugar del mundo y en tu idioma local, de la siguiente manera:

Alemania	0800 1862206
Australia	1800 831 230
Austria	0800 281462
Bélgica	0800 79 683
Canadá	(844) 955 1646
Dinamarca	80 25 40 97
EE.UU	1800 913 7183
España	900 999 371
Finlandia	0800 413708
Francia	0 800 91 09 68
Italia	800 582 755
Luxemburgo	80 02 49 58
Noruega	800 62 311
Nueva Zelanda	0800 753 248
Países Bajos	0800 0230153
Portugal	800 180 836
REINO UNIDO	0800 069 8189
Suecia	020 88 85 70
Suiza	0800 896 145

En línea a través de:  
[belron.ethicspoint.com](http://belron.ethicspoint.com)  
 (no para uso en EE.UU.)



## 3.0

Marcar la diferencia para...

# Nuestras personas

**Juntos SOMOS Belron®. Sea cual sea la marca y trabajemos donde trabajemos, todos hacemos de Belron® lo que es. Reconocemos y celebramos las habilidades, la pasión, la experiencia y el compromiso de cada uno para marcar la diferencia, tan alto y tan a menudo como sea posible.**

Juntos formamos una cultura única. Nos hace más fuertes y crea un vínculo entre nosotros, estemos donde estemos. Al mismo tiempo, aunque estamos unidos en nuestras creencias y valores, también nos respetamos como individuos y celebramos nuestra diversidad. Creemos que la singularidad de cada uno es lo que marca la diferencia.

---

3.0 Nuestras personas

---

3.1 Aceptar nuestras diferencias y tratar a todos con respeto

---

3.2 Mantener a todos sanos y salvos

---

3.3 Evitar el consumo de drogas y alcohol

---

3.4 Utilizar correctamente los activos de la empresa y la información confidencial

---

3.5 Evitar conflictos de intereses

---



# Aceptar nuestras diferencias y tratar a **todos/as** con respeto

Nos comprometemos a ser un lugar de trabajo integrador, con igualdad de oportunidades para todos y todas. Con expectativas de trabajar en un entorno libre de discriminación, donde podamos sentirnos felices, realizados/as y capaces de alcanzar todo nuestro potencial. Nuestra rica diversidad de ideas, talento y experiencia nos permite ayudar mejor a nuestros clientes y a los demás.

## En Belron®...

- tolerancia cero con la discriminación y 100% de inclusión para todos y todas.
- creemos que la singularidad de cada persona es lo que marca la diferencia
- fomentamos activamente la diversidad en todas sus formas
- celebramos que estamos formados por muchos países y culturas diferentes
- tomaremos las medidas oportunas contra cualquier conducta discriminatoria, despectiva, hostil u ofensiva, incluidas las amenazas físicas o verbales



**Todos en Belron® debemos sentirnos seguros y capacitados para hablar. Si te sientes discriminado/a, acosado/a o que han tomado represalias contra ti, es importante que hables, sin importar quién esté implicado. Además, si ves u oyes discriminación, acoso o cualquier comportamiento inadecuado, no lo aceptes, dínoslo: te apoyaremos.”**

*Susan Oruiston*

Directora de Personas en Belron® International

## Todos podemos marcar la diferencia...

- comportándonos de forma respetuosa y cortés con todas las personas con las que te encuentres
- Asumiendo la responsabilidad de informarnos mejor sobre la diversidad, la equidad y la inclusión mediante la formación que se nos ofrezca.
- Tomándonos en serio las opiniones de los demás y responsabilizándonos de nuestro comportamiento
- Planteando siempre cualquier caso de intimidación, acoso o comportamiento inadecuado
- Hablando con el Responsable o con el Departamento de Personas si oímos o vemos algo que nos haga sentirnos incómodos o molestos, o si nos sentimos excluidos por cualquier motivo



### Los managers tienen responsabilidades adicionales

Si eres manager, tienes la responsabilidad de tomarte en serio las preocupaciones de tus empleados/as. Familiarízate con las políticas de tu empresa y habla con el equipo de Personas si necesitas ayuda.





# Mantener a todos y todas **a salvo**

En Belron®, la seguridad y el bienestar de todos/as es siempre lo primero. Tenemos la obligación de proporcionar un entorno de trabajo seguro y nuestra ambición es conseguir que nadie sufra ningún daño, para que todos podamos trabajar de forma segura cada día, sea cual sea nuestra ubicación o tipo de trabajo.

## En Belron®...

- Nos comprometemos a ofrecer un lugar de trabajo seguro y protegido, lo que incluye proporcionar el equipo de protección individual (EPI), las herramientas y la formación adecuadas
- Asumimos la responsabilidad de garantizar la seguridad en el trabajo, reducir las lesiones y gestionar los riesgos para la seguridad, la salud y el bienestar.
- Tenemos un alto nivel de gestión y prácticas de salud y seguridad para crear una sólida cultura de la seguridad
- Disponemos de programas locales de asistencia a los empleados en nuestras empresas para ayudar a cualquier persona que se enfrente a dificultades.

La seguridad y el bienestar incluyen el respeto de la salud física y también de la salud mental y emocional de los demás. Queremos que todo el mundo cuente con el apoyo de procedimientos de salud, seguridad y bienestar del más alto nivel.

Esperamos que todos contribuyan a ello, estando alerta ante posibles riesgos, asumiendo la responsabilidad de actuar en consecuencia e informando cuando las cosas vayan mal.



# Mantener a todos y todas **a salvo**

## Continuación

### Todos podemos marcar la diferencia...

- 1 esforzándonos por evitar accidentes, lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo, siguiendo los procedimientos de trabajo seguros y utilizando cualquier EPI (equipo de protección individual) que se nos proporcione
- 2 informando a nuestro responsable de cualquier peligro, riesgo o deficiencia en la formación o procedimientos
- 3 Cuestionando cualquier práctica laboral potencialmente insegura en cuanto la veamos
- 4 informando adecuadamente a un manager de todos los accidentes, incidentes y enfermedades laborales, de conformidad con las políticas locales aplicables
- 5 vigilando cualquier posible riesgo para la seguridad (física o virtual) y notificarlo
- 6 hablando con nuestro responsable si nos preocupa nuestro bienestar o el de un compañero



#### Los managers tienen responsabilidades adicionales

Como managers, tienen que hacer un esfuerzo adicional para salvaguardar la seguridad de las personas en todo momento:

- dar un gran ejemplo de liderazgo en una cultura de “la seguridad es lo primero” conociendo las prácticas locales de Salud y Seguridad y demostrándolas sistemáticamente
- comprender y gestionar los peligros y riesgos presentes en el lugar de trabajo
- asegurando de que todo el mundo conoce los procedimientos de seguridad, salud y bienestar, y puede acceder a ellos
- asegurando de que todo el mundo recibe la formación adecuada y de que se llevan registros precisos.
- registrando y notificando adecuadamente los accidentes, los incidentes y las enfermedades relacionadas con el trabajo, de conformidad con las políticas locales aplicables, incluido el cumplimiento de los procedimientos de escalada para los incidentes más graves
- si te preocupa el bienestar de alguien de tu equipo, proporciónale el teléfono de asistencia 061 de emergencias sanitarias, o solicita orientación al Departamento de Personas.

# Evitar el consumo de drogas y alcohol

En Belron®, tenemos el deber de proteger la seguridad y el bienestar de todas nuestras partes interesadas. Trabajar bajo los efectos de las drogas o el alcohol afectará a nuestro rendimiento y nos pondrá en peligro a nosotros mismos y a los que nos rodean. Como parte de nuestra responsabilidad de proporcionar un entorno de trabajo seguro, está prohibido trabajar o conducir un vehículo bajo los efectos de las drogas o el alcohol.

## En Belron®...

- tenemos normas muy estrictas sobre drogas y alcohol. Está prohibido consumir, poseer o estar bajo los efectos de drogas o alcohol en el trabajo, incluso en los vehículos de la empresa.
- Se permite ocasionalmente el consumo de alcohol en actos patrocinados por la empresa, pero se espera que todos actúen siempre con moderación y se comporten respetuosamente con los demás
- se prohíbe terminantemente el consumo o posesión de drogas o sustancias ilegales en eventos laborales o en cualquiera de nuestras instalaciones



## Todos podemos marcar la diferencia...

- 1** ser responsable de tu propia seguridad, salud y acciones, de modo que nunca te pongas en peligro a ti mismo ni a los demás
- 2** no trabajar nunca bajo los efectos de las drogas o el alcohol
- 3** informar a tu responsable si crees que alguno de tus compañeros/as puede estar bajo los efectos de las drogas o el alcohol
- 4** asegurarte de que conoces las políticas locales relativas al consumo abusivo de alcohol y drogas en tu empresa
- 5 Ayuda**  
Si crees que necesitas ayuda para tratar tus problemas con las drogas o el alcohol, puedes solicitarla a través del servicio de atención sanitaria urgente llamando al 061 o, si te sientes cómodo, háblalo con tu responsable.

## 3.4

## Marcar la diferencia para nuestras personas

# Utiliza **correctamente** los activos de la empresa y la información confidencial

Para ayudarnos a prestar un servicio excepcional a nuestros clientes, necesitamos los recursos y la información adecuados para un uso empresarial legítimo y autorizado. Son los denominados activos de la empresa, que incluyen la propiedad física, intelectual e industrial.



Los elementos físicos son los productos, herramientas y equipos que utilizamos para realizar nuestro trabajo. También incluye la propiedad intelectual, que comprende información confidencial como los informes que redactamos y los datos empresariales que recopilamos.

El dinero de la empresa es un activo y siempre debemos pensar cuidadosamente si lo gastamos y cómo.

Las marcas, patentes y material protegido por derechos de autor propiedad de nuestra empresa también deben protegerse activamente. Todo lo que se cree, diseñe o fabrique durante el trabajo se considera propiedad intelectual e industrial y un activo de la empresa.

Es fundamental que no hagamos un uso indebido o descuidado de los activos de la empresa, lo que podría poner en peligro a nuestros clientes, a nosotros mismos y a la empresa. También debemos asegurarnos de que terceros no hagan un uso indebido de nuestros activos, por ejemplo, infringiendo nuestra marca comercial.

## En Belron®...

- invertimos en que todo el mundo disponga de las herramientas adecuadas para prestar un gran servicio
- proporcionamos información y formación sobre cómo utilizar las herramientas y el equipo de forma segura y correcta
- no se tolera el uso de los activos de la empresa con fines ilegales, de beneficio personal o lucro por parte de compañeros o terceros



### 3.4

#### Marcar la diferencia para nuestras personas

## Utiliza **correctamente** los activos de la empresa y la información confidencial

### Continuación

### Todos podemos marcar la diferencia...

- utilizando los activos de la empresa, como sus herramientas, únicamente por motivos empresariales legítimos y autorizados
- asegurándonos de que se cuidan las herramientas y el equipo del que eres responsable, manteniéndolos seguros y protegidos y no permitiendo que nadie no autorizado los utilice
- conociendo las directrices locales sobre el uso aceptable de los equipos informáticos
- siguiendo las orientaciones sobre las medidas de seguridad informática vigentes (como bloquear el dispositivo cuando se está fuera de la oficina) y realizar la formación pertinente disponible
- teniendo cuidado de no dejar los dispositivos en la vía pública
- siendo cauteloso/a con la información que compartes con otros y garantizando el cumplimiento de las directrices sobre el uso de datos personales y propiedad intelectual.
- no dejando nunca información confidencial desatendida y no hablando nunca de información confidencial en público
- asegurando de que las partes externas están vinculadas por acuerdos de confidencialidad antes de compartir información confidencial de la empresa.
- informando a tu responsable o al departamento jurídico de cualquier uso indebido de los activos, la información confidencial o la propiedad intelectual de la empresa, incluidas las marcas registradas.
- gastando el dinero de la empresa únicamente para fines legítimos y necesarios.



Si eres manager, asegúrate de que tu equipo dispone de las competencias, los conocimientos y la formación adecuados para utilizar los activos proporcionados.



### ¿Qué es la propiedad intelectual e industrial?

Por propiedad intelectual e industrial se entiende toda propiedad intangible que pueda protegerse por ley, e incluye las patentes, marcas, derechos de autor y secretos comerciales de tu empresa.

# Evita conflictos de intereses

Los conflictos de intereses pueden producirse cuando los intereses propios de una persona o sus relaciones externas interfieren o compiten con los intereses de nuestra empresa. Todos tenemos intereses y relaciones dentro y fuera del trabajo, pero de vez en cuando podemos encontrarnos en una situación en la que esto puede afectar a nuestra capacidad para tomar decisiones con objetividad. Sabemos que los/as compañeros/as pueden tener o desarrollar relaciones personales en el lugar de trabajo. Sin embargo, cuando un manager y un subordinado directo o indirecto mantienen una relación personal estrecha, o cuando exista la posibilidad de que se cree un conflicto, debe declararse a su responsable o al Departamento de Personas. Estos conflictos reales o potenciales deben revelarse para proteger tanto a la persona como a la empresa.

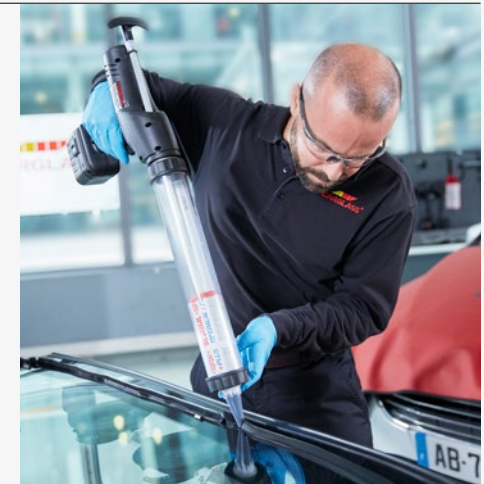
## En Belron®...

- esperamos que se declare lo antes posible cualquier interés personal, relación interna o externa que pueda entrar en conflicto con la función de una persona
- reconocemos que, en la mayoría de los casos, un conflicto real o potencial puede resolverse tanto para la persona como para la empresa, si se trata de forma abierta y transparente
- investigaremos cualquier conflicto de intereses que no se haya revelado abiertamente



## Todos podemos marcar la diferencia...

- ✓ actuando siempre por el mejor interés de la empresa
- ✓ siendo consciente de las situaciones en las que puede surgir un conflicto de intereses
- ✓ implicando a tu responsable declarando cualquier posible conflicto de intereses
- ✓ garantizando que nunca se tomen decisiones comerciales o laborales únicamente en relación con un amigo o familiar.
- ✓ declarando cualquier interés comercial, político o benéfico que pudiera afectar o distraer a tu función en la empresa



### Ejemplos de conflicto de intereses:

- conceder trabajo o dar empleo a un familiar o amigo
- trabajar o tener intereses en un competidor, cliente o proveedor
- tener un amigo íntimo o un familiar trabajando para un competidor, cliente o proveedor

# Nuestros clientes y socios

**Nuestro éxito se basa en deleitar a nuestros clientes cada vez que les servimos. Esto se basa en la confianza que depositan en nuestro servicio y en nuestra integridad como marca global. Nuestros equipos de todo el mundo se comprometen a ofrecer una atención al cliente de primera clase. Siempre trataremos de mejorar continuamente la experiencia de nuestros clientes controlando la calidad de los materiales que utilizamos y del servicio que prestamos.**

También son fundamentales para nuestro éxito las sólidas relaciones que mantenemos con nuestros proveedores y socios comerciales de confianza, que nos permiten ofrecer servicio y valor a nuestros clientes.

---

4.0 Nuestros clientes y socios

---

4.1 Atención al cliente de primera clase

---

4.2 Establecer relaciones con proveedores y socios

---

4.3 Evitar el soborno y la corrupción



## ¿Quiénes son nuestros clientes?

Los clientes a los que servimos son conductores y también compañías de seguros, agentes, corredores, operadores de leasing y flotas, y otras organizaciones automovilísticas que compran nuestros servicios.



# Atención al cliente de primera clase

La integridad, el respeto y la confianza están en el centro de las relaciones que mantenemos con nuestros clientes.

Nos comprometemos a prestar un servicio excepcional en el que marquemos la diferencia con verdadero cuidado. Esto se refleja en nuestras excelentes puntuaciones Net Promoter Scores (NPS), que miden la probabilidad de que los clientes nos recomienden por la calidad de nuestro servicio.

## En Belron®...

- nos esforzamos porque todos los trabajos que realizamos en todo el mundo cumplan las mismas normas de calidad, utilizando nuestra experiencia y excelencia técnica
- proporcionamos la formación y el apoyo necesarios para aplicar nuestro enfoque basado en las mejores prácticas para reparar, sustituir y recalibrar las lunas de los vehículos (ADAS), conocido como “Belron Way of Fitting”.
- compramos únicamente materiales de alta calidad y garantizamos un alto nivel de calidad
- escuchamos siempre las opiniones de los clientes y tratamos de resolver cualquier problema o queja si las cosas van mal



## Todos podemos marcar la diferencia...

- 1 manteniendo informados a los clientes en todo momento
- 2 tratando a todos los clientes con la misma cortesía y respeto
- 3 recordando que los clientes suelen acudir a nosotros en momentos de angustia, y que podemos marcar una gran diferencia en cómo se sienten
- 4 asumiendo los errores cometidos, incluidos los daños causados al vehículo de un cliente. De vez en cuando se cometen errores, y recibirás apoyo para corregirlos.
- 5 tomándonos en serio las opiniones de los clientes con el apoyo de tu responsable
- 6 para los problemas de calidad más graves que puedan surgir, notifícalo a tu responsable en cuanto tengas conocimiento de ello, siguiendo los procedimientos de escalonamiento



## Marcar la diferencia... con verdadero cuidado

“Esto es mucho más que un trabajo. Intento conectar con mis clientes a nivel personal.”

*Joe Milligan*

EE UU – Safelite®  
(Ganador del premio “Best of Belron®” 2022)



## 4.2

## Marcar la diferencia para nuestros clientes y socios

# Establecer relaciones con proveedores y socios

Nuestro compromiso de mantener las normas éticas más estrictas también se aplica a nuestros proveedores y cadena de suministro. En Belron® trabajamos con seguridad, actuamos con integridad y confiamos en la excelencia. Necesitamos el apoyo de nuestros socios, nuestros proveedores y el de nuestra cadena de suministro en general, para garantizar que somos capaces de cumplir estas promesas y seguir cosechando éxitos juntos.

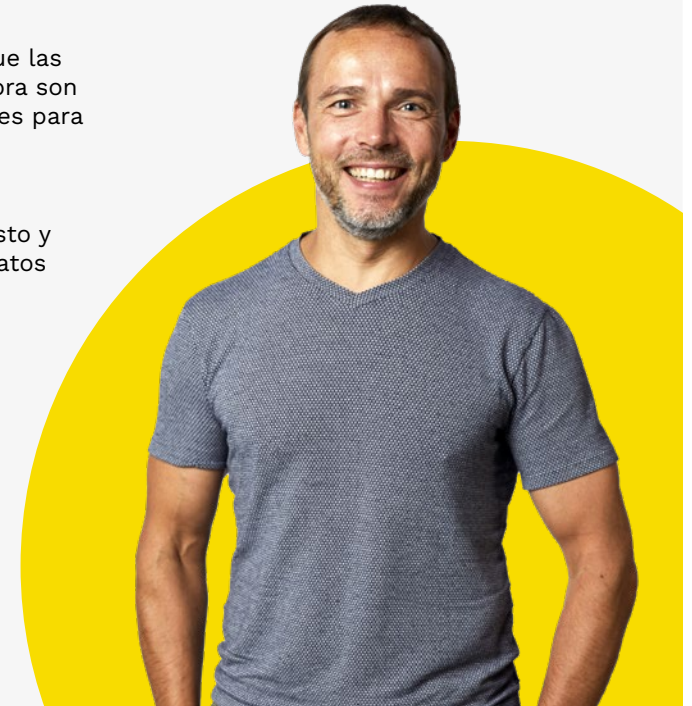
El Código de Conducta para proveedores de Belron® establece el nivel mínimo de comportamientos, prácticas y normas que deben demostrar y cumplir nuestros proveedores y, a su vez, sus proveedores y otras cadenas de suministro. Se trata de un requisito fundamental para hacer negocios con Belron®.

## En Belron®...

- esperamos que todos nuestros proveedores cumplan el Código de Conducta para proveedores de Belron® y nos aseguramos de que sus proveedores y cadenas de suministro también cumplan estas normas
- elegimos a nuestros proveedores mediante procesos claros y justos, sin prejuicios ni favoritismos
- seleccionamos proveedores que cumplan nuestros requisitos empresariales y comerciales, pero que también demuestren unas normas de trabajo social, ética y medioambientalmente responsables
- Colaboramos juntos para aprovechar nuestra experiencia colectiva y así lograr el impacto más eficaz.
- pagamos a nuestros socios de acuerdo con nuestras obligaciones contractuales y legales

## Todos podemos marcar la diferencia...

- 1 leyendo y comprendiendo el Código de Conducta para proveedores de Belron®, si es relevante para tu función
- 2 utilizando todos los procesos de selección e investigación pertinentes a la hora de seleccionar a un proveedor o socio comercial
- 3 asegurándonos de que las condiciones de compra son claras y comprensibles para todas las partes
- 4 siendo abierto, honesto y justo en todos tus tratos
- 5 tratando cualquier dato o información de forma confidencial y conforme a la normativa pertinente sobre protección de datos
- 6 cuestionando cualquier actividad contraria a nuestros principios



# Evitar el soborno y la corrupción

El soborno y la corrupción son asuntos extremadamente serios, a menudo con graves consecuencias para los implicados. Por eso es importante conocer las normas y entender qué es y qué no es una actividad empresarial aceptable, como el trato con regalos y hospitalidad.

Un soborno es cualquier cosa de valor que se ofrece, se da o se acepta con el fin de influir indebidamente en alguien para que haga algo a cambio de algo. Puede adoptar muchas formas, como dinero en efectivo, vales, regalos, condiciones favorables de servicios, hospitalidad o favores personales. Un regalo es cualquier cosa de valor, y la hospitalidad es comida, bebida, viajes,

alojamiento, entretenimiento, eventos culturales o deportivos.

Puede ser apropiado ofrecer o aceptar regalos y hospitalidad si son ocasionales, razonables y se ofrecen como una cortesía empresarial legítima. Sin embargo, es importante que todos entendamos lo que es aceptable.

## En Belron®...

- no se tolera el soborno ni la corrupción en ninguna de sus formas, incluido el uso de pagos de facilitación para influir en acciones gubernamentales u oficiales rutinarias
- nunca ofrecemos ni aceptamos regalos u hospitalidad de valor para recompensar o influir indebidamente en otra persona
- nunca se penalizará a nadie por rechazar una oportunidad de negocio si la relación puede implicar soborno o corrupción
- disponemos de directrices para la entrega o recepción ocasional de obsequios o atenciones proporcionadas por motivos empresariales legítimos, y garantizamos que los obsequios y atenciones no se malinterpreten como un intento de influencia o soborno

## Todos podemos marcar la diferencia...



alzando la voz si sospechas que algo no es correcto. Informando a tu responsable o al equipo jurídico local si observas o sospechas que se está actuando al margen de la política contra el soborno y la corrupción o de la política sobre regalos y hospitalidad.

siguiendo las directrices sobre los obsequios y atenciones sociales que deben registrarse y las autorizaciones que deben obtenerse, incluidas las orientaciones sobre los valores monetarios



cumpliendo con la política global antisoborno y anticorrupción de Belron®, incluida la política sobre regalos y hospitalidad, y la política antisoborno y anticorrupción y la política sobre regalos y hospitalidad de cualquier unidad de negocio local que le sean aplicables



informando inmediatamente a tu responsable y al equipo jurídico local si te encuentras en una situación en la que crees que es inevitable efectuar un pago o conceder otra prestación. Ellos podrán asesorarte y ayudarte.



asegurándote de obtener la aprobación de la empresa para tratar con cualquier tipo de gobierno o funcionario público que pueda considerarse como lobby

# Nuestra sociedad

**Nos comprometemos a hacer negocios de forma responsable y a minimizar nuestro impacto medioambiental en toda nuestra empresa y fuera de ella. Toda nuestra familia de empresas prolonga la vida útil de los parabrisas y, en última instancia, de los vehículos. Lo hacemos mediante nuestra estrategia de “reparar primero” y mediante la sustitución de lunas y la recalibración de los sistemas avanzados de asistencia al conductor (ADAS).**

Tenemos una larga tradición de servicio a la sociedad como parte de nuestro propósito de “Marcar la diferencia con verdadero cuidado”, apoyando a las personas y a sus comunidades en general y animando a nuestra gente a implicarse y devolver a nuestra comunidad.

---

5.0 Sociedad

---

5.1 Respetar el medio ambiente

---

5.2 Protección de los derechos humanos



# Respetar el medio ambiente

Nuestro planeta es muy valioso. Hacer negocios de forma responsable incluye nuestro compromiso de minimizar nuestro impacto en el medio ambiente reduciendo los residuos y reduciendo nuestras emisiones a cero. Todos podemos contribuir teniendo en cuenta el medio ambiente en nuestro trabajo diario, ya sea en una oficina, un centro de servicio, o conduciendo un vehículo.

Trabajamos para garantizar que los productos que utilizamos en nuestra empresa se fabriquen únicamente con materiales procedentes de fuentes responsables. También pedimos a nuestros principales proveedores que nos faciliten información sobre las materias primas que utilizan en su cadena de suministro.

## En Belron®...

- establecemos ambiciones y objetivos claros para **reducir los residuos, disminuir las emisiones y construir una economía circular.**
- eliminamos residuos de acuerdo con nuestra estrategia de reciclaje y reparar primero.
- reducimos activamente a cero las emisiones de nuestra red de centros de servicio, centros de distribución y flota móvil.
- Apoyamos la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono invirtiendo en energías renovables y compensaciones de carbono.
- esperamos que nuestros proveedores reduzcan al mínimo el impacto medioambiental negativo, minimizando el consumo de energía, la contaminación y los residuos, y esforzándonos para que todos nuestros embalajes sean de origen sostenible, estén fabricados con materiales reciclados, y se reciclen siempre que sea posible.

## Todos podemos marcar la diferencia...

Para reducir nuestro impacto en el medio ambiente tenemos que analizar todos los aspectos de nuestra actividad empresarial y preguntarnos si podemos hacerlo mejor. Cada uno de nosotros puede contribuir a proteger el planeta haciendo algunas cosas sencillas cada día:

- ✓ siguiendo prácticas de reciclaje en tu puesto de trabajo
- ✓ eliminando los residuos de forma responsable y conforme a la normativa local
- ✓ utilizando los vehículos de forma que se reduzca el consumo de combustible, apagando el motor mientras están parados
- ✓ cuestionando las prácticas derrochadoras y sugerir cómo mejorarlas
- ✓ informando de cualquier incidente en el que sospeches que se ha infringido una política de la empresa



### Los managers tienen responsabilidades adicionales

Como manager, desempeñas un papel importante en nuestro compromiso con el medio ambiente, garantizando:

- que las prácticas de trabajo sean eficientes y sostenibles, por ejemplo, asegurándote de que las rutas de trabajo estén bien planificadas y consuman poco combustible.
- que cumplimos los requisitos de nuestro Código de Conducta para Proveedores en nuestras relaciones con ellos

# Respetar el medio ambiente

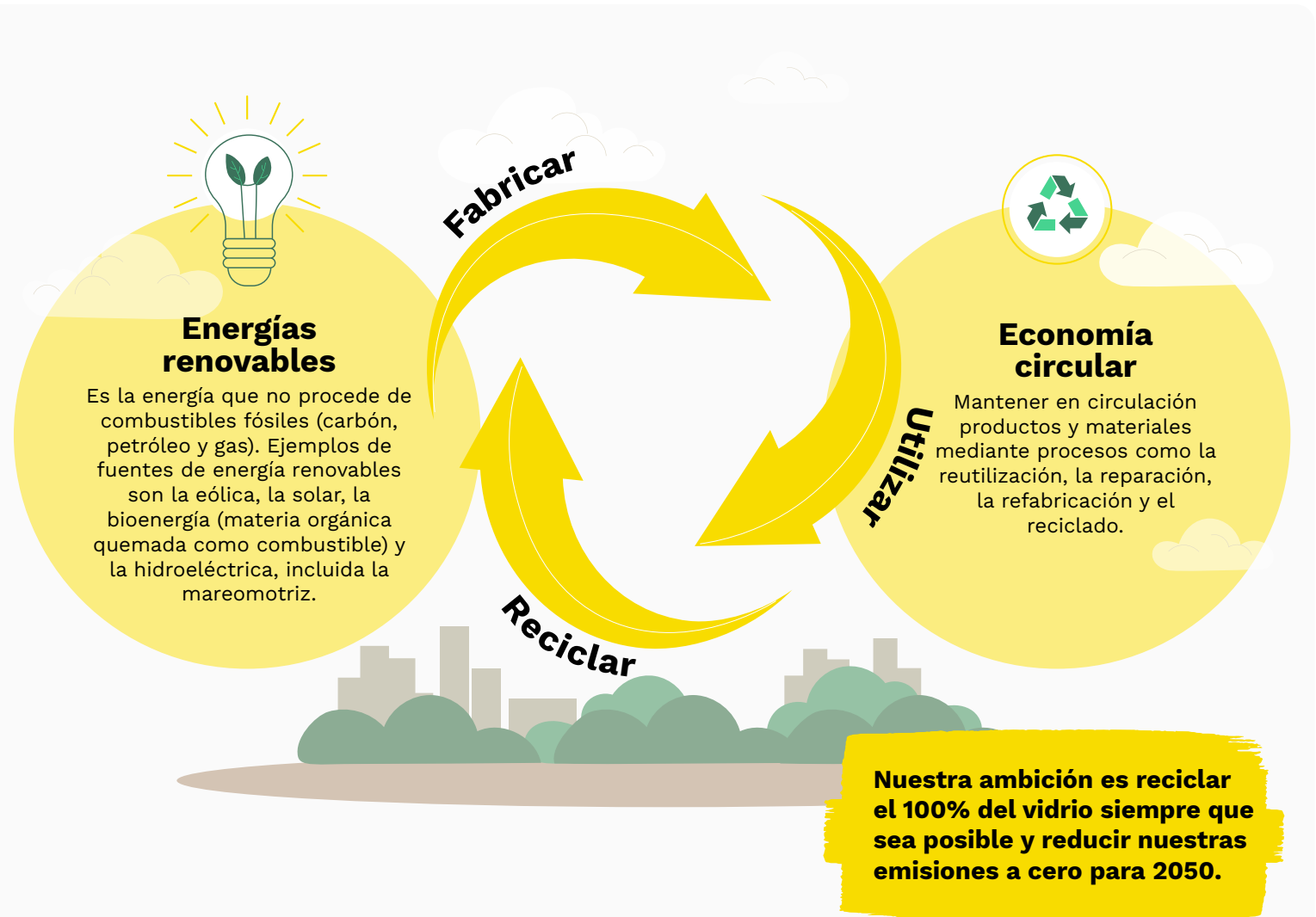
## Continuación



Estoy orgulloso de trabajar para una empresa que intenta reducir su impacto en el medio ambiente. Tomar medidas contra el cambio climático es lo correcto, y al comprometernos a reducir nuestras emisiones de carbono a cero estamos marcando la diferencia. Los residuos también son un tema candente, pero tomamos medidas para garantizar el reciclaje del vidrio de los vehículos de nuestros clientes. Intentamos pensar de forma sostenible en todo lo que hacemos; por ejemplo, el cristal laminado de los parabrisas puede utilizarse para fabricar otros productos”.

*Laust Pedersen*

Técnico en Dinamarca



# Protección de los derechos humanos

Creemos en la defensa de los derechos humanos de todas las personas que forman parte de nuestras operaciones empresariales y de nuestra cadena de suministro. Tenemos el deber de garantizar que nuestras operaciones no contribuyen directa o indirectamente a ninguna violación de los derechos humanos. Queremos contribuir a crear un futuro más responsable, equitativo y sostenible para la sociedad.

## En Belron®...

- nos responsabilizamos de que nuestras personas, nuestros proveedores y nuestros socios respeten los derechos humanos de todas las personas relacionadas con nuestra actividad.
- damos orientaciones claras sobre lo que esperamos de nuestros proveedores en nuestro Código de Conducta para Proveedores
- creemos que todo empleo debe ser libremente elegido y sólo emplearemos a alguien que trabaje por su propia voluntad
- no toleramos ninguna forma de trata de seres humanos, como el trabajo forzado o en régimen de servidumbre, en ninguna parte de nuestras operaciones o cadena de suministro
- no aceptamos el trabajo infantil ni ninguna práctica que impida el desarrollo de los niños y niñas
- respetamos y apoyamos la legislación responsable en materia de derechos humanos, tal y como se establece en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas



## Todos podemos marcar la diferencia...

Todos podemos contribuir a crear una sociedad más responsable, equitativa y sostenible.

1

### Respetar

respetar los derechos de todas las personas que forman parte de nuestra empresa y de nuestra cadena de suministro, e informa inmediatamente a tu responsable o al Departamento de Personas de cualquier infracción o sospecha de infracción de los derechos humanos

2

### Identificar

comprobar que todos los empleados/as potenciales tienen derecho a trabajar antes de contratarlos, si forma parte de tu función

3

### Solicitar

aplica las normas del Código de Conducta para proveedores a la hora de seleccionar socios comerciales, si forma parte de tu función

## 6.0

Marcar la diferencia para...

# Nuestra actividad

**Todos queremos hacer un gran trabajo para nuestras personas, nuestros clientes, la sociedad y nuestros accionistas.**

Como parte de la familia Belron®, todos contribuimos a nuestro éxito continuado haciendo negocios de la forma correcta cada día. Siguiendo nuestros procesos, directrices y políticas, todos contribuimos a garantizar el buen funcionamiento de nuestra empresa y a mantener nuestros valores y reputación.

6.0 Nuestra actividad

6.1 Competir lealmente

6.2 Mantener registros rigurosos

6.3 Protección de datos personales

6.4 Prevención del fraude y el blanqueo de capitales

6.5 Cumplimiento de las sanciones comerciales

6.6 Proteger nuestra reputación



## 6.1

## Marcar la diferencia para nuestra empresa

# Competir **lealmente**

Competir y conseguir negocios es lo que nos hace tener éxito. Sin embargo, siempre debe hacerse de forma legal y ética y permitir una competencia leal. La legislación sobre competencia, a veces conocida como legislación antimonopolio, está definida en todos los países y está diseñada para defender la equidad en los negocios y ofrecer a los consumidores libertad de elección. Estas leyes garantizan que las empresas no obstruyan las operaciones de las demás ni colaboren para restringir el mercado y la competencia de forma desleal, y es aplicable a competidores, clientes, proveedores y distribuidores.

## En Belron®...

- respetamos y cumplimos la Política de Derecho de la Competencia del Grupo Belron® y todas las leyes de competencia a través de todo lo que hacemos
- proporcionamos apoyo y orientación a través de nuestros equipos jurídicos para garantizar que las prácticas empresariales, los contratos y las actividades de marketing sean conformes
- dejamos claro a través de nuestras directrices, políticas y formación cómo podemos competir de forma justa, legal y ética en nuestros mercados
- competimos lealmente basándonos en nuestros numerosos méritos como empresa, incluida la calidad de nuestros servicios y productos



## Todos podemos marcar la diferencia...



### ¿Qué ejemplos hay de no competir lealmente?

Ejemplos de comportamiento anticompetitivo son la manipulación de licitaciones, el reparto de mercados y el acuerdo o fijación de precios con un competidor. Las sanciones pueden ser graves y dar lugar a procedimientos penales para la empresa y las personas implicadas. En los casos más graves se imponen multas superiores.



- no utilizando la posición de Belron® en el mercado para conseguir negocios de forma desleal
- no haciendo afirmaciones falsas u observaciones que menosprecien injustamente a los competidores, ni interfiriendo indebidamente en las relaciones comerciales de un competidor
- no entablando contactos con competidores en los que se discutan precios, costes, márgenes, condiciones de contratos comerciales o clientes
- garantizando que todas las conversaciones programadas con los competidores tengan un propósito legítimo y se aprueben por adelantado
- deteniendo e informando de cualquier conversación que consideres que puede infringir las políticas pertinentes, por ejemplo, si alguien intenta obtener información sobre temas delicados como las estructuras de precios.
- solicitando asesoramiento a tu departamento jurídico en caso de duda
- asegurándonos de que comprendes y cumples la Política de Derecho de la Competencia del Grupo Belron® y todas las leyes y políticas de competencia (antimonopolio) de tu país
- no adoptando comportamientos que puedan restringir la competencia o distorsionar el mercado, como la fijación de precios con un competidor, el reparto de mercados y la manipulación de licitaciones con competidores



# Mantener registros **rigurosos**

El registro y la comunicación rigurosa de la información y los registros empresariales y financieros son cruciales para dirigir nuestra empresa de forma legal y responsable. Unos registros rigurosos son necesarios para garantizar que podemos cumplir los requisitos legales y reglamentarios, como los que debemos cumplir ante las autoridades fiscales y nuestros auditores.

Esto se aplica a toda la información, incluidos, entre otros, nuestras cuentas mensuales, cifras de ventas, contratos y reclamaciones de gastos personales, así como información no financiera, registros de tiempo o asistencia, o auditorías de proveedores.

## En Belron®...

- creamos y mantenemos registros empresariales y financieros precisos para cumplir los requisitos legales y reglamentarios
- facilitamos de buen grado toda la información necesaria a los auditores
- prohibimos la falsificación de los registros de la empresa, incluida la ante datación, alteración u omisión de los registros necesarios para la revisión externa. Investigaremos y actuaremos ante cualquier infracción que pueda dar lugar a medidas disciplinarias.



## Todos podemos marcar la diferencia...



siendo concienzudo en el mantenimiento de tus propios registros, garantizando que sean precisos, completos y estén actualizados



no inflando las cifras de ventas o beneficios ni trasladarlas de un ejercicio contable a otro



demostrando integridad y confianza a la hora de presentar reclamaciones veraces y justas por gastos de empresa y de viaje. Al aprobar las reclamaciones de otros, pedir recibos de acuerdo con la política local de viajes y gastos.



estando alerta e informando inmediatamente de cualquier tergiversación real o potencial de registros, datos o cuentas



creando juicios contables precisos, fiables y libres de prejuicios



hablando inmediatamente si tienes conocimiento de un fraude conocido o sospechado en la empresa

# Protección de datos personales

Tratamos datos personales de forma habitual, ya sean relativos a nuestros compañeros, solicitantes de empleo, clientes, proveedores o nuestros socios comerciales. Es nuestra obligación proteger los datos por ley y también contractualmente en nombre de nuestros clientes. Siempre debemos respetar el derecho a la intimidad de las personas y tratar todos los datos personales de forma responsable. Por datos personales se entiende cualquier información sobre una persona que permita identificarla por sí sola o en combinación con otros datos personales. Incluyen nombres, direcciones, números de teléfono y direcciones de correo electrónico, así como otros datos identificativos, y pueden almacenarse electrónicamente o en formato físico.

## En Belron®...

- nos tomamos muy en serio nuestra responsabilidad de cuidar la información personal que gestionamos
- velamos porque todas las empresas locales dispongan de medidas que garanticen la protección de datos
- cumplimos todas las leyes pertinentes de cada país. Aunque esto diferirá ligeramente, como mínimo nos comprometemos a garantizar que los datos personales:
  - se procesan de forma justa y lícita
  - se procesan con fines limitados
- son precisos, adecuados, pertinentes y no excesivos
- no se conservan más tiempo del necesario
- sólo se utilizan con fines comerciales válidos
- se controlan y procesan de acuerdo con los derechos de las personas
- se conservan de forma segura en todo momento
- no se transfieren sin la protección adecuada
- se almacenan y utilizan de acuerdo con la legislación local

## Todos podemos marcar la diferencia...



siendo responsables de cuidar bien la información personal que gestionamos de empleados/as, solicitantes de empleo, clientes, proveedores y socios comerciales



informándonos sobre las directrices locales de protección de datos y cumplir los requisitos.



recopilando, procesando, utilizando y almacenando únicamente los datos personales exigidos por la ley y para fines empresariales



garantizando que los datos se conservan de forma segura y no se comparten más allá de quienes legítimamente necesitan conocerlos para los fines empresariales establecidos.



informando inmediatamente de cualquier violación de datos al departamento legal o informático local.



siguiendo las directrices locales sobre la eliminación segura de datos

## 6.4

## Marcar la diferencia para nuestra empresa

# Prevención del fraude y el blanqueo de capitales

El fraude es un asunto grave. Significa comportarse deshonestamente para obtener una ventaja a la que no se tiene derecho o para perjudicar a otra persona. Algunos ejemplos pueden ser la emisión de facturas falsas por servicios que no se han prestado, gastos falsos, falsificación, facilitación de la evasión fiscal, o suministro de información falsa o incompleta a un cliente o a las autoridades. El fraude también puede consistir en apropiarse de los activos de la empresa sin permiso. Puede dar lugar a procedimientos legales contra la empresa y las personas, así como a medidas disciplinarias. Los intentos de fraude también pueden provenir de fuera de Belron®, por ejemplo, ser el objetivo de ciberdelincuentes. Todos debemos estar alerta ante estas amenazas crecientes.

## En Belron®...

- hemos introducido procesos para reducir las posibilidades de error y de mala conducta individual
- hemos desarrollado controles que supervisan nuestros procesos empresariales para ayudar a prevenir el fraude
- proporcionamos únicamente información veraz a nuestros clientes, socios y autoridades
- nos aseguramos de que todo el mundo es consciente de sus responsabilidades



### ¿Qué es el blanqueo de capitales?

El blanqueo de dinero es un tipo de fraude, y algunos ejemplos de comportamiento sospechoso son los clientes que quieren pagar grandes cantidades en efectivo. O puede estar utilizando una cuenta con sede en un lugar inesperado, como una cuenta en un paraíso fiscal. Cualquier actividad sospechosa debe comunicarse a tu responsable.



### Los managers tienen responsabilidades adicionales

Si eres un manager, eres responsable de garantizar que tu equipo conozca las directrices pertinentes y asista a la formación pertinente que se ponga a su disposición.

## Todos podemos marcar la diferencia...



cumpliendo con las leyes locales del país o países en los que trabajas



no actuando deliberadamente, tolerando u omitiendo adrede para obtener una ventaja a la que no tenemos derecho



asistiendo a cualquier curso de formación sobre ciberseguridad que se ofrezca, por ejemplo, sobre cómo detectar actividades de phishing



no dejándose persuadir para dar información falsa



asegurándose de denunciar inmediatamente cualquier sospecha de fraude por parte de cualquier persona relacionada con la empresa



# Cumplimiento de las sanciones comerciales

Belron® siempre debe cumplir con todas las leyes pertinentes que rigen el comercio con otras partes, ya sea el suministro o la compra de bienes o servicios, el pago o la recepción de fondos, o la celebración de cualquier acuerdo de licencia. En este contexto, a veces existen requisitos legales específicos relativos a los controles de exportación y las sanciones económicas que pueden estar en vigor y que se conocen comúnmente como requisitos de Cumplimiento Comercial o Sanciones Comerciales. La mayoría de los países, incluidos todos aquellos en los que opera el Grupo Belron®, cuentan con leyes de Cumplimiento Comercial que se aplican a nuestras operaciones.

Los controles de exportación se aplican, por ejemplo, a la exportación de bienes que se utilizan o podrían utilizarse con fines militares. Belron® no manipula actualmente ningún producto controlado al que se apliquen las leyes de control de las exportaciones.

Países, regiones (como la UE) y organizaciones internacionales (como la ONU) imponen a veces sanciones comerciales, financieras o económicas. Las sanciones pueden imponerse a países enteros, personas físicas concretas o entidades jurídicas específicas, que aparecen en “listas de sanciones” que se modifican/actualizan de vez en cuando. Belron® no negocia a sabiendas con ninguna parte, país, persona o entidad que aparezca en una lista de sanciones.

## En Belron® ...

- queremos asegurarnos, cuando sea relevante para tu función, de que los requisitos clave de las Leyes de Cumplimiento Comercial están claros y des los pasos que hay que dar para garantizar que Belron® cumple dichas leyes.
- aplicamos la diligencia debida para garantizar que no se realizan negocios con personas o entidades sancionadas y que las exportaciones se controlan de acuerdo con todas las leyes y reglamentos aplicables. Esto incluye la revisión de clientes y proveedores, así como de transacciones y pagos.

## Todos podemos marcar la diferencia...



cumpliendo con la Política Global de Conformidad Comercial de Belron®



permaneciendo vigilantes para garantizar que seguimos cumpliendo la legislación en materia de cumplimiento de la normativa comercial.



poniéndote en contacto con tu Equipo Jurídico si crees que un compañero/a o una Unidad de Negocio puede estar actuando con vulneración de las Leyes de Cumplimiento Comercial

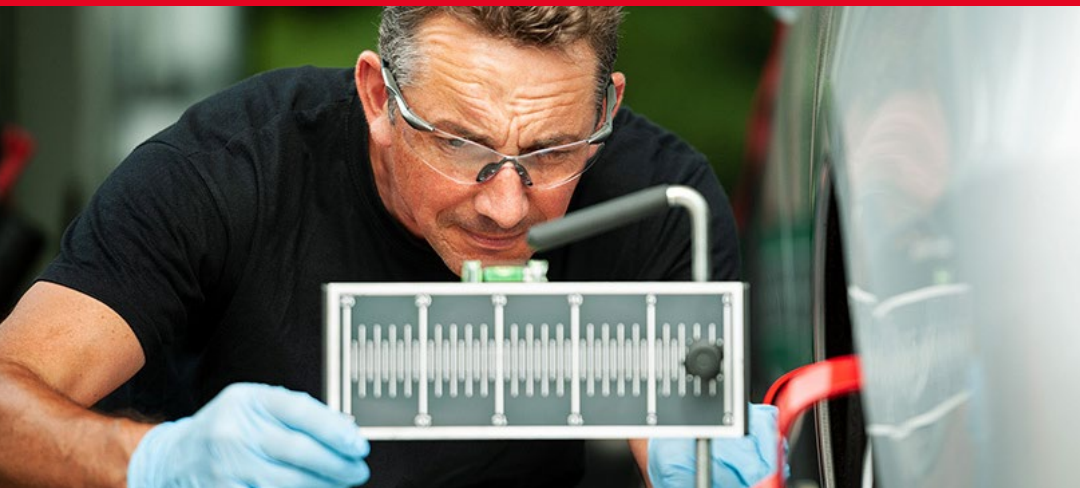


# Proteger nuestra reputación

Estamos orgullosos de nuestra reputación, que se ha forjado a lo largo de los años prestando un servicio de primera clase a nuestros millones de clientes en todos los países en los que operamos. Nuestra reputación sigue fomentándose a través de cada interacción que tenemos con el exterior, ya sea en nuestro trabajo diario, en el trato con la prensa o en las redes sociales. Todos debemos ser conscientes de nuestro comportamiento, de cómo nos comunicamos y de cómo ambos pueden afectar a nuestra reputación ante los demás.

## En Belron®...

- creemos que todos representamos a nuestra empresa y a nuestra marca cada vez que nos ponemos el uniforme, contestamos al teléfono, hablamos con un cliente o realizamos un trabajo.
- pedimos a todas nuestras personas que se sientan orgullosas de su comportamiento y que actúen con profesionalidad y de acuerdo con nuestros valores en todo momento



## Todos podemos marcar la diferencia...

1

### Reputación

recordando que todo lo que haces en tu trabajo contribuye a la reputación de Belron®. Tú eres la empresa, tú eres Belron®.

2

### Profesionalidad

mostrando los más altos niveles de profesionalidad, comportamiento y cortesía; por ejemplo, conducir con prudencia, no fumar fuera de los edificios de la empresa o en las instalaciones de los clientes, a menos que sea en una zona designada para ello.

3

### Redes sociales

ser consciente de lo que se publica o cómo se comenta en las redes sociales, para evitar el riesgo de dañar nuestra reputación por asociación. En caso de duda, consulta la normativa de uso de las redes sociales y herramientas corporativas de tu país.

4

### Peticiones de los medios de comunicación

remite las solicitudes de declaraciones de los medios de comunicación en nombre de Belron® y nuestras empresas, a tu equipo de Comunicación, a menos que sea tu función tratar con ellos directamente.

Gracias por marcar  
la **diferencia**



**Belron®**  
Milton Park, Stroude Road, Egham,  
Surrey TW20 9EL.