

# **POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS DEL GRUPO VERISURE**

Diciembre 2021



# RESUMEN EJECUTIVO

Esta Política explica qué tipos de presuntas conductas indebidas debes denunciar y cómo puedes plantear tu inquietud. También describe las medidas de protección al denunciante y lo que puedes esperar de nosotros cuando denuncias.

La Política de Canal de Denuncias está disponible para los empleados y ciertos terceros que deseen plantear una inquietud sobre una posible conducta indebida dentro del Grupo Verisure. Esta Política establece los requisitos mínimos que se deben seguir en todo el Grupo y, en algunos países, puede ir acompañada de requisitos legales, políticas o estándares más estrictos.

**Esta política y el procedimiento de notificación relacionado no sirven como servicio de emergencia. En caso de una amenaza inmediata para la vida, la salud o la propiedad, contacte con los servicios de emergencia apropiados.**

# INTRODUCCIÓN

**En nuestra comunidad Verisure, estamos comprometidos a operar siempre con confianza y responsabilidad. Siempre hacemos lo correcto. Denunciar cuando tengas una sospecha real de conducta indebida, puede ayudar a poner fin a comportamientos que podrían dañar a la Empresa. Permanecer callado en esas circunstancias puede causar un daño real a otros compañeros, a nuestros clientes o a otras partes interesadas. Asimismo, es una oportunidad desaprovechada para lograr un cambio positivo y reforzar el comportamiento correcto. Por lo tanto, todos tenemos la responsabilidad de denunciar.**

Nuestros clientes nos confían su vida y lo que más les importa. Al hacerlo, esperan que desarrollemos nuestra actividad de una manera que refuerce esa confianza.

Nuestros compañeros confían en nosotros para mantener un entorno de trabajo respetuoso en el que cada uno pueda sacar lo mejor de sí mismo cada día.

Depende de todos nosotros estar a la altura de estas expectativas y denunciar posibles infracciones de nuestro Código de Conducta, así como de nuestras políticas, normas o de las leyes aplicables.

Tenemos tolerancia cero a las represalias. No permitiremos represalias contra un compañero que denuncie o alerte de buena fe.

# PRINCIPIOS CLAVE

- › Contamos con que nuestros compañeros asumen la responsabilidad de sus propias acciones y denuncien si observan posibles infracciones de nuestro Código de Conducta, de nuestras políticas, normas o de la legislación aplicable. Contamos con que no lleven a cabo sus propias investigaciones.
- › Contamos además con que nuestros compañeros denuncien de buena fe. A efectos de este documento, los compañeros que denuncian se denominan “Denunciantes”.
- › No toleramos denuncias realizadas de mala fe o con intención maliciosa.
- › No toleramos ninguna forma de represalia.
- › En caso de que el Denunciante desee permanecer anónimo, mantendremos de forma confidencial su identidad (así como cualquier información que permita deducir su identidad). Lo mismo se aplica a información sobre personas mencionadas en la denuncia o personas implicadas en la comunicación o gestión de la sospecha, con las que solo compartiremos datos según sea necesario, a menos que la ley exija lo contrario.
- › Se respetará la integridad de las investigaciones y los procesos relacionados. Siempre se presumirá la buena fe de todos los implicados, a menos que se demuestre lo contrario.

# ¿QUÉ ESTÁS BUSCANDO?





# ¿QUIÉN PUEDE DENUNCIAR?

Esta Política es aplicable a las siguientes personas que deseen denunciar posibles conductas indebidas en Verisure:



**Compañeros** de cualquier sociedad del Grupo Verisure, concretamente:

- › Empleados
- › Trabajadores contratados y empleados temporales
- › Voluntarios y empleados en prácticas
- › Miembros de la dirección o junta directiva



Los siguientes **terceros**:

- › Proveedores y subcontratistas
- › Accionistas
- › Antiguos empleados
- › Posibles empleados que hayan iniciado el proceso de contratación o negociaciones para unirse a una sociedad del Grupo Verisure \*

\* Los posibles empleados pueden denunciar sospechas de conducta indebida relacionadas solo con la información que se les haya facilitado durante el proceso de contratación u otras negociaciones precontractuales.



# ¿Qué denunciar?



Debes denunciar inquietudes relacionadas con cualquier sospecha de incumplimiento de nuestro Código de Conducta, de nuestras políticas y normas internas o de las leyes aplicables, en particular:

- › Represalias
- › Acoso, incluido el acoso sexual o la intimidación, y la discriminación
- › Riesgos para la salud y la seguridad
- › Vulneraciones de la normativa de protección de datos
- › Fraude de ventas o malas prácticas
- › Incumplimientos de la normativa de seguridad de producto
- › Soborno y corrupción
- › Delitos financieros, como el blanqueo de capitales y el fraude
- › Conflictos de intereses
- › Conducta competitiva desleal, como infracciones de la ley de competencia
- › Daños medioambientales graves
- › Violaciones de los derechos humanos



Tenga en cuenta que algunas leyes nacionales restringen lo que se puede denunciar a través Canal de Denuncias, así como el modo de hacerlo. Independientemente de la vía que decidas utilizar para denunciar, se te informará de cualquier restricción de este tipo.



- › El procedimiento de denuncia no debe utilizarse para comunicar quejas personales relacionadas con el trabajo, como aquellas relacionadas con salarios y prestaciones, horas de trabajo, ascensos, despidos y otras acciones disciplinarias, traslados o desacuerdos entre compañeros. Estas preocupaciones deben plantearse directamente a tu supervisor directo o miembro del equipo de RR. HH.
- › Sin embargo, las quejas graves relacionadas con el trabajo que constituyan acoso o discriminación sí constituyen una violación de nuestro Código de Conducta. Por lo tanto, se pueden gestionar a través del Canal de Denuncias.

**Si tiene algún motivo para sospechar de una conducta indebida real en nuestra Empresa, le animamos a que la denuncie. La conducta indebida incluye cualquier infracción de nuestro Código de Conducta, de las políticas y normas internas o de las leyes aplicables.**

Un motivo para sospechar de una conducta indebida real significa que estás planteando tu preocupación de buena fe y que tienes motivos razonables para creer que estas sospechas son verdaderas, teniendo en cuenta las circunstancias y la información de que dispones cuando lo denuncias.

No toleramos denuncias transmitidas de mala fe. Es decir, denuncias que no se basen en la creencia auténtica de que las sospechas notificadas son verdaderas. Una persona que presente una denuncia de mala fe no estará protegida frente a posibles represalias y puede enfrentarse a medidas disciplinarias.



**Sin embargo, tenemos un enfoque de tolerancia cero hacia las represalias por toda inquietud planteada de buena fe.**

**RECUERDA**



# ¿Cómo denunciar?



**En resumen, hay muchas formas de denunciar, entre ellas:**

- › Tu superior directo
- › Miembro del equipo de RR. HH.
- › Un miembro de Relaciones laborales, Asesoría Jurídica o de Compliance, a nivel local o de Grupo
- › Un miembro de la dirección local pertinente o del Grupo
- › <https://verisurespeakup.com> o <https://securitasdirectspeakup.com>
- › Tu Representante de los trabajadores, cuando proceda

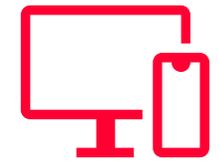
## RECUERDA

**Animamos a nuestros compañeros a que se pongan en contacto primero con su supervisor directo o miembro del equipo de RR. HH. si desean plantear cualquier inquietud. En muchos casos, tu gerente o miembro del equipo de RR. HH. local estará en mejor posición para hacer un seguimiento de tu inquietud.**

Pero puede haber situaciones en las que no te sientas cómodo denunciando el caso a tu supervisor directo o miembro del equipo de RR. HH. local. En estos casos, puedes ponerte en contacto con un miembro de los equipos de Relaciones laborales, Asesoría Jurídica o de Compliance, a nivel local o de Grupo. Si procede, en función de la naturaleza de tu preocupación, puedes plantearla directamente al equipo directivo local o de Grupo. También puedes solicitar una reunión con cualquiera de estas personas, si te sientes más cómodo hablando con alguien en persona.

Además, puedes utilizar nuestro Canal de Denuncias online para plantear tu inquietud. Las denuncias presentadas a través de nuestro Canal de Denuncias se examinarán por miembros de los equipos de Compliance y de RR. HH. de Grupo y serán investigadas por un Responsable designado. Se te dará la oportunidad de indicar si un miembro de RR. HH. o de Compliance de Grupo está involucrado en la infracción que se sospecha, con el fin de garantizar que la denuncia se redirija correctamente.

Independientemente del modo en que denuncies, si envías tu denuncia por escrito, recibirás una confirmación de recepción en un plazo máximo de siete días.



# ¿Qué es el Canal de denuncias?



## ¿Recibiré observaciones cuando denuncie?

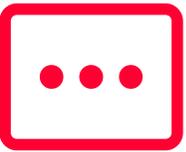
Informaremos regularmente al Denunciante, y al menos cada tres meses, sobre el progreso de la investigación. Cuando se complete la investigación, proporcionaremos observaciones de alto nivel sobre su resultado. No podremos dar al Denunciante detalles completos del resultado y de las medidas adoptadas para mantener la confidencialidad de la investigación y proteger a todas las partes implicadas.

**La Canal de Denuncias es una plataforma de denuncias en línea confidencial y segura que puede utilizarse para informar de inquietudes por escrito, incluso de forma anónima.**

Al informar de tu inquietud internamente a través de cualquiera de estos canales, nos ayudas a abordar rápidamente la sospecha de conducta indebida y a tomar las medidas correctivas necesarias. De esta manera, podemos realmente mejorar juntos nuestra empresa.

Según el caso, y si procede, también puedes plantear su inquietud a tu representante de los trabajadores (es decir, su representante sindical o representante de los trabajadores dentro de su empresa) o a la autoridad nacional competente.

**RECUERDA**



# ¿Qué información incluir al denunciar?



**Tu alerta debe contener toda la información posible,**

de forma que el Responsable designado pueda estudiarla y hacer un seguimiento de la misma. La información útil incluye:

- › Fecha, hora y ubicación,
- › Persona(s) implicada(s), función y ubicación,
- › Relación con la(s) otra(s) persona(s) implicada(s),
- › Naturaleza general de la preocupación,
- › Cómo tuvo conocimiento de la sospecha de conducta indebida,
- › Posibles testigos, y
- › Otra información que apoye la denuncia

Si necesitas orientación sobre si debes plantear una inquietud, antes de hacerlo, debes ponerte en contacto con el Departamento de Compliance de Grupo.

**Cuanta más información puedas proporcionar cuando plantees una inquietud, más fácil será para nosotros actuar sobre tu denuncia. Esto no significa que debas investigar por tu cuenta para encontrar información, ya que hacerlo, puede perjudicarte tanto a ti cómo a otros compañeros.**

Te animamos a que indiques tu identidad cuando informes de una inquietud. Esto puede hacer que sea más fácil actuar sobre tu denuncia. Sin embargo, si deseas informar de una inquietud de forma anónima, puedes utilizar el Canal de Denuncias para ello.



**Si planteas una inquietud de buena fe, nos comprometemos a protegerte. Cualquier represalia o amenaza de represalia estará sujeta a medidas disciplinarias.**

**RECUERDA**



# ¿Cómo te protegemos después de denunciar?

**Comprendemos que es necesario tener valor para denunciar y valoramos tu ayuda a la hora de poner en conocimiento posibles conductas indebidas. Por eso hacemos todo lo posible para asegurarnos de que estés protegido cuando comuniques una inquietud.**

- › Nos esforzamos por mantener la confidencialidad de tu identidad, compartiéndola solo cuando sea necesario.
- › Puedes informar de una inquietud de forma anónima.
- › No toleramos ninguna forma de represalia contra ti.
- › Protegemos tus datos personales.



## Confidencialidad

**Mantendremos de forma confidencial tu identidad y cualquier información que pueda llevar a tu identificación.** La información solo se compartirá si hay una “necesidad de conocerla” con aquellos responsables de investigar o resolver la denuncia. Durante una investigación, es posible que tengamos que informar a la persona afectada por la denuncia de que la inquietud se está investigando. Tu identidad no se revelará a la persona afectada, a menos que sea absolutamente necesario. Si este es el caso, se te informará de antemano. Siempre que sea posible, se te dará la oportunidad de retirar tu denuncia, en caso de que no te sientas cómodo con este trámite. También puede haber situaciones en las que estemos legalmente obligados a revelar información, por ejemplo, si la denuncia ha desembocado en una investigación por parte de las autoridades o incluso que se incoe un proceso penal. Puedes ayudarnos a mantener la confidencialidad si no comentas tu inquietud con los compañeros ni con ninguna otra persona.



## Denuncia anónima

**Te animamos a que proporciones tu identidad** cuando informes de una inquietud, ya que esto puede facilitar la actuación sobre tu denuncia. Sin embargo, entendemos que puedes sentirte más cómodo si lo haces de forma anónima. Si deseas hacerlo, té recomendamos que utilices el Canal de Denuncias. Esto te dará acceso a una bandeja de entrada anónima de la Plataforma del Canal de Denuncias a través de la cual podemos comunicarnos contigo y los archivos de apoyo que facilites serán eliminados de metadatos potencialmente identificables.



## Sin represalias

**Tenemos un enfoque de tolerancia cero con las represalias por una inquietud planteada de buena fe.** Esto incluye represalias contra el/los individuo(s) que hayan notificado la inquietud y sus personas relacionadas. Nos tomamos muy en serio las acusaciones de represalias y cualquier empleado que haya participado en cualquier forma de cualquier represalia se enfrentará a medidas disciplinarias, que pueden conllevar hasta la rescisión de su contrato laboral. Si cree que se están tomando represalias contra ti por haber planteado una preocupación de buena fe, tienes la responsabilidad de informar de ello.



## Personal data

**Protegemos la privacidad** de todas las personas involucradas y tomamos todas las medidas necesarias para salvaguardar los datos personales frente al acceso y tratamiento no autorizados. Cualquier dato personal recopilado a través del proceso de denuncias se utilizará únicamente para los fines descritos en esta Política o según sea necesario para garantizar el cumplimiento de las leyes aplicables. Encontrarás más detalles en nuestro aviso de privacidad.

**RECUERDA**



# ¿Qué sucederá cuando se presente una denuncia?

## RECIBIMOS TU DENUNCIA



Si plantea tu inquietud por escrito, le enviaremos una confirmación de recepción en un plazo máximo de siete días.

## EVALUACIÓN INICIAL



Para las denuncias presentadas a través de nuestro Canal de Denuncias, un miembro de Relaciones laborales o de Compliance de Grupo lleva a cabo una evaluación inicial. Esta evaluación comprobará si la preocupación notificada se encuentra dentro del alcance del proceso de denuncias y si se ha proporcionado suficiente información para abrir una investigación. Si se necesita más información, nos pondremos en contacto contigo a través de la bandeja de entrada de la plataforma de denuncias.

Para todas las demás alertas, la persona con la que te hayas puesto en contacto se dirigirá a ti si necesita más información.

## INVESTIGACIÓN



Si es necesaria y posible una investigación, un Responsable designado la dirigirá. Si has notificado tu inquietud directamente a tu superior inmediato, el Responsable designado siempre que sea posible será un miembro del equipo de RR. HH., Asesoría Jurídica o a la dirección.

Si la denuncia se presenta utilizando el Canal de Denuncias, el Responsable designado será asignado por el Departamento de Compliance del Grupo y/o el Departamento de Relaciones Laborales y Empleados de RR. HH. del Grupo. El Responsable designado puede ser miembro de Compliance del Grupo, de RR. HH. local o de Grupo o del Asesoría Jurídica. El Responsable designado puede recibir apoyo en la investigación por parte de expertos en investigación externos o especialistas funcionales de Verisure.

Cualquier persona a la que se pida que apoye la investigación se mantendrá en estricta confidencialidad.

## CIERRE



Si la investigación confirma la conducta indebida, tomaremos las medidas adecuadas para poner fin a dicha mala conducta, incluidas medidas disciplinarias, cuando sea necesario. El Responsable designado se pondrá en contacto contigo con observaciones de alto nivel cuando se haya completado la investigación y antes de cerrar el caso.

**Nos tomamos en serio todas las denuncias de conductas indebidas. Cuando recibamos una alerta, evaluaremos la mejor forma de gestionarla, basándonos en la información proporcionada. Si se requiere un análisis más detallado, abriremos una investigación.**

Siempre investigamos:

- › De forma objetiva y justa
- › De forma confidencial
- › Con respeto por todas las partes implicadas
- › Tan rápido y eficientemente como lo permitan las circunstancias
- › Sin perjuicio de la persona afectada
- › De acuerdo con las leyes y principios aplicables

Los detalles del caso y los datos personales se comparten solo con personas autorizadas que necesiten conocerlos durante y después de la investigación.

En algunos casos, es posible que por ley tengamos que compartir información. En estos casos, cuando esté permitido, te informaremos antes de compartir los datos relacionados contigo.

Te mantendremos informado sobre el progreso y el resultado de tu denuncia.



**Siempre que se haya utilizado el Canal de Denuncias online, comprueba tu bandeja de entrada con regularidad, en caso de que le hayamos enviado una actualización u otras preguntas.**

**RECUERDA**

## Protección contra represalias

---

### ¿Qué son las represalias?



Las represalias consisten en...

Actos y comportamientos que pueden ser signos de represalias incluyen:

- › Acoso, intimidación, discriminación, trato desventajoso o injusto
- › Despido de un empleado o alteración de la posición o las obligaciones de un empleado en desventaja suya
- › Observaciones negativas del rendimiento que no reflejen objetivamente el rendimiento real
- › Negar oportunidades de ascenso o formación, sin un motivo válido
- › Otras medidas disciplinarias como transferencia de obligaciones, cambio de ubicación, reducción de salario, cambio de horario laboral, en desventaja del empleado
- › Daño físico o daño a la reputación de la persona, incluso en las redes sociales
- › Inclusión en lista negra

### ¿Quién está protegido contra las represalias?



No toleramos ninguna forma de represalia contra

- › El Denunciante
- › El Moderador
- › Los Testigos
- › Terceras personas que estén vinculadas al Denunciante y que podrían sufrir represalias en un contexto relacionado con el trabajo, como compañeros o familiares del Denunciante
- › Sociedades del Denunciante, para las que trabaja o con las que esté vinculado de otro modo en un contexto relacionado con el trabajo



# MÁS INFORMACIÓN

## ¿CÓMO UTILIZAR EL CANAL DE DENUNCIAS?

---

El Canal de Denuncias es una plataforma de denuncias online confidencial y segura y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Está alojada por un proveedor de servicios externo y todos los datos están cifrados.

Le permite:

---

### Enviar una denuncia



Puede enviar una denuncia en su idioma nativo y de forma anónima. La opción de denuncia anónima puede no estar disponible en ciertos países debido a restricciones nacionales, de las cuales se informará claramente al denunciante.

---

### Comunicarse



Comunicarse con el Responsable designado utilizando su bandeja de entrada de la plataforma de denuncias. Le recomendamos que compruebe su bandeja de entrada de la plataforma de denuncias con regularidad.

---

### Realizar seguimiento



Toda la información que envíe a través del Canal de Denuncias está protegida y cifrada. Los medios se limpian de metadatos potencialmente identificativos y las denuncias y archivos adjuntos se almacenan en el sistema de gestión de casos seguro e independiente.

---



# DEFINICIONES

---

**Gestor de casos**

Persona autorizada para recibir, realizar un seguimiento de, e investigar, denuncias de sospechas de conducta indebida, a nivel local o de Grupo.

---

**Confidencial**

Mantenemos la confidencialidad de toda la información sobre su alerta. La información solo se compartirá si hay una “necesidad de conocerla” con aquellos responsables de investigar o resolver la inquietud, a menos que el Denunciante dé su consentimiento explícito o bien estemos obligados a ello legalmente.

---

**Denuncia de buena fe / buena fe**

“Buena fe” significa que el Denunciante tiene motivos razonables para creer que lo que está notificando es cierto, a la luz de las circunstancias y de la información disponible para él en el momento de la notificación.

---

**Política de Canal de Denuncias**

Incluye cualquier política, norma o documento de procedimiento relacionado con la comunicación de sospechas y el proceso de denuncias, incluidos aquellos aplicables en su país.

---

**Canal de Denuncias**

Una plataforma de denuncias online confidencial y segura, alojada por un tercero externo, que puede utilizarse para comunicar denuncias, incluso de forma anónima.

---

**Sospecha de conducta indebida**

Información, incluidas las sospechas razonables, sobre conductas indebidas reales o potenciales en el ámbito de esta política, que se hayan producido o que tengan muchas probabilidades de producirse.

---



# DEFINICIONES

<b>Denuncia</b>	La comunicación oral o escrita de información sobre sospechas de conducta indebida.
<b>Canales de denuncia</b>	El medio interno de comunicación mediante el cual un Denunciante puede presentar una denuncia de sospecha de conducta indebida.
<b>Denuncias internas</b>	La comunicación oral o escrita de información sobre sospechas de conducta indebida dentro de la empresa.
<b>Denuncias externas</b>	La comunicación oral o escrita de información sobre sospechas de conducta indebida a las autoridades competentes.
<b>Denunciante</b>	Alguien que informa o divulga públicamente información sobre una sospecha de conducta indebida adquirida en el contexto de sus actividades relacionadas con el trabajo.
<b>Persona afectada</b>	Persona, empresa o entidad jurídica a la que se hace referencia en la denuncia como la persona a la que se atribuye la sospecha de conducta indebida o con la que está asociada dicha persona.
<b>Represalias</b>	Cualquier acto u omisión directa o indirecta que se produzca en un contexto laboral, derivada de una denuncia interna o externa o por divulgación pública, y que cause o pueda causar un daño injustificado al Denunciante.
<b>Moderador</b>	Cualquier persona que ayude a un Denunciante a informar de su preocupación y cuya asistencia debe mantenerse confidencial. Los moderadores están protegidos contra cualquier represalia por su función en la asistencia al Denunciante.



# PREGUNTAS Y ASISTENCIA

Si tienes más preguntas y necesitas ayuda, ponte en contacto con cualquier miembro del Equipo de Compliance.



# CONTROL DE VERSIÓN

## Historial de versiones

<b>Version</b>	<b>Effective Date</b>	<b>Description of Change</b>	<b>Status</b>	<b>Author</b>
1.0	17 December 2021	New policy version	Approved	Group Chief Legal Officer

## Registro de aprobación

<b>Version</b>	<b>Policy Owner</b>		<b>Policy Committee</b>		<b>Formal approver</b>		<b>Others</b>	
	Date	Name	Date	Name	Date	Name	Date	Name
1.0	22 November 2021	Group Chief Legal Officer	22 November 2021	Group Compliance Committee	22 November 2021	22 November 2021	Group Board	