

POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO DO CANAL ÉTICO

O GRUPO HOMESERVE¹ (doravante, HomeServe ou o Grupo) possibilitou um mecanismo interno de comunicação de possíveis infrações (Canal Ético) de acordo com o disposto na Lei 2/2023, de 20 de fevereiro, que regula a proteção das pessoas que denunciam infrações regulamentares e o combate à corrupção, bem como dúvidas e questões relativas à interpretação e aplicação do seu Sistema de *Compliance*.

O que pode ser comunicado através do Canal Ético?

- ✓ Qualquer violação do Código de Ética ou dos restantes regulamentos, processos e controles internos que compõem o Sistema de *Compliance* HomeServe.
- ✓ Qualquer violação da legislação vigente aplicável.
- ✓ Dúvidas ou questões relativas à aplicação do Sistema de *Compliance*.

Em qualquer caso, o conteúdo da comunicação deve estar relacionado com condutas ou factos cometidos por funcionários, colaboradores, agentes comerciais, fornecedores, contratantes, subcontratados e outros terceiros com quem a HomeServe esteja profissionalmente relacionada ou ligada ou sobre dúvidas sobre o Sistema de *Compliance*.

O que é o Canal Ético?

- **Sítio Internet:** <https://app.convercent.com/en-us/LandingPage/28f0d341-f651-eb11-a97c-000d3ab9f062>
- **Telefone:** 900 905 460 (apenas para Espanha) e 800 180 367 (apenas para Portugal). Linha direta confidencial.

Princípios e garantias essenciais para a utilização e gestão do Canal Ético

- ✓ **Garantia de confidencialidade:** a HomeServe garante que (i) a identidade das pessoas que fazem uma comunicação; ii) a identidade de qualquer outra pessoa afetada ou mencionada na comunicação; e (iii) as ações realizadas serão confidenciais e não poderão ser divulgadas ou comunicadas a pessoas não autorizadas.
- ✓ **Anonimato:** as comunicações podem ser feitas de forma anónima, ou seja, sem necessidade de se identificar.
- ✓ **Sem retaliação:** a HomeServe não retaliará ou terá quaisquer consequências negativas para indivíduos que façam uma comunicação de boa-fé.

¹ O termo "HOMESERVE GROUP" inclui as empresas HOMESERVE IBERIA, S.L.U.; HOMESERVE ASISTENCIA SPAIN, S.A.U., HABITISSIMO S.L.U., todas as suas filiais domiciliadas em Espanha e, na medida em que a sua aplicação seja possível, todas as suas filiais domiciliadas fora de Espanha.

- ✓ **Gestão da comunicação de forma diligente e imparcial:** a comunicação será processada de acordo com os requisitos da Lei 2/2023, de forma objetiva e evitando possíveis situações de conflitos de interesses.
- ✓ **Direito de comunicação através de uma reunião presencial com o Sr. Nicolas Moreau, delegado do Responsável do Canal Ético, e o Sr. Julian Woolley, Diretor de Auditoria Interna do Grupo Homeserve EMEA:** deve ocorrer dentro de um período máximo de sete (7) dias corridos a partir do seu pedido. A reunião presencial deve, em qualquer caso, ser documentada (i) por uma gravação da conversa ou (ii) através de uma transcrição completa e precisa da conversa. Pode ouvir a gravação e/ou verificar, retificar e aceitar, por assinatura, a transcrição da conversa.
- ✓ **Direito de se dirigir às Autoridades Independentes (canal externo)** através dos mecanismos por elas habilitados.
- ✓ **Direitos relativos à proteção de dados pessoais nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, da Lei Orgânica 3/2018, de 5 de dezembro, relativa à Proteção de Dados Pessoais e garantia dos direitos digitais e da Lei 2/2023, de 20 de fevereiro, regulador da proteção das pessoas que comunicam infrações regulamentares e anticorrupção.**
- ✓ **Outros direitos que constam da Lei n.º 2/2023, de 20 de fevereiro, que regula a proteção das pessoas que denunciam infrações regulamentares e o combate à corrupção.**

Guia de utilização do Canal Ético

Sem prejuízo das garantias e direitos descritos na seção anterior, é importante destacar os seguintes pontos sobre o uso do Canal Ético:

- ✓ O Canal Ético é gerido pelo Responsável do Canal Ético.
- ✓ Terão acesso às comunicações recebidas através do Canal Ético: (i) o Responsável do Canal Ético e quem o gere diretamente; (ii) os membros do Comité de *Compliance*; (iii) em caso de sanções, o Diretor do Departamento de Recursos Humanos ou a pessoa ou organismo competente para tomar medidas disciplinares; (iv) no caso de ter que adotar medidas legais, o Diretor de *Legal & Compliance*; (v) se aplicável, subcontratantes, tais como consultores ou gestores, internos ou externos; e (vi) se for caso disso, o delegado para a proteção de dados.
- ✓ O Canal Ético só pode ser utilizado para comunicar os factos ou dúvidas acima referidos (ver ponto "O que pode ser comunicado através do Canal Ético?").
- ✓ O uso indevido do Canal Ético pode ser sancionado. Por exemplo, em caso de comunicação de factos falsos ou de má-fé.
- ✓ Todos os funcionários da HomeServe são obrigados a comunicar violações do Sistema de *Compliance* ou da lei aplicável de que tenham conhecimento.

Direitos relativos à proteção de dados pessoais

1. Responsável pelo tratamento

Identidade: HOMESERVE IBERIA, S.L.U.

Sede social: C/ Cerro de los Gramos, 1. Parque Empresarial, Edificio 5 y 6 - 28224, Pozuelo de Alarcón, Madrid, Espanha.

CIF: B63778518.

Telefone: +34 91 274 72 01

2. Finalidade do tratamento

Os dados pessoais fornecidos na comunicação serão tratados com o objetivo de atender e analisar a comunicação, investigar os factos comunicados e adotar as medidas corretivas pertinentes, sejam disciplinares ou contratuais para cumprir com a devida diligência e controlo da HomeServe.

3. Categorias de dados pessoais

Os dados pessoais que a HomeServe tratará são aqueles que o comunicante fornece através da comunicação, bem como os restantes dados que possam ser recolhidos como resultado da investigação que poderá ser iniciada de acordo com o procedimento indicado para o Canal Ético da HomeServe.

4. Anónimo e confidencial

O autor da chamada pode identificar-se, mas também pode comunicar qualquer facto de forma anónima. Em qualquer caso, tanto os dados pessoais como as informações serão tratados confidencialmente.

Embora a identificação do autor da chamada não seja obrigatória e este possa optar por não fornecer os seus dados de identificação ou de contacto, estes podem contribuir para o desenvolvimento satisfatório da investigação. O comunicante também pode identificar-se num momento posterior em que a comunicação é arquivada ou fornecer documentação ou informação adicional numa fase posterior do processo.

As intervenções das testemunhas e das partes afetadas serão estritamente confidenciais.

5. Legitimação

A base de legitimidade para o processamento de dados pela HomeServe das partes interessadas é o interesse público (art.6.1.e GDPR) e o cumprimento de uma obrigação legal (art.6.1.c GDPR).

6. Conservação

Os dados serão conservados durante o tempo necessário para decidir sobre a oportunidade de iniciar uma investigação sobre os factos comunicados e, se for caso disso, durante o período adicional necessário para dar cumprimento aos regulamentos legais ou internos aplicáveis.

Os dados da pessoa que faz a comunicação e de todas as partes envolvidas serão mantidos no Canal Ético apenas pelo tempo necessário para decidir sobre a conveniência de iniciar uma

investigação sobre os fatos comunicados, que nunca excederá 3 (três) meses a partir do envio da comunicação. Decorrido este prazo máximo, os mesmos serão eliminados do Canal Ético, sem prejuízo da conservação e tratamento dos referidos dados que possa continuar a ser efetuado pela equipa de investigação para a realização da investigação.

Após a eliminação, os dados serão bloqueados pelos períodos legalmente previstos.

7. Comunicação de dados

- a) Autoridades que podem intervir na investigação ou eventual processo judicial.
- b) Pessoas que possam estar envolvidas na própria investigação.
- c) Forças e Organismos de Segurança do Estado e Tribunais competentes.
- d) Terceiros com quem a HomeServe pode contar para realizar o Canal Ético, por exemplo: plataforma de hospedagem de dados, ferramenta que suporta o Canal Ético, pessoas a quem a investigação pode ser delegada em detalhes, advogados ou outros tipos de assessores, entre outros.

8. Exercício de direitos

- a) **Direitos do comunicante:** A qualquer momento o comunicante poderá exercer os seus direitos de acesso (aos seus próprios dados pessoais, mas não aos de outros possíveis participantes ou afetados pela pesquisa), retificação, eliminação, oposição, limitação e portabilidade relativamente aos dados pessoais fornecidos, através de correio postal para a morada indicada ou para o correio: protecciondedatos@homeserve.es identificando-se como usuário do serviço Canal Ético, com os limites estabelecidos na regulamentação aplicável.
- b) **Direitos da pessoa implicada nos factos comunicados:** Direito a ser informado, no mais curto espaço de tempo possível, de que está imersa num processo de investigação, na sequência de uma comunicação que lhe diga respeito. A referida comunicação terá o seguinte conteúdo mínimo: o órgão responsável pela gestão, os factos comunicados, os direitos que o assistem e o procedimento de tratamento da comunicação, bem como toda a informação relacionada com o tratamento dos seus dados enumerados na secção anterior. Direito de acesso aos dados registados, exceto a identidade do autor da chamada e os dados pessoais de outras pessoas afetadas pelo ficheiro, e direito de retificação dos dados pessoais inexatos ou incompletos. Da mesma forma, terá o direito de ser informado da resolução ou arquivo da investigação, se aplicável. Quando a comunicação à pessoa envolvida nos factos relatados possa comprometer a capacidade da HomeServe de investigar ou recolher provas de forma eficaz, devido ao risco de destruição ou alteração de provas pela pessoa afetada pela comunicação, a HomeServe pode atrasar esse dever de informação.
- c) A pessoa envolvida nos eventos comunicados pode exercer outros direitos previstos na regulamentação em matéria de proteção de dados: eliminação (de acordo com os prazos de conservação dos dados pessoais previstos na legislação em vigor), limitação e portabilidade relativamente aos seus dados pessoais através de correio postal para a

morada indicada ou para o correio: protecciondedatos@homeserve.es, identificando-se como afetada por um inquérito interno, desde que tal seja compatível com a conclusão bem-sucedida do referido inquérito.

Se considerar que o seu direito à proteção de dados foi violado, qualquer um dos intervenientes pode apresentar uma reclamação junto da Agência Espanhola de Proteção de Dados (www.aepd.es).