

Procedimiento

Gestión de Informaciones

côralhomes		Procedimiento de Gestión de Informaciones							
Responsable del documento		Comité Corporativo de Compliance							
Estado del documento		Vigente							
Fecha de entrada en vigor v.1.0		19/10/2023							
Versión vigente		4.0							
Aprobado por	Comité Corporativo de Compliance	Fecha	19/10/2023						
Ratificado por	Consejos de Administración entidades Grupo Coral Homes		1/12/2023 y 26/03/2026						
El presente documento sustituyó, desde su entrada en vigor, a cualquier otro de fecha de aprobación anterior, y, en particular, al Procedimiento de Gestión de la Línea Ética de Servihabitat y el Reglamento del Canal Corporativo de Denuncias de Coral Homes y Coral Homes Holdco, que deberán ser archivado en la sección correspondiente de documentos derogados. <u>Histórico de versiones</u> <table><tr><td>0.1</td><td>Borrador inicial del documento.</td></tr><tr><td>1.0</td><td>Versión 2022</td></tr><tr><td>2.0</td><td>Adaptación a Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción</td></tr></table>				0.1	Borrador inicial del documento.	1.0	Versión 2022	2.0	Adaptación a Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción
0.1	Borrador inicial del documento.								
1.0	Versión 2022								
2.0	Adaptación a Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción								

3.0	Actualización para incorporación de Serviloan
4.0	Adaptación a la Recomendación 1/2026 de la Autoridad Independiente de Protección al Informante (AIPI)

ÍNDICE

1	<u>Introducción</u>	4
2	<u>Objeto</u>	6
3	<u>Ámbito subjetivo del Canal</u>	10
4	<u>Ámbito objetivo de Canal Corporativo de Denuncias</u>	11
5	<u>Garantías del Canal Corporativo de Denuncias</u>	13
6	<u>Vías De Comunicación</u>	17
7	<u>Competencias y deberes en la gestión del Sistema Interno de Información</u>	18
8	<u>Especialidades en caso de conflictos de intereses</u>	20
9	<u>Procedimiento de tramitación de las denuncias recibidas</u>	21
10	<u>Canales externos de información</u>	27
11	<u>Protección de datos de carácter personal</u>	28
12	<u>Publicidad y Difusión</u>	29
13	<u>Aprobación, Seguimiento, y Revisión</u>	30
	<u>ANEXO I: Conductas tipificadas en el Código Penal y los delitos previstos en otras leyes especiales</u>	31
	<u>ANEXO II: AUTORIDAD INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN DEL INFORMANTE Y CANAL EXTERNO</u>	36

1 Introducción

Las entidades que integran el Grupo Coral Homes¹ (indistintamente, el “**Grupo**” o “**Grupo Coral Homes**”), como muestra de su compromiso en materia ética y de conformidad con la normativa vigente, cuentan con un Código Ético y con Modelos de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales.

Así, de conformidad con la normativa interna del Grupo Coral Homes, se requiere que todos los empleados, antiguos empleados, candidatos a empleados, becarios, directivos, consejeros y socios (el “**Personal**”), así como cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores y colaboradores externos que actúen en nombre y/o por cuenta de las entidades que integran el Grupo Coral Homes (los “**Terceros**”), actúen respetando, en todo momento, la legislación vigente y el cuerpo normativo interno del Grupo, integrado por el Código Ético y el resto de políticas y procedimientos aprobados en su desarrollo.

En esta labor de prevención, resulta de gran importancia la cooperación tanto del Personal y de los Terceros, como de los clientes de los titulares de los activos, tanto inmobiliarios como financieros, que gestionan las entidades Servihabitat Servicios Inmobiliarios, S.L.U., Serviland Gestión Urbanística, S.L.U. y Serviloan Gestión e Intermediación de Créditos, S.L.U. (los “**Clientes**”), y de los clientes finales, para detectar posibles conductas que constituyan un incumplimiento, potencial o real, de la normativa, interna y externa, y, en su caso, que resulten constitutivas de un delito, de una infracción administrativa o laboral.

De esta forma, al objeto de asegurar la eficacia de los Modelos de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales, Grupo Coral Homes pone a disposición tanto de su Personal, como de los Terceros, los Clientes y los clientes finales un **Sistema Interno de Información** (indistintamente, el “**Sistema**” o “**Sistema Interno de Información**”), configurado sobre la base de lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (la “**Ley 2/2023**”) y las Recomendaciones emitidas por la Autoridad Independiente de Protección del Informante (AIPI).

Enmarcado en este Sistema, el Grupo dispone de un Canal Interno de Información para todas sus entidades (el “**Canal Corporativo de Denuncias**”), creado sobre la base de una aplicación tecnológica de un proveedor externo, para dotar a este de las mayores garantías de funcionamiento y confidencialidad, para que tanto su Personal, Terceros, Clientes y clientes finales puedan informar tanto sobre posibles infracciones del Derecho de la Unión Europea, delitos penales, infracciones administrativas graves y muy graves, como sobre potenciales incumplimientos de la normativa interna del Grupo Coral Homes.

Tanto el Personal, como los Terceros, los Clientes y los clientes finales que de buena fe utilicen el Canal Corporativo de Denuncias, ya sea de forma anónima o dando a conocer su identidad, dispondrán de la debida garantía de protección; específicamente tendrán derecho a ser protegidos tal y como se establece en 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, en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones

¹ El Grupo Coral Homes está formado por las compañías Coral Homes Holdco, S.L.U. (como sociedad dominante), Coral Homes S.L., Servihabitat Servicios Inmobiliarios, S.L.U., Serviland Gestión Urbanística, S.L.U. y Serviloan Gestión e Intermediación de Créditos, S.L.U. (como sociedades dependientes).

normativas y de lucha contra la corrupción, las Recomendaciones de la AIPI y en el resto de la legislación vigente aplicable.

2 Objeto

Este documento tiene por objeto **(i)** proporcionar información adecuada, de forma clara y fácilmente accesible, sobre el procedimientos del Sistema Interno de Información del Grupo, **(ii)** definir los principios y las condiciones que deben cumplirse para la presentación, gestión y resolución de las denuncias presentadas a través del Canal Corporativo de Denuncias, así como **(iii)** el flujo de las tareas y responsabilidades para su correcta gestión, de acuerdo con la normativa interna y la legislación vigente aplicable.

Los enlaces para acceder al Canal Corporativo de Denuncias se encuentran identificados, entre otros, en el Código Ético del Grupo Coral Homes y en los portales web de las entidades que integran el Grupo, en la intranet de Servihabitat y en las cláusulas de Compliance que se incorporan en los contratos suscritos con los Terceros y con los clientes finales.

3 Normativa aplicable

El presente Procedimiento se ha elaborado en cumplimiento y de conformidad con lo dispuesto en la siguiente normativa:

- 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 (Directiva de Whistleblowing).
- 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 (Ley de protección del informante).
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Reglamento (UE) 2016/670, General de Protección de datos (RGPD) y la normativa local que lo desarrolla mediante la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y Garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- Real Decreto Legislativo 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas.

Y con lo dispuesto en las siguientes normas internas:

- Código Ético.
- Política de Compliance.
- Política del Sistema interno de información.
- Sistemas de Gestión de Compliance Penal.
- Política de Prevención y de Gestión de Conflictos de Intereses.
- Política Anticorrupción y de Prevención del Fraude.

4 Definiciones

Canal Corporativo de Denuncias: canal interno de recepción de información habilitados por el Grupo, dentro del Sistema, para recibir comunicaciones que versen sobre Infracciones de la ley, del Código Ético y/o de la normativa interna, así como consultas de los mismos.

Denuncia: comunicación de información sobre Infracciones de la ley o de la normativa interna.

Denunciado o Persona afectada: persona a la que se le atribuye la Infracción o se le asocia a ella.

Empleado: cualquier persona física que mantiene una relación laboral con el Grupo, sin importar la tipología de esta, incluyendo: a) futuros empleados que se encuentren en un proceso de selección; b) voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración; c) empleados que hubieran finalizado una relación laboral con el Grupo; y d) los representantes de las personas trabajadoras.

Informante: cualquier persona, incluyendo Empleados, que comunica una Infracción, alerta de un riesgo de incumplimiento o de Infracción en el Sistema implementado por el Grupo.

Infracción: cualquier acción u omisión que pueda constituir una infracción penal o administrativa del Derecho de la Unión Europea o de la normativa interna.

Instructor: persona designada por el Chief Compliance Officer encargada de la gestión y la tramitación de denuncias, entre otros, el análisis preliminar de los hechos denunciados, así como las diligencias de averiguación, en colaboración con el Chief Compliance Officer.

Procedimiento: se refiere al Procedimiento de Gestión de Informaciones desarrollado en el presente documento.

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 las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de Informantes o por haber realizado una revelación pública. Algunos ejemplos de represalia son: suspensión, despido, extinción o no renovación de la relación laboral; degradación o denegación de ascensos; modificaciones sustanciales del contrato de trabajo; daños reputacionales o pérdidas económicas, coacciones, acoso u ostracismo; evaluaciones o referencias negativas en el desempeño profesional; inclusión en listas negras, denegación de formaciones; discriminación o trato desfavorable, etc.

Responsable del Sistema: es el Comité Corporativo de Compliance, quien delega en los Chief Compliance Officers de Coral Homes Holdco (para esta y para Coral Homes y de Servihabitat (para esta, Serviland y Serviloan) la gestión de las comunicaciones que se reciban en el Sistema Interno de Información y realizar, en su caso, la correspondiente investigación de éstas.

Sistema Interno de Información: sistema del Grupo para recibir y gestionar las comunicaciones sobre Infracciones de la ley, del Código Ético y/o del resto de la normativa interna, que abarca tanto el canal,

buzón o cauce de recepción preferente de la información (Canal Corporativo de Denuncias), el procedimiento de gestión de dichas comunicaciones y el Responsable del Sistema.



5 Ámbito subjetivo del Canal

¿Quiénes pueden/deben utilizar el Canal Corporativo de Denuncias?

Cualquier persona que integre el Personal y los Terceros, según estos términos se definen en el apartado 1 anterior, tendrá la obligación de comunicar a través del Canal Corporativo de Denuncias, cualquier hecho o actuación de la que tengan conocimiento en el ejercicio de sus funciones de los que se pudiera derivar un potencial incumplimiento de la normativa interna del Grupo Coral Homes y/o de la legislación vigente.

Adicionalmente, los Clientes y los clientes finales podrán utilizar el Canal Corporativo de Denuncias para comunicar este tipo de hechos y actuaciones.

También podrán presentar denuncias a través del Canal Corporativo de Denuncias aquellos que revelen información sobre infracciones obtenida en el marco de una relación laboral y/o comercial/de colaboración ya finalizada, así como aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

¿Quiénes pueden ser denunciados a través del Canal Corporativo de Denuncias?

Puede ser objeto de denuncia cualquier persona que integre el Personal y cualquier Tercero que haya cometido alguna actuación contraria a lo dispuesto en la normativa interna del Grupo Coral Homes y/o en la legislación vigente.

6 Ámbito objetivo de Canal Corporativo de Denuncias

El ámbito objetivo de aplicación del Canal Corporativo de Denuncias abarca los hechos y las conductas que puedan suponer un incumplimiento, real o potencial, de la normativa, tanto interna como externa, y que puedan ser constitutivas de delitos, infracciones administrativas o laborales.

¿Qué debe denunciarse a través del Canal Corporativo de Denuncias?

Serán objeto de denuncia:

- Aquellas acciones u omisiones que puedan constituir una infracción del Derecho de la Unión Europea prevista en el art.2 de 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 y en el resto de la legislación vigente aplicable.
- Las conductas tipificadas en el Código Penal y los delitos previstos en otras leyes especiales. Se adjuntan en el **Anexo I**, algunos de los delitos que dan lugar a responsabilidad penal de la persona jurídica, a penas específicas por aplicación del artículo 129 del Código Penal, así como algunos de los delitos más relevantes a nivel sectorial, por las actividades desarrolladas por el Grupo.
- Asimismo, el **Grupo Coral Homes** habilita el **Sistema Interno de Información** para la comunicación de posibles riesgos o incumplimientos del **Código Ético** y de cualesquiera otras **normas internas del Grupo**, aun no constituyendo infracciones comprendidas en el ámbito material del **art. 2 de la Ley 2/2023**, sean tramitadas **con las mismas garantías, principios y niveles de protección** previstos en esta Procedimiento.

Por otro lado, también podrán ser denunciados incumplimientos de la normativa vigente aplicable en materia de regulación especial, como la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo o de cualquier otra que constituya una infracción administrativa y/o laboral.

En materia de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, todos los integrantes del Grupo Coral Homes disponen, además del Canal Corporativo de Denuncias, el siguiente buzón al que dirigir cualquier duda o inquietud:

unidadtecnica.prev.blanqueo@servihabitat.com

El funcionamiento de este buzón, bajo la responsabilidad del Responsable del Sistema Interno de Información del Grupo Coral Homes, se rige por lo dispuesto en el presente Procedimiento, de forma que cuenta con las mismas garantías legales (en particular, de confidencialidad, seguridad, protección al informante, plazos, etc.) que el Canal Corporativo de Denuncias.

¿Qué no se debe denunciar a través del Canal Corporativo de Denuncias?

No se presentarán a través del Canal Corporativo de Denuncias:

- **Consultas:** las consultas que el Personal, los Terceros, los Clientes o los clientes finales puedan querer realizar en relación con la aplicación del Código Ético, de su normativa de desarrollo y de cualquier otra normativa interna del Grupo Coral Homes, se realizarán a través de los buzones que las entidades que integran el Grupo tienen habilitados a tal efecto (cumplimientonormativo@servihabitat.com) y (compliance@coralh.com).

- **Quejas y/o reclamaciones:** las quejas y/o reclamaciones presentadas por los clientes finales, bien sean de carácter comercial u operacional (por ejemplo, mantenimiento, adecuaciones, consumo, etc.) que, de ningún modo, supongan un incumplimiento de la normativa interna del Grupo Coral Homes o de la legislación vigente, deberán dirigirse al Centro de Atención de Clientes de ServiHabitat, a través de su propia web, o al buzón info@coralh.com de Coral Homes.

Además, quedan excluidas de la protección del presente Procedimiento las comunicaciones sobre:

- Informaciones contenidas en comunicaciones que hayan sido inadmitidas por algún canal interno de información o por alguna de las causas previstas en el artículo 18.2.a) de la Ley 2/2023.
- Informaciones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al informante y a las personas a las que se refiera la comunicación o revelación.
- Informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.

Serán inadmitidas y archivadas todas las denuncias que no guarden relación con el ámbito objetivo del Canal Corporativo de Denuncias, entre ellas, las que tengan por objeto consultas y quejas/reclamaciones, o que de su redacción no pueda extraerse ningún potencial incumplimiento.

Con la recepción de la denuncia se enviará, de igual modo, acuse de recibo al denunciante en el plazo de **siete (7) días naturales** siguiente a su recepción, en el caso de que este se identifique, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación. Analizada la denuncia, se emitirá resolución acordando la inadmisión a trámite de la denuncia en un plazo no superior a **quince (15) días naturales**.

7 Garantías del Canal Corporativo de Denuncias

La presentación de denuncias a través del Canal Corporativo de Denuncias deberá responder a criterios de veracidad, responsabilidad, proporcionalidad y buena fe, quedando prohibido comunicar información falsa.

Durante el transcurso del procedimiento se tendrán en cuenta las siguientes garantías:

5.1 Prohibición de represalias

Se prohíben expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia (p.ej. despido, degradación, traslado o discriminación) contra las personas que presenten una comunicación de buena fe.

La prohibición de represalias prevista en el párrafo anterior no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la denuncia es falsa y que la persona que la ha realizado era consciente de su falsedad, habiendo actuado con mala fe².

A estos efectos, se entenderá que se presenta una denuncia "de mala fe" cuando se actúe con alevosía, malicia o temeridad.

En caso de considerar que no haya evidencias suficientes o, que de la investigación practicada no se haya podido concluir la comisión de ninguna infracción, se procederá a documentarla y archivarla de acuerdo con las fases de tramitación previstas en este Procedimiento. El archivo por estas causas no implica necesariamente la consideración de la denuncia como denuncia falsa, siendo necesario que esta se hubiese realizado de mala fe.

Esta garantía también se extiende a toda persona que participe en la investigación (ej. Testigos), siempre que su intervención se realice de buena fe.

5.2 Deber de colaboración

Además del deber de poner en conocimiento de las entidades del Grupo cualquier situación o comportamiento que infrinja los principios éticos, la normativa interna o la legislación vigente, el Personal tiene la obligación de colaborar con los *Chief Compliance Officers* y el Comité Corporativo de Compliance en la adopción de las medidas necesarias para detectar y corregir cualquier actuación que pueda suponer un incumplimiento en materia de Compliance.

Cuando una comunicación sea remitida por cauces distintos al Canal Corporativo de Denuncias o a miembros del personal no responsable de su tratamiento, ésta deberá remitirse con carácter inmediato a los *Chief Compliance Officers* por quien hubiera tenido conocimiento de la comunicación, debiendo mantener en todo caso el deber de confidencialidad.

Del mismo modo, los Terceros cuentan con la obligación de comunicar cualquier incumplimiento que se

² A este respecto, conviene recordar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 456 y siguientes del Código Penal, la acusación, la denuncia falsa y la simulación de delitos tienen la consideración de delito, siendo castigados con una pena de prisión de hasta dos (2) años.

produzca dentro del Grupo Coral Homes del que ellos pudieran tener conocimiento.

5.3 Anonimato

El informante tendrá, en todo caso, la posibilidad de realizar las comunicaciones de forma anónima sin necesidad de facilitar ninguna clase de datos tendentes a su identificación.

5.4 Confidencialidad

Con ello, se asegura de que, en toda denuncia presentada de buena fe, la identidad del denunciante no será revelada. Sin perjuicio de lo anterior, se aclara que dicha identidad podrá ser facilitada a las autoridades administrativas o judiciales, en caso de que así sea requerido expresamente como consecuencia de cualquier procedimiento judicial o administrativo relacionado con el objeto de la comunicación.

Asimismo, todas las personas que, por razón de las funciones que desempeñen en las entidades que integran el Grupo Coral Homes, tengan conocimiento de las denuncias que se formulen, están obligadas a guardar secreto profesional y máxima confidencialidad sobre la identidad del denunciante. A este respecto, únicamente tendrán conocimiento de la identidad de estas personas imprescindibles para llevar a cabo la investigación pertinente.

La información que se recopile durante el desarrollo de la investigación será debidamente conservada y custodiada de manera que se garantice su confidencialidad e integridad, y cualquier violación de esta será sancionada de acuerdo con lo dispuesto en el Código Ético del Grupo Coral Homes.

Estos deberes continuarán en vigor incluso una vez finalizada la fase de investigación y cerrado el expediente correspondiente a cada denuncia.

5.5 Principio de presunción de inocencia, derecho al honor y derecho de defensa y contradicción

Durante la tramitación de la denuncia, las personas afectadas por esta tendrán derecho al honor, a la salvaguarda de su reputación, a la presunción de inocencia, al derecho de defensa, incluido el derecho a ser oídos, y el derecho de acceso al expediente en los términos regulados por la normativa vigente, así como a la misma protección de la que goza el denunciante, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

En este sentido, una vez comunicada la apertura del procedimiento, el denunciado tendrá derecho a aportar todos los medios de prueba que considere pertinentes y a formular cuantas alegaciones considere oportunas para su defensa.

En todo caso, antes de la emisión de la resolución, tendrá que darse trámite expreso de alegaciones al denunciado.

7.6 Ausencia de conflictos de intereses

Durante la tramitación de las denuncias y todo el proceso asociado, las comunicaciones recibidas serán gestionadas con imparcialidad, objetividad y rigor. Se llevará a cabo una valoración basada exclusivamente en los hechos concretos y en las pruebas presentadas, evitando cualquier tipo de influencia personal, interés externo o prejuicio que pudiera comprometer la transparencia y la equidad del procedimiento. En caso de conflicto de intereses deberá comunicarlo a través del formulario del Grupo Coral Homes habilitado a tal efecto.

7.7 Respuesta diligente y motivada

Todas las comunicaciones recibidas sean gestionadas con diligencia, garantizando que los procedimientos se desarrollen de manera ágil, sin demoras injustificadas, y dentro de los plazos establecidos por la normativa interna y las disposiciones legales aplicables.

Las personas afectadas por la denuncia tienen derecho a un proceso con todas las garantías, respetando tanto las disposiciones legales vigentes como la normativa interna aplicable. Esto incluye, además de los derechos descritos previamente, los siguientes aspectos:

- El respeto a los plazos establecidos, evitando dilaciones indebidas durante el procedimiento.
- La adopción de medidas proporcionales a la gravedad de los hechos investigados, garantizando que las sanciones o penalizaciones sean acordes con la naturaleza de la conducta.

El procedimiento deberá realizarse con total imparcialidad, transparencia y respeto, asegurando un tratamiento justo para todas las partes involucradas.

7.8 Medidas de seguridad

El Canal Corporativo de Denuncias contará con las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para evitar el riesgo de divulgación, indisponibilidad y pérdida o destrucción de la información, es decir, se garantizará la confidencialidad, disponibilidad e integridad de las denuncias recibidas.

7.9 Derecho a la información

Las personas afectadas por la denuncia tienen derecho a ser informadas de la existencia de una denuncia que les involucre, así como de las acciones u omisiones que se les atribuyen. Asimismo, tendrán acceso al expediente de investigación, a los resultados obtenidos y a las medidas correctivas que, en su caso, se adopten, con la excepción de aquella información que la legislación vigente prohíba expresamente trasladarles, como la identidad del Informante.

La notificación a las personas afectadas se realizará en el plazo más breve posible, siempre que ello no comprometa el desarrollo de la investigación. En caso de que informar previamente pudiera afectar al procedimiento, estas serán informadas antes de ser citadas para su declaración.

Si la denuncia resulta no ser exacta, veraz o constitutiva de ilícito alguno, las personas afectadas tienen derecho a que dicha circunstancia quede reflejada de manera formal. Además, si la investigación hubiera adquirido notoriedad, y previa petición de las personas afectadas, el Responsable del Sistema emitirá un comunicado interno dirigido al personal del área o departamento de las personas afectadas o de aquellos que se consideren pertinentes. Este comunicado expresará la finalización de la investigación y la conclusión de que los hechos no eran exactos, veraces o constitutivos de ninguna conducta ilícita.

7.10 Protocolo en caso de denuncia falsa

Este Protocolo establece los pasos a seguir en caso de detectar una denuncia falsa o malintencionada dentro del Canal Corporativo de denuncias, con el objetivo de proteger los derechos de todas las partes involucradas y preservar la integridad del Sistema Interno de Información.

Se considerará denuncia falsa aquella en la que el denunciante, de forma dolosa, proporciona

información incorrecta, fraudulenta o engañosa con la intención de perjudicar a una persona, un grupo de personas o a la empresa.

El Chief Compliance Officer o, este junto con el Instructor nombrado, realizarán una evaluación preliminar para verificar la veracidad de los hechos. En caso de que surjan dudas sobre su autenticidad, se llevará a cabo una revisión de la documentación o pruebas proporcionadas por el informante, así como de cualquier otro dato relevante disponible.

En los casos en los que se tenga una duda razonable por parte del Chief Compliance Officer o del Instructor, de que todo o parte de la información facilitada es falsa, elevará la cuestión al Comité Corporativo de Compliance, quien podrá solicitar ayuda al departamento de Auditoría Interna o encargar una investigación por parte de un tercero independiente que analice el caso.

En aquellos casos en los que pueda probarse que el informante, o alguna de las personas intervinientes en la investigación actuó de mala fe con la intención de perjudicar a terceros, la sanción será debidamente justificada en la resolución.

Si la denuncia falsa ha ocasionado un daño significativo a la reputación de la empresa, de un empleado o terceros involucrados, se evaluará la posibilidad de emprender acciones legales. El departamento legal analizará si existen elementos suficientes para interponer una demanda por difamación, fraude o cualquier otro delito aplicable. Estas acciones legales podrán incluir la reclamación de daños y perjuicios, tanto para la empresa como para los empleados afectados. En estos casos, se notificará al informante sobre las posibles consecuencias legales derivadas de la presentación de denuncias falsas y se procederá conforme a lo que establezca la normativa vigente.

8 Vías De Comunicación

Para poder realizar cualquier comunicación que se encuentre dentro del ámbito material de aplicación descrito el Sistema Interno de Información, cuenta con un canal interno de información accesible a través de estas vías:

- Configurado a través de dos URLs según la entidad frente a la que se quiera presentar la denuncia:
 - Coral Homes Holdco, S.L.U y Coral Homes, S.L.: <https://coralhomes.integrityline.com>
 - Servihabitat Servicios Inmobiliarios, S.L.U., Serviland Gestión Urbanística, S.L.U. y Serviloan Gestión e Intermediación de Créditos, S.L.U.: <https://servihabitat.integrityline.com/>
- De igual modo, mediante solicitud del denunciante al Chief Compliance Officer, la comunicación se podrá realizar mediante una **reunión presencial** en el plazo máximo de siete (7) días. La citada reunión se documentará de alguna de las siguientes maneras, previo consentimiento del denunciante:
 - Mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible, o
 - A través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla.

Sin perjuicio de los derechos que le corresponden de acuerdo con la normativa sobre protección de datos, se ofrecerá al denunciante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

En los supuestos de denuncias y/o comunicaciones por presuntos casos de acoso sexual y moral en el ámbito laboral se estará a lo dispuesto en los Protocolos de acoso sexual y moral en el ámbito laboral de las entidades del Grupo, y de forma supletoria aplicará lo establecido en el presente procedimiento.

9 Competencias y deberes en la gestión del Sistema Interno de Información.

El Órgano de Administración de Coral Homes Holdco, S.L.U. (como sociedad dominante) ha designado, ratificado por todos los Consejos de Administración de sus entidades dominantes, a un Responsable del Sistema Interno de Información único para el Grupo Coral Homes, el Comité Corporativo de Compliance. El Comité Corporativo de Compliance es el órgano responsable de velar por la adecuada gestión y funcionamiento de los mecanismos de detección de incumplimientos con los que cuenta el Grupo.

A su vez, el Comité Corporativo de Compliance delega en los respectivos Chief Compliance Officers de las entidades que integran el Grupo Coral Homes, las facultades de gestión del Sistema Interno de Información y del Canal Corporativo de Denuncias, así como de la tramitación de expedientes de investigación.

El Comité Corporativo de Compliance comunicará, dentro del plazo legalmente establecido, a la Autoridad Independiente de Protección del Informante, u otro organismo competente, tanto el nombramiento como el cese de las personas físicas individualmente designadas como *Chief Compliance Officers*, así como de los integrantes del propio Comité Corporativo de Compliance, en el plazo de los diez (10) días hábiles siguientes, especificando, en el caso de su cese, las razones que han justificado el mismo.

Por su parte, les corresponde a los *Chief Compliance Officers*, por delegación de este órgano, la coordinación de la gestión de las denuncias recibidas en sus respectivas entidades, sin perjuicio de aquellas decisiones sobre las que corresponda decidir al Comité Corporativo de Compliance, como órgano responsable del Sistema Interno de Información, velando por la correcta aplicación de las medidas sancionadoras oportunas.

En el desarrollo de la gestión del Canal Corporativo de Denuncias, los *Chief Compliance Officers* actuarán, en todo momento, respetando los principios, normas de actuación y garantías previstas tanto en el presente procedimiento, como en el Código Ético del Grupo y demás normativa interna, velando de una manera especial por el cumplimiento de la prohibición de adoptar o permitir cualquier forma de represalia, directa o indirecta, contra los denunciantes que, de buena fe, hubieran presentado una denuncia.

Corresponde, asimismo, a los *Chief Compliance Officers* y al Comité Corporativo de Compliance velar por el carácter confidencial de la identidad del denunciante que escoja identificarse para presentar una denuncia, si bien podrá ser revelada a las autoridades administrativas y judiciales en la medida en que así sea requerido o resulte necesario para la tramitación del oportuno procedimiento.

Los *Chief Compliance Officers* velarán, igualmente, porque la tramitación, instrucción y resolución de las denuncias se lleve a cabo realizando un análisis exhaustivo de cualquier dato, información o documento presentado, con plena independencia e imparcialidad, respetando los principios de audiencia, contradicción e igualdad y con absoluto respeto a los derechos a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas.

No obstante, lo anterior, los *Chief Compliance Officers* o, en su caso, el Comité Corporativo de Compliance, deberán remitir la información al Ministerio Fiscal, con carácter inmediato, cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

El Comité Corporativo de Compliance reportará trimestralmente a los Consejos de Administración de las entidades que integran el Grupo la información básica y estadística relativa a la gestión y funcionamiento del Canal Corporativo de Denuncias. Asimismo, incluirá en sus Memorias Anuales la información del ejercicio anterior. En ambos casos se salvaguardará, en todo caso, la confidencialidad respecto de la identidad de los denunciantes y de cualquier otra persona afectada.

10 Especialidades en caso de conflictos de intereses

En el caso de que una denuncia se dirigiese contra o afectase a alguno de los *Chief Compliance Officers*, miembros de los equipos de Compliance o a un miembro del Comité Corporativo de Compliance, este no podrá participar en su tramitación, investigación y resolución. Cuando se constate la existencia de un conflicto de intereses, corresponderá a los miembros del Comité Corporativo de Compliance que no estuvieran incurso, la recepción, tramitación, investigación y resolución de la denuncia recibida.

Se entenderá que existe riesgo de conflicto de intereses, que impedirá la participación de la persona en cuestión en el trámite de una denuncia, en los siguientes supuestos:

- i. Existencia de vínculo familiar con el denunciante o denunciado;
- ii. Estar o haber sido denunciado por el denunciante;
- iii. Tener un interés directo en los hechos denunciados;
- iv. Formar parte del área o departamento afectado por la denuncia;
- v. Existencia de enemistad manifiesta con el denunciante o denunciado;
- vi. Estar o haber estado en situación de dependencia jerárquica respecto del denunciante o denunciado;
- vii. Cualquier otra circunstancia que impidiera a cualquiera de los *Chief Compliance Officers*, miembros de los equipos de Compliance o a un miembro del Comité Corporativo de Compliance actuar con independencia, imparcialidad y objetividad.

Los *Chief Compliance Officers*, miembros de los equipos de Compliance y los miembros del Comité Corporativo de Compliance se comprometen a poner de manifiesto tan pronto tengan conocimiento de cualquier incompatibilidad o indicio de conflicto de intereses en relación con una denuncia presentada o en trámite.

Además, en caso de que se concluya la existencia de un conflicto de intereses, el *Chief Compliance Officer*, el miembro de los equipos de Compliance o del Comité Corporativo de Compliance afectado por dicho conflicto también deberá de abstenerse de acceder a información relativa a la denuncia, su trámite, investigación y resolución.

En caso de los miembros de los equipos de Compliance, la decisión sobre la existencia de una situación de conflicto de intereses y, por tanto, de la incapacidad para que participen en la tramitación de una denuncia, será tomada por el *Chief Compliance Officer* de su entidad.

En caso de los *Chief Compliance Officers* y los miembros del Comité Corporativo de Compliance, la decisión sobre la existencia de una situación de conflicto de intereses y, por tanto, de la incapacidad para participar en la tramitación de una denuncia, se adoptará por parte del Comité Corporativo de Compliance, de acuerdo con el régimen de adopción de acuerdos previsto en su propio Reglamento. En este caso, se abstendrá de participar en la deliberación el miembro del Comité presuntamente afectado por el conflicto de intereses.

Asimismo, cualquier denunciante, denunciado o tercero afectado tiene el derecho de plantear supuestos de incompatibilidad o de conflicto de intereses, debiendo ser estos supuestos objeto de análisis y decisión por parte del Comité Corporativo de Compliance. Estos supuestos se podrán plantear bien a través del Canal Corporativo de Denuncias, los buzones de Compliance de las entidades que integran el Grupo o directamente al propio Comité Corporativo de Compliance o a los *Chief Compliance Officers*.

11 Procedimiento de tramitación de las denuncias recibidas

Cada *Chief Compliance Officer* designará, de entre los miembros de su equipo de Compliance, un instructor para cada denuncia que se reciba (el “**Instructor**”) para, e informará al Comité Corporativo de Compliance sobre su designación.

No obstante, lo anterior, el Comité Corporativo de Compliance podrá acordar la designación de un Instructor distinto en los casos de denuncias que, por su relevancia, así lo estime. De igual forma, el Comité Corporativo de Compliance se encuentra facultado para designar un Instructor externo para la gestión y tramitación de denuncias respecto de las cuales así lo estime conveniente.

Fase previa: Acuse de recibo de la denuncia

Cuando el *Chief Compliance Officer* reciba una denuncia enviará un acuse de recibo de la denuncia al denunciante en un plazo máximo de **siete (7) días naturales** a partir de la recepción de ésta, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la denuncia.

Fase 1ª: Procedimiento de tramitación de las denuncias y comunicación al denunciante/denunciado

El Instructor se ocupará de realizar un análisis preliminar de los hechos denunciados, lo someterá a su *Chief Compliance Officer* y este lo elevará al Comité Corporativo de Compliance.

No obstante, en caso de que el *Chief Compliance Officer* pueda ser objeto de la denuncia o pueda estar de cualquier modo comprometido, deberá notificarlo con carácter inmediato al Comité Corporativo de Compliance, quien decidirá si resulta necesario designar como instructor al *Chief Compliance Officer* que no se encuentre en situación de conflicto de intereses.

El Comité Corporativo de Compliance decidirá sobre la inadmisión o admisión de cada denuncia, según sea el caso.

- i. **Inadmisión a trámite de la denuncia:** el *Chief Compliance Officer* podrá decidir no admitir la denuncia en función de los siguientes requisitos:
 - a. por presentarse a través del Canal Corporativo de Denuncias de forma deficiente;
 - b. por presentarse ante una entidad que no está relacionada con la denuncia, o
 - c. por denunciar hechos que resulte evidente que no suponen una infracción de las previstas en el ámbito objetivo del Canal Corporativo de Denuncias.

Ello, no obstante, en caso de resultar posible, el Instructor solicitará, a través del buzón de comunicación seguro o por la vía por la que se presentó la denuncia, la subsanación del requisito incumplido.

Las denuncias no admitidas se anonimizarán de acuerdo con la normativa vigente.

- ii. **Admisión a trámite de la denuncia e inicio de la fase de instrucción e investigación:** cuando la denuncia formulada cumpla con los requisitos establecidos en el presente procedimiento.

La decisión de **no admisión**, **admisión** o, en su caso, la necesidad de **subsanación** de la denuncia presentada será comunicada al denunciante y denunciado en el plazo máximo de **quince (15) días**

naturales desde la recepción de la denuncia a través del buzón de comunicación o del mismo medio por el que presentó la denuncia, si no ha sido a través de este último.

Asimismo, cualquier persona que haya sido objeto de una denuncia, siempre que ésta sea admitida, será informada por parte del Instructor sobre (i) la recepción de la denuncia; (ii) el hecho del que se le acusa; (iii) los departamentos y terceros que, en su caso, podrán ser destinatarios de la denuncia; y (iv) cómo ejercitar sus derechos en materia de privacidad de conformidad con la normativa de protección de datos.

Excepcionalmente, si los *Chief Compliance Officers* considerasen que existe riesgo de que la **notificación al denunciante y denunciado** pudiese comprometer la investigación, dicha comunicación podrá aplazarse hasta que el citado riesgo desaparezca.

En todo caso, la decisión adoptada se recogerá por escrito con las razones que fundamenten la misma.

Fase 2ª: Apertura del Expediente e inicio de la investigación: recopilación de información y documentación

Admitida a trámite la denuncia, y bajo la referencia de identificación asignada por la herramienta del Canal Corporativo de Denuncias o aquella que se le hubiera atribuido, si el medio de presentación hubiera sido distinto, al momento de presentación de la denuncia, se procederá a la apertura del Expediente de Investigación.

El Instructor realizará las diligencias de averiguación que estime necesarias para confirmar la veracidad y realidad de las conductas denunciadas, contando, en todo caso, con la colaboración del *Chief Compliance Officer*, el Comité Corporativo de Compliance, en su caso, y con miembros de otros departamentos y Terceros, que por su posición o proximidad a los hechos denunciados puedan ser relevantes para el esclarecimiento de estos.

A estos efectos, se recabará, en primer lugar, toda la información y documentación profesional relacionada con los hechos. Para ello, el Instructor podrá acceder, con las garantías que en cada caso resulten precisas desde el punto de vista de la validez de la prueba, al correo electrónico profesional, archivos corporativos, registros de entradas y salidas profesionales, registro de gastos y viajes profesionales, back up de los ordenadores profesionales afectados, así como a cualquier otra información de índole profesional que fuera necesaria para la investigación de los hechos, todo ello de conformidad con lo previsto en el Código Ético del Grupo Coral Homes.

En caso de que se tenga que acceder a cualquier correo electrónico profesional, llamadas telefónicas de índole profesional, historial de internet del ordenador corporativo o back up de los ordenadores profesionales afectados, el Instructor informará de tal necesidad al *Chief Compliance Officer* para que éste haga la oportuna petición al CISO o al director de sistemas de la entidad del Grupo que reciba la denuncia. El acceso deberá quedar suficientemente motivado y contar con los suficientes indicios que lo justifique, incluyéndose también la ponderación de proporcionalidad y empleo de medidas alternativas o menos invasivas.

En el proceso de recopilación de la información y documentación relacionada con los hechos, el *Chief Compliance Officer* y el Instructor garantizarán, en todo momento, el respeto a la normativa en vigor.

En atención a las circunstancias del caso y atendiendo a la gravedad de los hechos que se investigan, el Instructor podrá proponer el levantamiento de una diligencia testifical en la que será llamado, al menos un (1) miembro del órgano de representación de los trabajadores o, en su defecto, a dos (2) empleados no afectados por el proceso de investigación, garantizándose, en cualquier caso, que no exista conflicto de intereses por su parte. Las personas que actúen en calidad de testigos presenciarán las actuaciones

investigadoras a los efectos de prestar testimonio sobre el respeto a las garantías durante el proceso de recopilación y análisis de la información.

Fase 3ª: Práctica de las diligencias de investigación

Una vez que el Instructor disponga de la documentación e información que haya considerado necesario recabar, con la colaboración del *Chief Compliance Officer*, dará trámite de audiencia a todos los afectados y testigos y practicará cuantas diligencias adicionales de investigación estime necesarias. Todo el Personal estará obligado a colaborar lealmente en la investigación y guardar secreto sobre su contenido. La intervención de los testigos y afectados tendrá carácter estrictamente confidencial, especialmente en lo concerniente a los datos del denunciante que se haya identificado.

Antes de dar el trámite de audiencia al denunciante, en su caso, y a los testigos, el Instructor les remitirá previamente la notificación formal de la entrevista, emplazándole en una fecha y lugar determinados en el domicilio social o a través de videoconferencia. En caso de que la entrevista fuera a ser grabada se informará del que la entrevista va a ser grabada y adoptarán las medidas en materia de protección de datos oportunas.

Durante el desarrollo de las entrevistas, se tratará de seguir las siguientes pautas orientativas:

- Antes de la entrevista, el Instructor deberá (i) realizar una planificación de las personas a entrevistar y en qué orden se hará; (ii) recopilar la documentación que fuera necesaria para la entrevista; y (iii) preparar un guión para la entrevista.
- Al inicio de la entrevista, el Instructor deberá informarle por escrito a la persona entrevistada (i) del propósito de la investigación y de la entrevista; (ii) los derechos que le asisten; (iii) de que, conforme al presente Reglamento, Grupo Coral Homes no admitirá la toma de represalias por la información que se pudiera facilitar durante la entrevista y (iv) del carácter confidencial de la entrevista.
- Durante la entrevista, el Instructor tratará de comenzar con preguntas abiertas para, a continuación, formular preguntas cerradas que le permitan conocer los detalles.
- Al finalizar la entrevista, el Instructor le preguntará si existe alguna cuestión adicional que le preocupe o que fuera significativa y no se hubiera tratado durante el transcurso de la entrevista. Posteriormente, se pedirá a la persona entrevistada que lea detenidamente el acta de su declaración y que, en caso de estar de acuerdo con su contenido, la firme. En caso de que no muestre conforme con el contenido del acta, deberá suscribir un documento en el que haga constar su disconformidad, el contenido con respecto del que no se sienta conforme y, en su caso, la causa de su disconformidad.

El trámite de audiencia incluirá, como mínimo, siempre que ello sea posible, una entrevista privada con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada en la que, dentro del respeto a la garantía de presunción de inocencia, se le informará de los hechos que son objeto del expediente, se le invitará a que exponga su versión completa de los hechos, se posibilitará que aporte los medios de prueba pertinentes y se le realizarán las preguntas que correspondan dependiendo de las circunstancias del caso y los hechos denunciados. Asimismo, se procederá a informar a todas las partes afectadas sobre el tratamiento de sus datos de carácter personal, así como a dar cumplimiento a cualquier otro deber exigido por la legislación sobre protección de datos de carácter personal y, en su caso, de carácter laboral respecto de la presencia de un miembro representante de los trabajadores.

En toda investigación se garantizarán los derechos a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas.

El Instructor, directamente o a través de su *Chief Compliance Officer*, podrá recabar, en cualquier momento del procedimiento, el asesoramiento y la colaboración de personal de la Alta Dirección de su entidad y/o de asesores externos e independientes, a efectos de determinar las consecuencias y forma de actuación con respecto a cualquier denuncia.

Fase 4ª: Emisión Informe investigación interna y Propuesta de Resolución

La instrucción del Expediente de Investigación concluirá con la emisión de un Informe de Investigación Interna por parte del Instructor, el cual será entregado a su *Chief Compliance Officer* (en caso de que éste no hubiera sido designado como Instructor) junto con una Propuesta de Resolución.

El informe deberá contener la siguiente descripción:

- i. Antecedentes. Que incluirá un resumen de los hechos denunciados y de los argumentos planteados por cada una de las partes implicadas.
- ii. Diligencias practicadas. Este apartado incluirá una relación nominal de las personas que hayan participado en la investigación y un detalle de las pruebas practicadas (entrevistas, documentos, etc.). Al informe se adjuntarán, como anexos, todos los documentos aportados y/o generados durante la Fase de Instrucción (actas de reuniones, etc.).

De las entrevistas mantenidas con las partes y testigos se levantará acta, que será firmada por el Instructor o el Chief Compliance Officer y los comparecientes. Asimismo, se emitirá un extracto del Acta sin incluir los datos personales de los entrevistados, a los efectos de preservar su identidad y que será firmada únicamente el Instructor o el Chief Compliance Officer. Estos extractos serán los que se pondrán a disposición de las partes si solicitan vista del expediente.

- iii. Metodología empleada: El informe deberá contener un apartado en el que se describa la metodología empleada y que en cualquier caso deberá respetar lo dispuesto en el presente Protocolo.
- iv. Medidas cautelares o preventivas aplicadas: Este apartado recogerá aquellas medidas cautelares o preventivas que hayan sido necesarias aplicar. En el caso de que no hayan sido necesarias, también se constatará en el protocolo.
- v. Conclusiones. Este apartado recogerá la convicción del Instructor o el Chief Compliance Officer respecto de si se han cometido o no los hechos denunciados, explicitando los hechos que han quedado objetivamente acreditados en base a las diligencias de prueba practicadas. Asimismo, indicará si los hechos denunciados son constitutivos o no de una infracción de las leyes o normativa interna.
- vi. Resolución. Este apartado contendrá, si procede, una propuesta razonada de las medidas provisionales o definitivas a adoptar, incluyendo la propuesta de acciones disciplinarias sancionadoras. Si el Instructor o el Chief Compliance Officer concluye que no existen indicios ni pruebas suficientes sobre la existencia de una infracción de las leyes o normativa interna, se procederá a archivar el expediente.

La Propuesta de Resolución se pronunciará acerca de alguna de las siguientes decisiones alternativas:

- a) resolverá motivadamente la existencia de un incumplimiento;

- b) resolverá motivadamente la inexistencia de un incumplimiento; o
- c) acordará la práctica de diligencias complementarias que sean necesarias para poder determinar si ha existido o no un incumplimiento.

Si para el momento de la emisión de la Propuesta de Resolución se hubieran superado los tres (3) meses de duración máxima de la fase de investigación, el Instructor incluirá en la misma Propuesta de Resolución la necesidad de haber adoptado la oportuna prórroga, , en todo caso, con un límite máximo de **tres (3) meses adicionales**, computados a partir de la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al denunciante, de tres (3) meses a partir del vencimiento del plazo de siete (7) días después de presentarse la denuncia.

El *Chief Compliance Officer* revisará el Informe y decidirá sobre la Propuesta de Resolución, pudiendo adoptar, motivadamente, cualquier otra decisión distinta a la propuesta por parte del Instructor en caso de que lo considerase oportuno, y presentará el Informe junto con la Propuesta de Resolución ante el Comité Corporativo de Compliance.

Fase 5ª: Terminación de la Investigación: Archivo o propuesta de las medidas a adoptar. Registro

Una vez concluida la investigación, el Comité Corporativo de Compliance, a la vista del Informe y de la Propuesta de Resolución, adoptará una de las siguientes decisiones:

a) Archivo de la denuncia

Acordará el archivo de la denuncia y de las actuaciones realizadas cuando, tras la oportuna investigación, considere que no han quedado suficientemente acreditados los hechos denunciados, o que éstos no sean constitutivos de un incumplimiento o una infracción incluida en el ámbito objetivo del Canal Corporativo de Denuncias.

b) Propuesta de las medidas a adoptar

Cuando los hechos denunciados hayan quedado suficientemente acreditados y, además, sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del Canal Corporativo de Denuncias, el Comité Corporativo de Compliance:

- i. Formulará por escrito una propuesta de resolución, debidamente justificada, de las posibles medidas a adoptar.
- ii. Remitirá la denuncia (previa debida anonimización, en su caso), los resultados documentados de la investigación y la propuesta de sanción:
 - al departamento con funciones de gestión y control de recursos humanos responsable de adoptar las medidas disciplinarias concretas contra el Personal;
 - al departamento responsable de la coordinación de la relación con los Terceros;

- o al departamento responsable de la tramitación de los procedimientos judiciales/administrativos que, en su caso, procedan.³

Siempre que se reciba una denuncia, y con carácter previo a la adopción de una decisión por parte de los *Chief Compliance Officers*, estos deberán reportar el análisis efectuado de las denuncias recibidas ante el Comité Corporativo de Compliance para que este adopte una decisión al respecto, a excepción de las denuncias cuyos hechos se configuren claramente como una infracción leve (entendiéndose por infracción leve todo hecho denunciado que no se configure como un potencial incumplimiento de la normativa, interna o externa, ni, por tanto, constitutivo de delito o infracción administrativa o laboral).

Registro

A través de la herramienta del Canal Corporativo de Denuncias, Grupo Coral Homes llevará un registro de todas las denuncias recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad exigidos.

Este registro no tiene carácter público y únicamente podrán acceder a su contenido las personas debidamente autorizadas para ello por los *Chief Compliance Officers* de las entidades que integran el Grupo Coral Homes, así como las autoridades competentes que soliciten su acceso, garantizando, en todo caso, la confidencialidad requerida por la normativa vigente.

³ En caso de que el Comité Corporativo de Compliance llegase a la conclusión de que las conductas o los hechos puestos de manifiesto a través de una denuncia son susceptibles de ser calificadas como un ilícito penal, administrativo o laboral, Grupo Coral Homes se reserva la facultad de facilitar a las autoridades competentes toda la información a la que pueda verse obligada, incluida la identidad de las personas implicadas.

12 Canales externos de información

Ya sea directamente o previa comunicación a través del Canal de Denuncias, se podrá informar ante la Autoridad Independiente de Protección al Informante (A.A.I.), o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, de la comisión de cualesquiera acciones u omisiones incluidas en el ámbito de aplicación de 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.

La comunicación, que podrá llevarse a cabo de forma anónima, se podrá realizar, a elección del informante:

- a. Por escrito, a través de correo postal o a través del cualquier medio electrónico habilitado al efecto dirigido al canal externo de informaciones de la A.A.I.
- b. Verbalmente, por vía telefónica o a través de sistema de mensajería de voz.
- c. Mediante reunión presencial, dentro del plazo máximo de siete (7) días.

13 Protección de datos de carácter personal

El Sistema Interno de Informaciones y en concreto, el Canal Corporativo de Denuncias, dan pleno cumplimiento a la normativa aplicable en materia de protección de datos; de manera especial al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, "Reglamento General de Protección de Datos" o "RGPD") y a su normativa de desarrollo, tanto europea como española y de manera especial, a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales ("LOPDGDD").

Igualmente, Grupo Coral Homes ha tomado en consideración tanto 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, como 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.

Asimismo, en cumplimiento del deber de información que recae en los Responsables del tratamiento de datos personales y el compromiso de debida diligencia, Grupo Coral Homes pone a disposición de los denunciantes y cualquier otra parte interesada la Política de Privacidad del Canal Corporativo de Denuncias, que se puede consultar en las páginas web: <https://coralhomes.integrityline.com/> y <https://servihabitat.integrityline.com/> (visible para todos los usuarios en la parte superior de la página web). De acuerdo con el art. 13 de RGPD y el art. 11 de LOPDGDD, dicha Política expone la información detallada sobre el tratamiento de datos de carácter personal en el marco del Canal Corporativo de Denuncias.

14 Publicidad y Difusión

Al objeto de proporcionar información sobre el uso del Canal Corporativo de Denuncias, el presente documento será publicado en los portales web de las entidades que integran el Grupo Coral Homes (www.servihabitat.com, para Servihabitat, Serviland y Serviloan, y www.coralh.com, para Coral Homes Holdco y Coral Homes), así como en la intranet de Servihabitat.

Asimismo, Grupo Coral Homes llevará a cabo cuantas actuaciones resulten necesarias para fomentar el uso del Canal Corporativo de Denuncias por parte del Personal.

15 Aprobación, Seguimiento, y Revisión

El presente Procedimiento ha sido aprobado por el Comité Corporativo de Compliance de fecha 19 de octubre de 2023, fecha en la que este entró en vigor, siendo posteriormente ratificado, con fecha 1 de diciembre de 2023, por el Consejo de Administración de Coral Homes Holdco, S.L.U., en su calidad de entidad dominante del Grupo.

Por su parte, los **Consejos de Administración de sus entidades dependientes** (Coral Homes, S.L., Servihabitat Servicios Inmobiliarios, S.L.U., Serviland Gestión Urbanística, S.L.U. y Serviloan Gestión e Intermediación De Créditos, S.L.U.) **ratifican dicha aprobación.**

Para garantizar la idoneidad, adecuación y eficacia del presente Procedimiento, este será objeto de revisión y actualización periódica.

Sin perjuicio de dicha revisión ordinaria y periódica, este Procedimiento será sometido a revisión y actualización cuando: a) se pongan de manifiesto infracciones relevantes del Procedimiento que requieran corrección, b) se produzcan cambios significativos en Grupo Coral Homes, en la estructura de control o en la actividad que desarrolla y/o c) haya modificaciones legales o jurisprudenciales relevantes que así lo aconsejen.

Todas las modificaciones materiales que se realicen sobre el mismo deberán ser sometidas a la aprobación del Consejo de Administración de Coral Homes Holdco, S.L.U. y de la ratificación por parte de los Consejos de Administración de sus entidades dependientes, salvo aquellas de índole menor o de mero desarrollo, resultando suficiente en estos casos su aprobación por parte del Comité Corporativo de Compliance.

A estos efectos, se entenderá que una modificación es material cuando pueda repercutir en el cumplimiento de lo establecido en la normativa aplicable.

ANEXO I: Conductas tipificadas en el Código Penal y los delitos previstos en otras leyes especiales

Las conductas denunciabiles a través del Canal Corporativo de Denuncias del Grupo Coral Homes comprenden cualquier **incumplimiento de los principios y normas de conducta establecidas en su Código Ético** y normativa complementaria, así como aquellas que resulten constitutivas de una infracción de índole administrativa o laboral.

Por otro lado, también serán denunciabiles aquellas conductas tipificadas en el Código Penal y los delitos previstos en otras leyes especiales.

A continuación, se exponen no solo algunos de los delitos que dan lugar a responsabilidad penal de la persona jurídica o a penas específicas por aplicación del artículo 129 del Código Penal, sino también a algunos de los delitos más relevantes a nivel sectorial, por las actividades desarrolladas por el Grupo.

Delitos que generan responsabilidad penal para la persona jurídica (art. 31 bis CP):

- **Cohecho:** Ofrecer o entregar a funcionarios, autoridades, organismos y administraciones públicas un regalo o compensación, económica o de cualquier naturaleza, con la intención de obtener un beneficio para Coral, sea lícito o ilícito.
- **Tráfico de influencias:** Influir igualmente, aprovechándose de cualquier situación derivada de una relación personal, para conseguir una resolución que pueda generar, directa o indirectamente, un beneficio económico para Coral.
- **Corrupción en los negocios:** Que un directivo, administrador, empleado o colaborador, de Coral por sí o por persona interpuesta, reciba, solicite o acepte un beneficio o ventaja no justificados de cualquier naturaleza, para sí o para un tercero, como contraprestación para favorecer indebidamente a otro en la adquisición o venta de mercancías, o en la contratación de servicios o en las relaciones comerciales. En sentido contrario, la promesa u concesión del beneficio a un tercero para la adquisición o venta de productos en las relaciones comerciales.
- **Corrupción en las transacciones internacionales:** Ofrecer o entregar un beneficio o ventaja indebidos a funcionarios públicos para obtener un trato de favor en la realización de actividades económicas internacionales.
- **Estafa:** Engañar a otro, con ánimo de lucro, para que realice un acto de disposición que le perjudique a él mismo o a un tercero.

- **Publicidad engañosa:** Realizar ofertas o publicidad de productos o servicios, donde se hagan alegaciones falsas o manifiesten características inciertas sobre los mismos, de modo que puedan causar un perjuicio grave y manifiesto a los consumidores.
- **Descubrimiento y revelación de secretos de empresa:** Apoderarse por cualquier medio de datos, documentos ya sean escritos o electrónicos, soportes informáticos u otros objetos que constituyan información confidencial de otra empresa, entidad, o de la propia Coral, etc., para su uso, difusión, revelación, o cesión.
- **Fraude de subvenciones:** Obtener subvenciones o ayudas de las Administraciones Públicas en una cantidad o por un valor superior a 120.000 euros falseando las condiciones requeridas para su concesión ocultando las que la hubiesen impedido.
- **Fraude a la Hacienda Pública:** Defraudar a la Hacienda Pública (estatal, autonómica, foral o local) en un importe superior a 120.000 euros; eludiendo el pago de tributos, cantidades retenidas o que se hubieren debido retener o ingresos a cuenta de retribuciones en especie, obteniendo indebidamente devoluciones o disfrutando de beneficios fiscales de la misma forma. También podrán ser objeto de denuncia las infracciones de carácter fiscal por cuantía inferior a 120.000 euros.
- **Fraude a la Seguridad Social:** Eludir el pago de las cuotas de la Seguridad Social obteniendo indebidamente devoluciones o disfrutando deducciones de forma indebida.
- **Incumplimiento y falsedad de obligaciones contables:** Incumplir de manera grave la obligación de llevar contabilidad mercantil y libros y/o registros contables. Representa un tipo delictivo que suele ir aparejado a otras conductas defraudatorias, pues éstas suelen llevarse a cabo por medio de doble contabilidad y falsas anotaciones contables.
- **Delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente:** Provocar o realizar directa o indirectamente emisiones, vertidos, radiaciones, extracciones, excavaciones, aterramientos, ruidos, vibraciones, inyecciones o depósitos, en la atmósfera, el suelo, el subsuelo o las aguas terrestres, subterráneas o marítimas; establecer depósitos o vertederos de desechos o residuos sólidos o líquidos que sean tóxicos o peligrosos y puedan perjudicar gravemente el equilibrio de los sistemas naturales o la salud de las personas.
- **Delitos contra los animales:** cualquier medio o procedimiento, incluyendo los actos de carácter sexual, cause a un animal doméstico, amansado, domesticado o que viva temporal o permanentemente bajo el control humano lesión que requiera tratamiento veterinario para el restablecimiento de su salud.
- **Frustración de la ejecución:** Realizar cualquier acto de disposición patrimonial o generador de obligaciones que entorpezca o impida que se lleve a cabo un embargo o un procedimiento de reclamación de cantidad. Ocultar bienes en un procedimiento judicial o administrativo de ejecución. Utilizar sin autorización del depositario de bienes embargados por la autoridad.
- **Insolvencias punibles:** En el supuesto de que la sociedad se encontrara en concurso, se produciría este delito cuando se realizara un acto de disposición patrimonial para reducir indebidamente el patrimonio que es garantía del cumplimiento de las obligaciones, o dificultar o imposibilitar el conocimiento por el acreedor de la verdadera situación económica del deudor.
- **Delitos contra la Propiedad Intelectual:** Reproducir, plagiar, o comunicar públicamente, en todo o en parte, una obra literaria (libro), artística (cuadro o fotografía) o científica (teoría específica, aplicaciones o programas informáticos), o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier medio, sin la autorización de los titulares. Por ejemplo, este delito es aplicable para aquellos casos en que se utilicen aplicaciones o programas informáticos sin la correspondiente licencia de uso.
- **Delitos contra la Propiedad Industrial:** Reproducir, imitar, etc. un signo distintivo sin consentimiento del titular, de modo que se consiga otro signo idéntico o confundible con aquel, para distinguir los mismos o similares productos, servicios, actividades o establecimientos.

- **Daños informáticos:** Borrar, dañar, deteriorar, suprimir o hacer inaccesibles, datos, programas informáticos o documentos electrónicos ajenos, sin autorización y cuando el resultado producido fuera grave. Impedir u obstaculizar el funcionamiento de sistemas informáticos ajenos.
- **Delitos urbanísticos:** Llevar a cabo obras de urbanización, construcción o edificación no autorizables en suelos destinados a viales, zonas verdes, bienes de dominio público o lugares que tengan legal o administrativamente reconocido su valor paisajístico, ecológico, artístico, histórico o cultural, o por los mismos motivos hayan sido considerados de especial protección.
- **Delitos contra la intimidad personal y familiar:** Apoderarse, utilizar o modificar, sin autorización y en perjuicio de tercero, datos reservados de carácter personal o familiar de otro que se hallen registrados en ficheros o soportes informáticos, electrónicos o telemáticos o en cualquier otro archivo o registro público o privado. Acceder ilícitamente a un sistema informático para apoderarse de datos de carácter personal contenidos en el mismo.
- **Contra los derechos de los ciudadanos extranjeros:** Promover, favorecer o facilitar el tráfico ilegal o la inmigración clandestina.
- **Blanqueo de Capitales:** Aceptar fondos, depósitos, etc. que tengan su origen en la comisión de un delito, o realizar cualquier otro acto para ocultar dicho origen ilícito, o para ayudar a la persona que haya participado en la infracción. Se puede cometer de manera imprudente si se actúa sin la diligencia debida, es decir, no es necesario que el autor quiera y conozca que el delito va a cometerse.
- **Financiación del terrorismo:** Proveer, recolectar o aceptar fondos con la intención de que se utilicen para cometer delitos relacionados con organizaciones y grupos terroristas.
- **Delito contra la salud pública:** Ofrecer en el mercado productos que sean nocivos para la salud, y/o que no cumplan con los requisitos de caducidad o composición establecidos por las leyes o reglamentos. También elaborar sustancias nocivas para la salud, despacharlas, suministrarlas o comerciar con ellas.
- **Delito bursátil:** Usar o suministrar alguna información relevante para la cotización de cualquier clase de instrumentos financieros. Difundir noticias o rumores sobre personas o empresas, a sabiendas de su falsedad, con el fin de alterar o preservar el precio de la cotización de un valor o instrumento financiero. Falsear la información económico-financiera contenida en los folletos de emisión de cualesquiera instrumentos financieros.
- **Manipulación de sustancias tóxicas, corrosivas y otras:** Contravenir las normas de seguridad establecidas en la fabricación, manipulación, transporte, tenencia o comercialización de explosivos, sustancias inflamables o corrosivas, tóxicas y asfixiantes poniendo en peligro concreto la vida, integridad física o salud de las personas o medio ambiente.
- **Falsificación de tarjeta de crédito, débito y cheque viaje:** Alterar, copiar, reproducir o falsificar tarjetas de crédito, débito y cheques de viaje.
- **Financiación ilegal de partidos políticos:** Entregar donaciones o aportaciones destinadas a un partido político, federación, coalición o agrupación de electores de forma ilegal.
- **Facturación fraudulenta:** Alterar o manipular los aparatos automáticos que miden el coste de los productos vendidos o servicios ofertados (contadores, taxímetros, etc.) con el objetivo de facturar cantidades superiores, causando un perjuicio al consumidor.
- **Prostitución y corrupción de menores:** Obligar a una persona mayor de edad a ejercer o a mantenerse en la prostitución, empleando violencia, intimidación o engaño, o abusando de una situación de superioridad o de necesidad o vulnerabilidad. Inducir, promover, favorecer o facilitar la prostitución de un menor de edad o una persona con discapacidad necesitada de especial protección, o lucrarse con ello, o explotar de algún otro modo a un menor o a una persona con discapacidad para estos fines. Solicitar, aceptar u obtener, a cambio de una remuneración o promesa, una relación sexual con una persona menor de edad o una persona con discapacidad necesitada de especial protección. La producción, venta, distribución, etc. de pornografía infantil.

- **Malversación:** Utilizar o gestionar fraudulentamente dinero público.
- **Piratería de servicios de radiodifusión o interactivos:** Acceder o facilitar el acceso (sin el permiso del prestador de servicios) a un servicio de radiodifusión sonora o televisiva o a servicios interactivos prestados a distancia por vía electrónica. Alterar o duplicar el número identificativo de equipos de telecomunicaciones, o comercializar equipos que hayan sufrido una alteración fraudulenta. Utilizar equipos o programas que permitan el acceso no autorizado a servicios de acceso condicional o equipos de telecomunicación.
- **Delitos de torturas, delitos de odio y otros delitos contra la integridad moral:** Infligir a otra persona tratos degradantes que menoscaben su integridad moral, pudiéndose cometer también en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaliéndose de su relación de superioridad, realizando contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima.
Fomentar o promover o bien producir o distribuir materiales que directa o indirectamente inciten al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, una parte del mismo o contra una persona determinada: en caso de que la organización incitase al odio por razones por motivos racistas, antisemitas, antigitanos u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, aporofobia, enfermedad o discapacidad.
Lesionar la dignidad de las personas mediante acciones que entrañen humillación, menosprecio o descrédito: en caso de que en la organización se realizarán acciones humillación o menosprecio contra determinadas personas por motivos racistas, antisemitas, antigitanos u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, aporofobia, enfermedad o discapacidad.
- **Delito de acoso sexual:** Solicitar favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente, de prestación de servicios o análoga, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante.

Delitos que generan consecuencias accesorias para la persona jurídica (art. 129 CP):

- **Delitos contra los derechos de los trabajadores:** Poner en grave peligro la vida, salud y seguridad de los trabajadores debido a la infracción de las normas de prevención de riesgos laborales. Este delito se puede cometer de forma imprudente. Utilizar engaño o abuso de una situación de necesidad para imponer a los trabajadores condiciones laborales o de Seguridad Social que perjudiquen, supriman o restrinjan sus derechos. Imponer condiciones de trabajo inadecuadas o contrarias a la seguridad y salud laboral; tratar a los trabajadores en condiciones de desigualdad y discriminación; impedir o limitar el derecho de libertad sindical.
- **Alteración de precios en concursos y subastas públicas:** Solicitar algún beneficio para no tomar parte en un concurso o subasta pública, intentar alejar de ella a los postores por medio de amenazas, dádivas, promesas o cualquier otro artificio, concertar con otro postor con el fin de alterar el precio del remate, o abandonar fraudulentamente una subasta habiendo obtenido la adjudicación.
- **Obstrucción a la actividad inspectora:** Negarse a la colaboración con las autoridades inspectoras sobre aquellas sociedades sujetas o que actúen en mercados sometidos a supervisión administrativa.

Otros delitos relevantes a nivel sectorial:

- **Acoso Inmobiliario:** Impedir a otro disfrutar de la vivienda a que tiene derecho o compelerle a abandonarla, cederla o enajenarla, en los términos que se indican en los dos puntos siguientes.

- **Coacciones:** Impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe o compelerle a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto, teniendo como objeto impedir el legítimo disfrute de la vivienda.
- **Allanamiento de morada:** Entrar o permanecer en morada ajena contra la voluntad del morador. Igualmente, entrar o mantenerse en domicilio de persona jurídica, despacho profesional u oficina o establecimiento o local abierto al público contra la voluntad del titular fuera de las horas de apertura.
- **Delitos societarios:** Se castiga a los administradores de hecho o de derecho que falseen cuentas anuales u otros instrumentos que deban reflejar la situación jurídica o económica de la entidad. Asimismo, se castiga la imposición de acuerdos abusivos prevaleciéndose de una situación mayoritaria en junta de accionistas u órgano de administración, la imposición de acuerdo lesivo adoptado por mayoría ficticia y la negativa o impedimento a socio de los derechos de información, participación en la gestión o control de la actividad social o suscripción preferente de acciones.

ANEXO II: AUTORIDAD INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN DEL INFORMANTE Y CANAL EXTERNO

Con fecha **1 de septiembre de 2025**, tal y como dispone la **Orden PJC/908/2025, de 8 de agosto**, se puso en funcionamiento la **Autoridad Independiente de Protección del Informante**.

Para realizar una comunicación ante la A.A.I. se han habilitado los siguientes canales:

- Buzón específico accesible a través del siguiente [enlace](#)
- Correo electrónico: canal.externo@proteccioninformante.es
- Dirección postal: C/ Luis Cabrera 9, planta 4, 28002, Madrid.
- Solicitando una reunión presencial.

Asimismo, en la página web de la A.A.I se puede encontrar información sobre los canales externos de otras autoridades u organismos competentes:

<https://www.proteccioninformante.gob.es/presentacion-de-informaciones-sobre-infracciones>