

CANAL ÉTICO

Neinor Homes tiene un Canal Ético disponible en la [web corporativa \(canal.etico@neinorhomes.com\)](mailto:canal.etico@neinorhomes.com), que lleva en funcionamiento desde 2015 y que está disponible 24/7 desde cualquier parte del mundo y en todos los idiomas que se hablan en el Grupo.

El canal es accesible y está a disposición de cualquier interesado que quiera comunicar todo hecho que pueda constituir un incumplimiento de las obligaciones legales, del Código Ético o del Código de conducta para terceros del Grupo Neinor Homes. Se garantiza el anonimato y confidencialidad de todas las comunicaciones recibidas, para asegurar que no exista ningún tipo de represalia contra el denunciante por el hecho de haber realizado la comunicación.

Denuncias recibidas en 2021

En 2021 se han recibido 3 denuncias en el Canal Ético, que han sido investigadas y resueltas en un plazo medio de 5 días hábiles, cumpliendo con el plazo establecido por el Procedimiento de Gestión de Denuncias.

A continuación, se muestra el detalle de dichas denuncias recibidas:

Nº de denuncia	Motivo de la denuncia	Resolución	Medidas adoptadas
1	Un cliente potencial denuncia que el comercializador de un terreno en el que estaba interesado no respetó el orden durante el proceso de negociación para su venta: tardó 3 meses en contestar a la oferta del cliente indicándole el precio mínimo por el que se vendería, el cliente le comunica que acepta y el comercializador le comunica que ya había una oferta aceptada de otro cliente.	Durante la investigación de los hechos el comercializador nos remite correos electrónicos previamente manipulados por él para justificar su mala praxis y se detecta también una mala forma de proceder por parte del gestor comercial.	Se rescinde el contrato de comercialización con el comercializador y se apercibe al gestor comercial. Se comunica al denunciante la resolución de la investigación y el cierre de la denuncia.
2	Un técnico de Neinor Experience denuncia un abuso que ha sufrido una empleada de limpieza de una de nuestras promociones por parte del encargado de construcción de dicha promoción.	Se contacta con la agraviada y se recopila toda la información de los hechos ocurridos. Se retira inmediatamente de la obra al encargado de construcción.	Se comunica al denunciante la medida adoptada y el cierre de la denuncia.
3	Un cliente potencial pone una queja porque había dejado una señal para reservar una vivienda que finalmente no ha podido comprar porque ya estaba reservada a otro cliente que ha obtenido financiación para realizar la compra.	Tras realizar las investigaciones oportunas y ponerse en contacto con el Comercializador, se concluye que no existe fraude ni mala praxis porque ya había un contrato de compraventa firmado con otro cliente.	Se comunica al denunciante el cierre de la denuncia y los motivos, así como un compromiso de avisarle en caso de que la venta no llegara a término.

No se ha recibido ninguna denuncia relacionada con casos de discriminación, incumplimiento de los derechos humanos, corrupción o soborno, ni incumplimientos del Código Ético.

Todas las denuncias fueron elevadas a la Comisión de Auditoría dentro del Informe anual de actividades de cumplimiento.