

HomeServe®

CÓDIGO DE CONDUTA CORPORATIVO **2025**



ÍNDICE

Agir com integridade 2
Introdução 3
- O que é o Código? 3
- Por que temos o Código 3
- As nossas responsabilidades como embaixadores da HomeServe 3
- As nossas responsabilidades como líderes 3
- A quem se aplica o Código 4
- Quais são as minhas responsabilidades? 4
- Como devo pedir ajuda? 4
- E se eu quiser fazer uma denúncia anónima? 4
- Declarações anuais 4

Os nossos clientes 6
A nossa reputação 7
- Conformidade com a lei 7
- Registos e divulgações públicas 7
- Suborno e corrupção 8
- Facilitação da evasão fiscal 9
- Presentes e entretenimento 10
- Fraude 11
- Branqueamento de capitais 11
- Conflitos de interesses 12
- Verificação de sanções 13
- Concorrência leal 13
- Contribuições para instituições de caridade 14
- Comunicações externas 14
- Doações políticas 15
- Fornecimento de informações às autoridades governamentais 15

Os nossos interesses e ativos 16
- Celebração de contratos 17
- Informações comerciais confidenciais 17
- Segurança da informação 18
- IA generativa 18
- Dados pessoais e privacidade 19
- Retenção de documentos 20
- Propriedade da empresa 21
- Operações com informação privilegiada e abuso de mercado 22
- Propriedade intelectual 22

Pessoas e ambientes 23
- Igualdade de oportunidades, inclusão e diversidade 24
- Direitos humanos e combate à escravidão moderna 25
- Gestão da sustentabilidade 25
- Convicções 26
- Recrutamento de funcionários de empresas concorrentes 26
- Saúde e segurança 27
- Ambiente 28

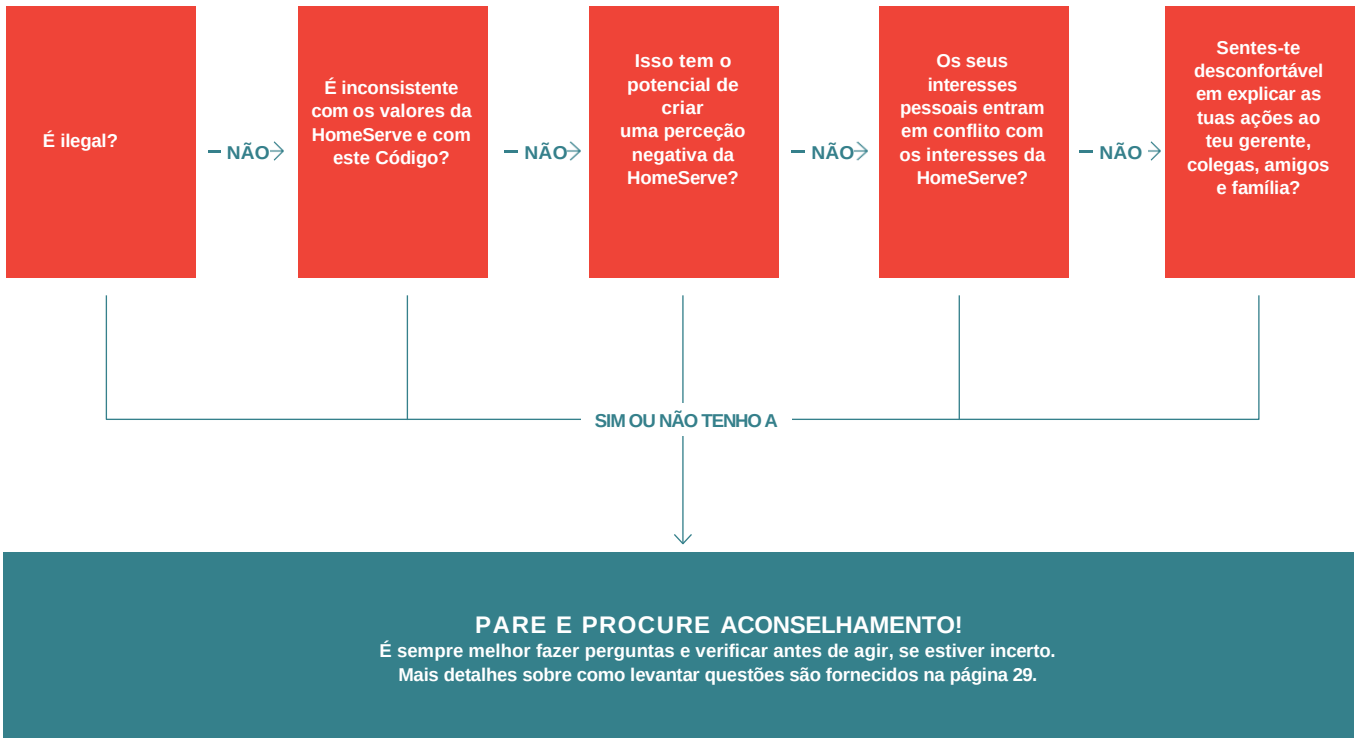
Procurar aconselhamento ou levantar uma questão 29

AGIR COM **INTEGRIDADE**

Na HomeServe, conduzimos os nossos negócios com integridade e o objetivo do nosso Código de Conduta é ajudar o nosso pessoal (os nossos funcionários e colaboradores) a fazer o que é certo e a agir de acordo com os nossos valores e políticas.

Se alguma vez questionar a sua conduta, pare e pense: está em conformidade com os valores e políticas da HomeServe? Considere

o seguinte:



O NOSSO OBJETIVO

É facilitar as reparações e melhorias na sua casa

OS NOSSOS VALORES

- Colocar os clientes no centro de tudo o que fazemos
- Combinar inovação incessante com integridade e profissionalismo
- Desenvolver e incentivar pessoas excelentes que sejam apaixonadas por assumir responsabilidades e fazer as coisas acontecerem
- Esforçar-nos por ser os melhores do mundo no que fazemos

INTRODUÇÃO

O QUE É O CÓDIGO DE CONDUÇÃO?

Este Código é um guia para ajudá-lo a compreender os padrões éticos e legais com os quais a HomeServe se comprometeu, bem como as suas responsabilidades como representante da empresa.

O Código serve como uma estrutura abrangente que descreve algumas das nossas principais políticas, normas e procedimentos. O seu objetivo é orientar-nos na manutenção da nossa reputação bem estabelecida de integridade, profissionalismo e estrita adesão às obrigações legais e de conformidade. As políticas referidas no Código podem variar dependendo do país em que trabalha ou da empresa da qual faz parte, mas os princípios gerais do Código são os mesmos para todos nós.

Como membro valioso da nossa equipa, desempenha um papel fundamental na manutenção da nossa cultura de excelência ética. Ao agir consistentemente com integridade e seguir o nosso Código, ajuda a garantir que continuamos a operar de uma forma que reflete os nossos valores.

É importante que se familiarize com o nosso Código e se comprometa a cumprir as suas diretrizes. Este documento fornece orientações essenciais para a condução dos negócios e serve como uma referência valiosa para a tomada de decisões éticas.

Além do nosso Código, deve cumprir todas as políticas aplicáveis da Empresa, incluindo a Política de Denúncia de Irregularidades, a Política Antissuborno e Anticorrupção, a Política de Segurança da Informação e a Política de Crimes Financeiros e Sanções.

POR QUE TEMOS O CÓDIGO

É simples: a HomeServe é uma empresa responsável que se preocupa com os seus clientes, colegas e as comunidades em que opera. O Código fornece uma estrutura transparente com a intenção de estabelecer um padrão comum do qual nos podemos orgulhar. Como empresa, precisamos garantir que temos uma abordagem robusta para gerir os nossos riscos, e o Código também desempenha um papel importante para nos ajudar a fazer isso.

AS NOSSAS RESPONSABILIDADES COMO EMBaixadores da HomeServe

Todos os indivíduos da HomeServe devem:

- Aja de forma honesta, responsável e decente, respeitando as pessoas com quem interage
- Compreender este Código e o que se espera deles
- Aceitar a responsabilidade pelas suas ações
- Comunicar quaisquer violações do Código.

AS NOSSAS RESPONSABILIDADES COMO LÍDERES

Espera-se que os líderes da HomeServe:

- Liderem pelo exemplo
- Criem uma cultura de conformidade na qual as suas equipas compreendam as suas responsabilidades e se sintam à vontade para levantar questões
- Garantir que os funcionários compreendam que os resultados comerciais nunca são mais importantes do que a conformidade com os padrões éticos e legais da HomeServe.

A QUEM SE APLICA O CÓDIGO D

O Código aplica-se a todos os que representam a HomeServe. Todos os diretores, executivos, funcionários, trabalhadores temporários, consultores e contratados, incluindo os das subsidiárias da HomeServe.

QUAIS SÃO AS MINHAS RESPONSABILIDADES?

Tem duas responsabilidades principais. Primeiro, deve seguir todos os aspetos do Código e certificar o seu compromisso em cumpri-lo anualmente. Segundo, se suspeitar que alguém pode estar a violar o Código ou qualquer uma das nossas políticas, tem a obrigação de denunciá-lo.

COMO DEVO PEDIR ORIENTAÇÃO?

Se tiver dúvidas sobre o Código ou as políticas associadas, ou sobre a melhor forma de agir numa
uma situação específica, deve procurar orientação junto do seu gestor/supervisor ou Parceiro de Negócios de Pessoas/Representante de RH, que entrará em contacto com a equipa jurídica, conforme necessário.

E SE EU QUISER FAZER UMA DENÚNCIA ANÓNIMA?

Pode fazer uma denúncia anónima entrando em contacto com a linha de apoio da Empresa, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e operada por uma entidade terceira independente. Se optar fazer uma denúncia anónima, o seu anonimato será protegido na medida do possível, conforme permitido por lei, mas tenha em mente que isso pode limitar a capacidade da Empresa de investigar as suas preocupações.

DECLARAÇÕES ANUAIS

Ser-lhe-á pedido, anualmente, que confirme que leu este Código e que concorda em cumprir as normas nele estabelecidas.



Perguntas frequentes

P. O que acontece se alguém violar o Código de Conduta?

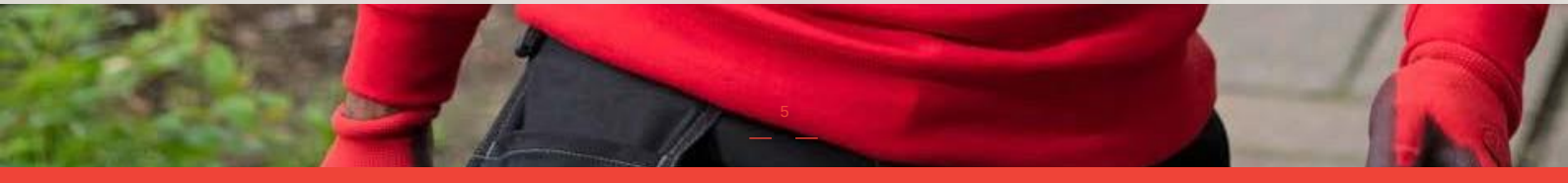
R. A HomeServe opera com uma abordagem de tolerância zero, o que significa que sempre investigaremos e trataremos com seriedade as alegações de comportamento inaceitável; e tomaremos as medidas adequadas à gravidade da violação do Código. Estas medidas podem variar entre ações disciplinares, rescisão do contrato de trabalho e processo criminal, dependendo da questão.

P. Se eu denunciar algo, terei de ser identificado?

R. Preferimos que não levante questões de forma anónima, pois isso dificulta a nossa investigação. Se tiver alguma preocupação em se identificar, fale com o Diretor de Garantia. Procuraremos atender a quaisquer pedidos de anonimato, na medida do possível, e, é claro, conduciremos qualquer investigação em estrita conformidade com a legislação local país em que trabalha. Deve consultar a Política Internacional de Denúncias da HomeServe para obter mais informações.
As preocupações anónimas podem ser levantadas através da nossa linha de apoio para denúncias.

P. Somos uma empresa global. Isto aplica-se a todos os nossos mercados?

R. Sim, o Código aplica-se a todos os mercados e unidades de negócio.



OS NOSSOS **CLIENTES**

Estamos empenhados em proporcionar bons resultados aos nossos clientes.

Para nos ajudar a alcançar este objetivo, cada empresa tem uma promessa ao cliente, como esta da HomeServe Membership Ltd no Reino Unido:



FAÇA A COISA CERTA

Algumas das nossas empresas no Reino Unido são reguladas pela Autoridade de Conduta Financeira (FCA). Se trabalha no Reino Unido, certifique-se de que compreende e cumpre as Regras de Conduta prescritas pela FCA. As Regras de Conduta estão descritas na Política Disciplinar da HML.

Perguntas frequentes

P. Estou preocupado com o número de reclamações de clientes que recebemos por telefone. O que devo fazer?

R. Deve partilhar as suas preocupações com o seu gestor. Estamos sempre à procura de formas de melhorar o nosso serviço, por isso, se tiver alguma sugestão, não hesite em apresentá-la.

P. Estou preocupado com um cliente idoso que não tem cobertura para a reparação de que necessita, mas não tem condições financeiras para pagá-la. O que devo fazer?

A. Fale com o seu gerente. Em muitos dos nossos negócios, temos um fundo de assistência para ajudar clientes como este.



A NOSSA REPUTAÇÃO

Estamos empenhados em conduzir os nossos negócios com integridade, justiça e honestidade.

Como embaixadores da HomeServe, todos os nossos colaboradores desempenham um papel ativo na manutenção da reputação da HomeServe.

CONFORMIDADE COM A LEI DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DE CRÉDITO ( )

Como empresa, operamos de acordo com as leis e regulamentos de cada um dos países em que estamos presentes e esperamos que os nossos colaboradores façam o mesmo. Comportamentos ilegais levarão a medidas disciplinares e, na maioria das situações, serão encaminhados às autoridades.
Na eventualidade, esperemos que improvável, de um funcionário cometer um crime, seja no trabalho ou fora do trabalho, espera-se que o comunique ao seu gestor ou à equipa jurídica.

As nossas equipas jurídicas estão aqui para nos ajudar a fazer o que é certo e deve consultá-las sobre todas as questões legais. Isso inclui o fornecimento de informações, especialmente informações confidenciais, às autoridades governamentais. Os funcionários têm direitos nessas situações e a sua equipa jurídica pode ajudá-lo a identificar a assistência adequada.

REGISTOS E DIVULGAÇÕES DE INFORMAÇÕES PÚBLICAS

Todos os registos comerciais e divulgações públicas devem ser precisos e completos. É sempre melhor para os indivíduos e para a empresa serem completos e honestos.

Certos documentos devem ser preservados para manter um registo preciso das atividades comerciais para fins de litígio e investigação.

FAÇA A COISA CERTA

- Nunca esconda ou manipule informações comerciais.
- Fale se observar quaisquer problemas com a supervisão, preparação e manutenção de registos e divulgações públicas.
- Esteja ciente de quaisquer documentos na sua área de trabalho que devam ser preservados.

SUBORNO E CORRUPÇÃO E

Agir com integridade é uma parte essencial da cultura da HomeServe. O suborno e a corrupção vão contra este valor fundamental e não são tolerados na HomeServe.

O suborno consiste em alguém autorizar, oferecer, solicitar, dar, receber ou aceitar qualquer coisa de valor, ou qualquer vantagem financeira ou outra, a fim de induzir o destinatário a agir de forma a violar a confiança, ou para garantir um tratamento favorável, seja por parte de uma empresa, autoridade governamental, funcionario ou funcionário. Os subornos podem consistir em pagamentos em dinheiro, presentes, entretenimento, favores, qualquer item ou serviço de valor ou qualquer outra vantagem financeira. O suborno é uma ofensa criminal em todas as jurisdições em que a HomeServe opera.

Os pagamentos de facilitação, que são pequenos pagamentos para agilizar ações governamentais de rotina (por exemplo, emissão de licenças, aprovação de documentos de imigração), também são considerados subornos e não são tolerados pela HomeServe. Para mais informações, consulte a nossa Política e Programa Antissuborno e Anticorrupção.

FAÇA A COISA CERTA

- Nunca ofereça, autorize ou aceite subornos ou qualquer outra forma de pagamento indevido.
- Siga as orientações sobre Presentes e Entretenimento, Contribuições para Instituições de Caridade e Doações Políticas, e a nossa Política de Crimes Financeiros e Sanções.
- Certifique-se de que todas as contas e registos financeiros estejam completos e precisos e que fique claro a que se refere cada transação.
- Nunca deve ser emitido um cheque de uma conta bancária da HomeServe pagável em «dinheiro» ou ao «portador».
- Verifique com a equipa jurídica quaisquer pedidos de pagamentos em dinheiro a funcionários públicos ou a quaisquer outros parceiros comerciais.
- Nunca solicite pagamentos a nenhum dos nossos parceiros comerciais para seu ganho pessoal.
- Sempre faça a devida diligência antes de estabelecer um relacionamento com um parceiro comercial em nome da HomeServe para garantir que eles não representam um risco de suborno ou corrupção.

Se precisar de mais informações, leia a nossa Política e Programa Antissuborno e Anticorrupção e (quando apropriado) a nossa Política de Crimes Financeiros e Sanções.

Perguntas frequentes

P. Trabalho na área de compras e estamos atualmente num processo de licitação. Um dos fornecedores ofereceu-se para me levar à Copa do Mundo. Isso conta como entretenimento empresarial ou é suborno? O que devo fazer?

R. Todos os fornecedores num processo de licitação devem ser tratados de forma justa. Esta situação pode ser vista como um conflito de interesses ou percebida como uma vantagem injusta para um fornecedor. Não deve aceitar o convite e deve falar com o seu gestor e, se for o caso, pedir orientação à equipa jurídica.

P. O meu gestor pediu-me para melhorar alguns dados de desempenho, com a promessa de que, se o fizesse, receberia uma avaliação de fim de ano melhor. O que devo fazer?

R. Deve abordar este assunto com o superior do seu gestor ou com alguém da equipa de RH local. Nunca deve sentir-se pressionado a fazer algo desonesto para receber uma boa avaliação.

FACILITAÇÃO DA EVASÃO FISCAL OU

A HomeServe tem uma política de tolerância zero em relação à evasão fiscal e à facilitação da evasão fiscal, ambas consideradas infrações criminais.

Como empresa, podemos ser considerados culpados de uma acusação criminal se alguém «associado» a nós tiver facilitado a evasão fiscal. O termo «pessoa associada» abrange todos os funcionários, fornecedores, contratados, agentes e qualquer outra pessoa considerada como agindo em nome ou por conta da HomeServe.

FAÇA O QUE É CERTO

- Ao lidar com um processo de contratação de fornecedores, siga rigorosamente os procedimentos da HomeServe.
- Esteja sempre atento ao lidar com interações com os nossos parceiros comerciais, especialmente na nossa cadeia de abastecimento. A diligência contínua é fundamental.
- Se tiver alguma preocupação relacionada com a facilitação da evasão fiscal, comunique-a ao seu gestor.

Se precisar de mais informações, leia a nossa Política de Crimes Financeiros e Sanções.

Perguntas frequentes

P. Um fornecedor solicita que o pagamento seja feito em uma conta offshore, o que difere da conta bancária cadastrada em nosso banco de dados de fornecedores. Devo prosseguir com o pagamento?

R. Quaisquer pedidos como este, que solicitem uma alteração a um método de pagamento verificado, devem ser comunicados ao seu gestor de linha, e devem ser realizadas verificações para compreender o motivo e a validade do pedido. Prosseguir simplesmente com o pagamento ao fornecedor pode equivaler a facilitar a evasão fiscal.





PRESENTES E ENTRETENIMENTO E

O entretenimento empresarial de rotina, como almoços e jantares, tem um papel a desempenhar em alguns aspetos do nosso negócio, desde que o presente ou entretenimento seja adequado à relação, de valor modesto e não crie a aparência de impropriedade. No entanto, pagamentos em dinheiro ou equivalentes não são permitidos. É importante observar que não se deve dar ou receber presentes de funcionários públicos.

É fundamental que o entretenimento empresarial seja utilizado apenas para promover relações comerciais honestas e não como uma forma de suborno.

FAÇA A COISA CERTA

- Qualquer pessoa que deseje oferecer hospitalidade em nome da HomeServe a um cliente ou parceiro existente ou potencial deve obter o consentimento prévio do seu diretor ou diretor executivo.
- Os presentes oferecidos a um fornecedor, cliente ou consumidor da HomeServe não devem exceder £ 200 ou o equivalente em moeda local, ou um valor menor determinado pela sua unidade de negócios local.
- Deve informar o seu gestor de linha se receber qualquer presente, incluindo a natureza do presente, o doador e o valor.
- Os gestores de linha devem discutir as divulgações com o seu departamento de RH local, conforme apropriado.

Perguntas frequentes

P. Recebi um presente inesperado de um fornecedor que considero valer £ 100. O que devo fazer?

R. Deve informar o seu gestor de linha e partilhar a natureza do presente e quem o forneceu. O seu gestor de linha discutirá consigo se é apropriado ficar com o presente e entrará em contacto com o departamento de RH, conforme apropriado, para concordar se são necessárias medidas adicionais.

P: O que é um suborno?

R: Suborno é quando algo de valor é dado ou recebido indevidamente para obter uma vantagem injusta nos negócios. Pode assumir muitas formas além de pagamentos em dinheiro, como presentes, viagens e oportunidades de emprego.



FRAUDE

Fraude é um ato intencional de usar engano, quebra de confiança ou deturpação para obter um benefício ilegal ou desonesto. A fraude não é tolerada na HomeServe e levará a medidas disciplinares.

FAÇA A COISA CERTA

- Nunca faça declarações enganosas ou imprudentemente falsas sobre os nossos produtos, serviços, segurança, privacidade, práticas de conformidade, situação financeira ou políticas da empresa.

Perguntas frequentes

P. Trabalho em marketing e estou preocupado que uma nova campanha possa induzir os clientes em erro. O que devo fazer?

R. Deve falar com o seu gestor sobre isso. Queremos tratar os nossos clientes de forma justa e garantir que compreendem totalmente os nossos produtos e serviços.

O DE DINHEIRO

A lavagem de dinheiro é o processo pelo qual dinheiro obtido ilegalmente recebe a aparência de ter origem legítima.

Estamos fortemente empenhados em impedir que as operações da nossa empresa sejam utilizadas para branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo ou quaisquer outras atividades criminosas. Para cumprir as leis aplicáveis contra o branqueamento de capitais, tomaremos as medidas adequadas.

Para garantir que estamos a fazer tudo o que é possível para impedir que as nossas operações sejam utilizadas para atividades ilícitas, é importante exigir que as nossas contrapartes façam declarações contra a lavagem de dinheiro em documentos com a nossa empresa. As nossas equipas jurídicas podem fornecer essas declarações mediante solicitação. Se tiver alguma dúvida ou preocupação sobre as leis contra a lavagem de dinheiro ou como cumpri-las, entre em contacto com a sua equipa jurídica.

FAÇA A COISA CERTA

- Se tiver alguma suspeita sobre a legalidade da origem de quaisquer fundos, comunique isso ao seu gestor.

Perguntas frequentes

P. Se um funcionário desejar receber o seu pagamento numa conta bancária que não parece ser sua, o que devo fazer?

R. Contacte o seu gestor de linha para obter orientação. Pode não ser nada de grave. No entanto, é sempre melhor verificar.

Se precisar de mais informações, leia a nossa Política de Crimes Financeiros e Sanções.

CONFLITOS DE INTERESSES E ES

Na HomeServe, esforçamo-nos por operar e criar uma cultura de trabalho justa. Por isso, deve evitar situações em que os seus interesses pessoais possam entrar em conflito ou parecer entrar em conflito com o julgamento independente exigido na sua função.

Deve ter cuidado ao:

- Lidar com fornecedores, clientes e outras partes que fazem ou pretendem fazer negócios com as empresas da HomeServe
- Transações com ações da Brookfield ou ações de qualquer empresa com a qual a HomeServe tenha ou possa vir a ter uma relação comercial
- Aceitação de cargos externos, particularmente com um concorrente da HomeServe (seja ou não remunerado)
- Investimentos em concorrentes, fornecedores e outras partes que pretendam fazer negócios com a HomeServe.

Em circunstâncias apropriadas, a HomeServe incentiva-o a envolver-se em atividades comerciais externas. No entanto, deve solicitar a autorização do seu diretor executivo local se houver qualquer risco de que a atividade possa resultar num conflito de interesses entre essa atividade e a HomeServe. Deve também verificar os termos do seu contrato, pois este pode conter restrições ou outras limitações às suas atividades comerciais fora da HomeServe.

Também é possível que tenha um conflito de interesses com um empregador anterior, caso tenha assinado um acordo de confidencialidade, não concorrência ou não solicitação com ele. Se estiver sujeito a qualquer um destes acordos, deve notificar o seu gestor, que consultará a equipa jurídica, se necessário.

Embora não desejemos interferir nas relações pessoais ou familiares ou nas relações entre colegas de trabalho, é importante que os funcionarios ou trabalhadores não sejam, nem pareçam ser, influenciados por relações pessoais. Consequentemente, nenhum funcionário ou trabalhador deve estar envolvido em qualquer decisão de contratação, demissão, promoção ou recompensa de qualquer membro da família ou pessoa com quem tenha uma relação pessoal que possa influenciar indevidamente a sua decisão.

Devido ao potencial conflito de interesses, os gestores não devem, normalmente, empregar familiares no mesmo local/departamento que eles próprios. Se desejarem considerar tais nomeações, devem primeiro obter a autorização expressa do seu Diretor Executivo e do Diretor de RH local. Todas essas nomeações devem ser discutidas com o departamento de RH relevante antes de serem feitas ofertas.

Perguntas frequentes

P. Há uma vaga disponível na minha equipa e o meu primo seria o candidato ideal para ela. Posso recomendá-lo para o cargo, mesmo sendo parente?

R. Não há problema em recomendar um familiar ou amigo para um cargo, desde que ele seja qualificado e seja um bom candidato.
No entanto, deve ser claro sobre a sua relação com o candidato desde o início e não deve envolver-se no processo de recrutamento. Além disso, não deve tornar-se o gestor de nenhum familiar ou pessoa com quem tenha uma relação.

SANÇÕES VERIFICAÇÃO

As sanções são restrições legais impostas por governos ou organismos internacionais para apoiar os objetivos de segurança nacional e política externa. Estas podem proibir relações comerciais com determinados países, indivíduos ou entidades e podem incluir restrições sobre:

- Transferências de ativos ou fundos
- Prestação de serviços
- Transações financeiras
- Importações e exportações
- Viagens de ou para regiões sancionadas.

A HomeServe, juntamente com a nossa empresa-mãe, está empenhada em cumprir integralmente todas as leis de sanções aplicáveis nas jurisdições onde operamos, incluindo aquelas com alcance extraterritorial, como as sanções dos EUA.

Perguntas frequentes

P. Encontrámos um fornecedor de produtos ou serviços que parece ser propriedade de uma empresa num paraíso fiscal conhecido. Devemos preocupar-nos?

R. Sim. Os paraísos fiscais são frequentemente utilizados por governos e/ou indivíduos sujeitos a sanções. Esses paraísos fiscais ajudam a ocultar a identidade dos envolvidos. A identidade dos proprietários finais da empresa deve ser estabelecida antes da assinatura de qualquer contrato. Embora as pessoas envolvidas possam ser totalmente inocentes, elas podem estar sujeitas a uma lista de sanções. Mesmo que não estejam sujeitos a uma lista de sanções, podem estar envolvidos em evasão fiscal ou branqueamento de capitais. Levante a questão com o seu gestor de linha e equipa jurídica local, que o podem ajudar a realizar a devida diligência adequada.
Em última análise, se não for possível determinar a identidade dos proprietários finais, não deve ser celebrado qualquer contrato com a empresa em questão.

Se precisar de mais informações, leia a nossa Política de Crimes Financeiros e Sanções.

FAÇA A COISA CERTA

- Compreenda e cumpra as leis de sanções relevantes para a sua função e localização.
- Esteja atento a sinais de alerta, como pedidos de pagamento incomuns ou contrapartes sediadas em jurisdições de alto risco.
- Consulte a sua equipa jurídica se não tiver a certeza se uma transação ou relação pode estar sujeita a sanções.

CONCORRÊNCIA JUSTA E E

As leis de concorrência e antitrust aplicam-se em todas as jurisdições em que a HomeServe opera e estamos empenhados em cumpri-las.

FAÇA A COISA CERTA

- Evite celebrar qualquer tipo de acordo com concorrentes relativamente aos preços, tipo de produto ou termos e condições da HomeServe, distribuição de produtos, territórios em que a HomeServe irá operar ou clientes.
- Evite trocar ou discutir informações relativas a preços, termos e condições de venda ou serviço, ou qualquer outra informação competitiva com um concorrente.
- Celebre acordos com parceiros de joint venture apenas no âmbito da joint venture.
- Consulte sempre a sua equipa jurídica local antes de trocar qualquer informação com concorrentes ou celebrar quaisquer acordos.

Perguntas frequentes

P. O nosso parceiro de joint venture solicitou informações sobre todos os nossos modelos de preços, para produtos que operamos com eles e sem eles. Que informações posso partilhar?

R. Pode partilhar informações relacionadas com os produtos que comercializamos com eles como joint venture. Se não tiver a certeza, consulte a sua equipa jurídica local.

ES DE CARIDADE

Na HomeServe, apoiamos ativamente muitas causas de caridade com a ajuda e o apoio dos nossos colaboradores, mas é importante garantir que todas as instituições de caridade que apoiamos são genuínas e que o nosso apoio não pode ser mal interpretado.

Perguntas frequentes

P. Faço parte de uma instituição de caridade local e estamos à procura de patrocínio para um evento. Seria aceitável pedir aos colegas que me patrocinassem?

R. Sim, tudo bem. Pode pedir aos seus colegas, mas não pode usar a sua posição na HomeServe para pressionar os seus colegas a doarem.

FAÇA A COISA CERTA

- Pare e pense – certifique-se de que as doações a qualquer instituição são genuínas e não podem ser interpretadas como suborno. Obtenha a aprovação necessária antes de fazer qualquer doação ou contribuição.
- Todas as doações de caridade devem ser aprovadas de acordo com os requisitos locais (e, se não houver um processo de aprovação local, as doações devem ser aprovadas pelo diretor executivo local). Todas as contribuições devem ser registadas pela equipa financeira local relevante.

COMUNICAÇÕES EXTERNAS DA

Qualquer coisa que possa ser vista pelo público pode afetar a reputação da HomeServe. Desde publicações nas redes sociais até conversas com a imprensa, é importante estarmos atentos ao que dizemos sobre a HomeServe. Como indivíduos, todos temos o direito de expressar as nossas opiniões. No entanto, devemos estar cientes do impacto que isso pode ter na nossa marca e nos nossos negócios. Comentários inocentes e casuais podem ser tirados do contexto e ter efeitos prejudiciais duradouros para a HomeServe.

FAÇA A COISA CERTA

- Pense antes de publicar ou comentar publicamente sobre as repercussões que as suas palavras podem ter. Elas podem ser tiradas do contexto e causar danos indesejados à nossa empresa?
- Não se envolva com a imprensa ou os meios de comunicação sem o apoio da sua equipa de comunicação local.

Perguntas frequentes

P. Fui convidado por um meio de comunicação para dar uma entrevista sobre as minhas experiências na HomeServe. Preciso de notificar a HomeServe sobre isso?

R. Sim, deve notificar o seu gestor e a equipa de comunicação local, pois eles poderão orientá-lo sobre o que é apropriado dizer.

E S POLÍTICAS E DOAÇÕES

Contribuições políticas não são permitidas pela empresa ou em nome dela.

Perguntas frequentes

P. Tenho opiniões políticas fortes e faço campanha pelo partido que escolhi nas redes sociais. Preocupo-me que muitas pessoas, incluindo colegas, considerem as minhas opiniões controversas. O que devo fazer?

R. Como indivíduo, pode expressar as suas opiniões. No entanto, não deve sugerir que elas representam as opiniões da HomeServe. Vale sempre a pena considerar como a expressão das suas opiniões afetará as suas relações de trabalho e o bem-estar dos outros. Lembre-se de que na HomeServe não toleramos o tratamento desrespeitoso dos outros, por isso certifique-se de que as suas ações estão alinhadas com os nossos valores.

Se precisar de mais informações, leia a Política Antissuborno e Anticorrupção da HomeServe.

FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES A AUTORIDADES GOVERNAMENTAIS

Se receber um pedido de uma autoridade governamental, como uma autoridade policial ou reguladora, para fornecer informações confidenciais que obteve enquanto trabalhava para nós, deve contactar a sua equipa jurídica para obter aconselhamento antes de responder.

Este Código não proíbe nem restringe a divulgação de informações a uma autoridade governamental, agência ou entidade reguladora sobre possíveis violações da lei, regras ou regulamentos, nem a divulgação de outras informações protegidas, em conformidade com os regulamentos aplicáveis em matéria de denúncia de irregularidades ou outra legislação aplicável.

Se precisar de mais informações, leia a Política Internacional de Denúncias da HomeServe.

OS NOSSOS INTERESSES E OS ATIVOS D

Estamos empenhados em proteger os nossos colaboradores, clientes e negócios, e todos nós somos guardiões dos interesses e ativos da HomeServe.



CELEBRAÇÃO DE CONTRATOS D

A HomeServe celebra muitos acordos com terceiros, tais como fornecedores e parceiros comerciais. É importante que esses acordos sejam juridicamente vinculativos para garantir que ambas as partes compreendam o que se espera da relação. Todos os contratos devem ser celebrados com a devida aprovação. Antes de celebrar quaisquer contratos ou acordos, deve consultar a Matriz de Autoridade Delegada local para o seu negócio ou consultar um membro da equipa jurídica para determinar quem tem a autorização necessária para aprovar e assinar o contrato. Além disso, todos os acordos devem estar em conformidade com a Política de Aquisições e o Código de Conduta do Fornecedor.

FAÇA A COISA CERTA

- Certifique-se de que a sua equipa jurídica está envolvida na negociação de qualquer acordo antes da sua assinatura.
- Só celebre um contrato em nome da HomeServe se tiver autoridade para o fazer.

Perguntas frequentes

P. Foi assinado um contrato com um fornecedor; no entanto, as necessidades mudaram e precisamos de adicionar produtos adicionais ao contrato. Preciso de assinar um novo contrato?

R. Sim, terá de alterar o contrato (com a opinião do seu gestor e da equipa jurídica) e ambas as partes devem assiná-lo.

INFORMAÇÕES COMERCIAIS CONFIDENCIAIS

Os funcionários da HomeServe podem ter acesso rotineiro a informações confidenciais ou proprietárias sobre os negócios da HomeServe ou seus clientes, fornecedores ou parceiros de joint venture.
Essas informações são confidenciais e não devem ser divulgadas ou partilhadas durante ou após o vínculo empregatício de um indivíduo com a HomeServe. Se tais informações forem divulgadas, isso poderá ser prejudicial para os nossos negócios, nossos clientes, nossos funcionarios ou qualquer pessoa com quem fazemos negócios. Isto também se aplica a qualquer informação partilhada por parceiros de joint ventures, fornecedores e clientes.

FAÇA A COISA CERTA

- Nunca divulgue informações confidenciais relacionadas com a HomeServe ou com as partes com quem fazemos negócios.
- Divulgue informações confidenciais apenas se tiver autorização por escrito da HomeServe.
- Esteja atento ao que se passa à sua volta. Não discuta assuntos comerciais confidenciais em locais públicos e tenha cuidado para não deixar materiais confidenciais à vista.

Perguntas frequentes

P. Posso falar com a minha família e amigos sobre o que li nos memorandos de comunicação corporativa distribuídos a todos os funcionários, ou essas informações são confidenciais?

R. A menos que uma comunicação mencione que é confidencial, pode discutir isso fora da HomeServe.

P. Um potencial novo parceiro me pediu para assinar um acordo de confidencialidade. Eles não me darão as informações necessárias para avaliar se devemos trabalhar juntos, a menos que eu assine o acordo. O que devo fazer?

R. Deve pedir à sua equipa jurídica para analisá-lo e, se estiverem de acordo, providenciar para que um signatário autorizado da empresa o assine.

INFORMAÇÃO SEGURANÇA

A HomeServe fornece-lhe tecnologia e acesso aos seus sistemas corporativos para que possa realizar o seu trabalho de forma eficiente e segura. Para manter a segurança, contamos com os nossos colaboradores para que utilizem esses recursos de forma responsável e sempre com bom senso. Certifique-se de que cumpre as políticas e procedimentos de segurança da HomeServe, bem como compreende como identificar e comunicar um incidente de segurança.

Quando estiver a apoiar ou a liderar uma mudança no negócio, seja relacionada com tecnologia ou com processos, considere como essa mudança pode afetar a segurança e a proteção das nossas informações. Em caso de dúvida, contacte o seu representante de Segurança da Informação.

FAÇA A COISA CERTA

- Nunca utilize os sistemas ou a tecnologia da HomeServe de forma ilegal, que possa causar danos ou que possa afetar negativamente os nossos clientes ou o nosso negócio. Ao responder ou abrir e-mails externos, bem como ao clicar em links, abrir anexos e aceder a sites, tenha cuidado e atenção.
- Quando estiver no escritório ou a trabalhar a partir de casa, a segurança física é importante, por isso é importante guardar o equipamento quando não estiver a ser utilizado e/ou manter a secretária organizada. Enquanto estiver nas instalações da HomeServe, deve usar sempre o seu crachá de identificação.

Perguntas frequentes

P. Onde posso encontrar mais informações?

R. Normalmente, as orientações e conselhos, bem como as políticas e procedimentos, estão disponíveis nas intranets da empresa, bem como no portal de Conformidade, Risco e Ética do Grupo. Em caso de dúvida, contacte o seu representante local de Segurança da Informação.

P. Como posso comunicar um incidente de segurança?

R. Contacte o seu serviço de assistência/suporte de TI.

Se precisar de mais informações, leia as Políticas de Segurança da Informação do Grupo HomeServe.

A GENERATIVA IA

Certifique-se de que as ferramentas de Inteligência Artificial (IA) Generativa são utilizadas de forma adequada e de acordo com os valores, diretrizes éticas e políticas da HomeServe e os nossos compromissos com os clientes.

Ferramentas de IA generativa, como ChatGPT, Bard, Microsoft Copilot (incluindo Bing), Ernie e outros produtos com modelos de linguagem pré-treinados, são ferramentas poderosas que podem beneficiar os nossos negócios se utilizadas de forma adequada. No entanto, a utilização dessas ferramentas pode apresentar riscos significativos relacionados aos nossos controlos de privacidade de dados, à proteção de informações confidenciais e à confiabilidade dos resultados gerados pela IA. Qualquer informação introduzida numa ferramenta de IA generativa é incorporada no modelo. Isto cria a possibilidade de as entradas serem propriedade do fornecedor do produto e de essas entradas serem partilhadas com outros utilizadores fora da organização.

Além disso, uma ferramenta de IA generativa é limitada pelos dados disponíveis para o seu treino. Esses dados podem estar incompletos ou desatualizados, o que pode fazer com que o modelo forneça informações imprecisas ou não confiáveis. Exceto conforme estabelecido abaixo, informações confidenciais, não públicas, pessoais ou proprietárias não devem ser partilhadas com ferramentas de IA generativa. Isso inclui informações relacionadas a:

- Indivíduos específicos,
- HomeServe Limited e todas as empresas subsidiárias, incluindo os nossos clientes, fornecedores, investidores, contrapartes ou empresas investidas, e
- Informações protegidas por marca registada ou direitos de autor.

Não obstante o acima exposto, informações confidenciais, não públicas, privadas e/ou proprietárias podem ser partilhadas com ferramentas de IA generativa que tenham sido explicitamente aprovadas e disponibilizadas para uso interno confidencial através do fórum relevante para cada empresa do Grupo, sujeito às diretrizes e/ou políticas que possam ser prescritas. Além disso, qualquer resultado de uma ferramenta de IA generativa, incluindo uma versão de uma ferramenta de IA que tenha sido aprovada para uso interno confidencial por cada empresa do Grupo, deve ser cuidadosamente revisto e avaliado quanto à sua qualidade e precisão. A HomeServe e os seus funcionários continuam responsáveis pela qualidade e precisão do seu trabalho, incluindo quaisquer julgamentos ou tomadas de decisão.

Para mais informações, consulte a Política de IA do Grupo.

DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE DO

Estamos empenhados em proteger a privacidade e a segurança dos dados pessoais e em cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis. Isto irá ajudar-nos a criar um ambiente de confiança que incentive as pessoas a partilhar as suas informações pessoais com a HomeServe, sejam elas funcionários, clientes ou parceiros comerciais.

Recolhemos dados pessoais de indivíduos dentro e fora da nossa empresa, desde que tenhamos um motivo legal para o fazer. Isso é necessário para que possamos gerir e administrar eficazmente os nossos negócios. Os dados pessoais incluem, entre outras coisas, informações de identificação pessoal de consumidores e funcionarios (tais como nome, endereço, número de telefone, informações financeiras e outros detalhes), bem como informações pessoais, médicas e financeiras sensíveis sobre os nossos funcionários.

Devemos garantir que os dados pessoais sejam mantidos em sigilo e acessados apenas por pessoas dentro da empresa que precisem para o seu cargo. Se precisarmos divulgar dados pessoais a terceiros (por exemplo, para prestar serviços ou adquirir um ativo ou negócio), devemos cumprir os requisitos legais e regulamentares aplicáveis. Isso pode incluir garantir que o terceiro esteja sujeito a um acordo por escrito com obrigações de confidencialidade e outras obrigações necessárias nos termos das leis de proteção de dados de determinadas jurisdições onde operamos ou temos clientes. Em todos os outros casos, só podemos divulgar dados pessoais de acordo com as leis ou regulamentos aplicáveis.

Damos grande importância ao combate aos riscos de cibersegurança e, como tal, realizamos simulações de phishing regularmente. A empresa emprega protocolos disciplinares relacionados a falhas nas suas simulações, que são implementados a critério da empresa. Esses protocolos incluem penalidades e outras medidas que aumentam em severidade para falhas sucessivas. Essas medidas podem incluir qualquer uma ou todas as seguintes: informar o seu gerente sobre a infração; atribuir treinamento adicional obrigatório em cibersegurança (tanto presencial quanto online); repreensões por escrito; redução ou eliminação do seu bónus anual e/ou outras recompensas discricionárias; e rescisão do seu contrato de trabalho.

É da sua responsabilidade compreender e cumprir as nossas políticas de proteção de dados/privacidade. Para mais informações, consulte a Política de Proteção de Dados do Grupo.

FAÇA A COISA CERTA

- Apenas recolha, processe, utilize, divulgue ou armazene dados pessoais se houver um objetivo comercial legítimo para o fazer e certifique-se de que o motivo é explicado na íntegra à pessoa em questão.
- Familiarize-se e siga as políticas de proteção de dados da HomeServe, que definem como os dados pessoais devem ser classificados, recolhidos, processados, utilizados, divulgados, armazenados, transferidos e eliminados.

Para mais informações, leia a Política de Proteção de Dados do Grupo.

Perguntas frequentes

P. Eu estava no escritório até tarde uma noite e encontrei alguns detalhes da folha de pagamento na impressora. O que devo fazer?

R. Deve destruir as informações que encontrou e informar o seu gestor sobre o assunto.

E DE DOCUMENTOS RETENÇÃO

Como parte das nossas operações comerciais na HomeServe, mantemos regularmente dados financeiros e pessoais de clientes e funcionários. Estamos comprometidos em proteger o direito individual à privacidade de dados e seguimos todos os requisitos e padrões do setor, como o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e o Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento (PCI DSS). Assim, temos sistemas e processos em vigor que estão em conformidade com os padrões do setor para proteger os dados individuais.

Para ajudar o nosso negócio a funcionar sem problemas e a manter a conformidade com os requisitos legais e regulamentares, precisamos da sua ajuda para preservar os nossos registos comerciais e seguir as nossas políticas de retenção de documentos. Se receber uma notificação de que os seus documentos são relevantes para uma questão legal ou regulamentar, siga as orientações da sua equipa jurídica ou do Diretor de Proteção de Dados do Grupo sobre como reter esses documentos.

É importante manter os nossos registos precisos para que possamos criar demonstrações financeiras fiáveis. Seja honesto e transparente com os seus colegas de trabalho, colegas, gestão e equipas internas que analisam os nossos processos, procedimentos e registos. Não deve ocultar nenhuma informação aos auditores externos ou internos.

Lembre-se de que algumas das nossas empresas-mãe são empresas públicas e, consequentemente, podem existir certos requisitos de divulgação pública que podem afetar a forma como fazer negócios. Os funcionários devem estar cientes e relatar qualquer uma das seguintes situações: (a) fraude ou erros deliberados na preparação, manutenção, avaliação, revisão ou auditoria de quaisquer demonstrações financeiras ou registos financeiros; (b) deficiências ou incumprimento dos controlos contabilísticos internos; (c) deturpações ou declarações falsas em qualquer documento de divulgação pública, como relatórios anuais e trimestrais, prospectos, circulares informativas/de procuração e comunicados de imprensa; ou (d) desvios da divulgação completa, verdadeira e clara da situação financeira da Empresa. Consequentemente, é MUITO IMPORTANTE que você denuncie imediatamente qualquer tipo de fraude financeira.

Além disso, cada pessoa que desempenha uma função de supervisão de relatórios financeiros e os seus familiares[1] estão proibidos de obter quaisquer serviços fiscais ou outros serviços do auditor externo, independentemente de a Empresa ou essa pessoa pagar pelos serviços.

FAÇA A COISA CERTA

- Familiarize-se e cumpra todos os sistemas e processos de privacidade de dados da HomeServe.

Perguntas frequentes

P. Estava a arrumar um armário e encontrei um currículo antigo de há quatro anos. O que devo fazer com ele?

R. Verifique com o responsável local pela proteção de dados. Existem regulamentos específicos que definem o que deve fazer com diferentes documentos após diferentes períodos de tempo, e o responsável pela proteção de dados poderá orientá-lo com base neles.

[1] Para efeitos deste Código, «Membros da Família» são o seu cônjuge, parceiro ou outros membros da família que vivem na mesma habitação que você.

EMPRESA PROPRIEDADE

A HomeServe confia aos seus funcionários os ativos da empresa, tais como dinheiro, software e segredos comerciais. Esses ativos são partilhados para nos ajudar a operar e são entregues aos funcionários com grande confiança, na expectativa de que sejam cuidados para evitar danos. Portanto, esses ativos devem ser usados apenas para fins comerciais e não para ganho pessoal.

É sua responsabilidade proteger esses ativos contra perda, danos, roubo, uso indevido ou desperdício. Se notar algum problema relacionado aos ativos da empresa ou tiver alguma dúvida sobre o uso adequado deles, deve primeiro falar com o seu gerente/supervisor. Se não se sentir à vontade para fazer isso, pode usar a linha de apoio anónima da empresa para denúncias.

O nome da Empresa (incluindo o papel timbrado e o logótipo corporativos), as instalações e as relações são ativos importantes que só devem ser utilizados para fins comerciais autorizados. Não é aceitável utilizar esses ativos para benefício pessoal ou desperdiçá-los. Se utilizar indevidamente os ativos da Empresa, poderá estar a violar o seu dever para connosco. Além disso, não deve abusar dos nossos recursos financeiros. Quaisquer pedidos de reembolso ou utilização dos nossos cartões de crédito corporativos devem ser apenas para despesas comerciais legítimas.

Deve concluir a formação obrigatória sobre proteção de dados e mitigar os riscos de cibersegurança, mantendo-se vigilante ao abrir anexos ou clicar em links.

Os ativos da empresa incluem, entre outros, o tempo dos funcionários ou trabalhadores, materiais (incluindo artigos de papelaria ou peças sobressalentes), dinheiro, software, segredos comerciais e informações confidenciais.

FAÇA A COISA CERTA

- Utilize os ativos da empresa para os fins a que se destinam, a menos que expressamente autorizado pelo seu diretor executivo local.
- Não roube nem utilize indevidamente qualquer propriedade da HomeServe.
- Familiarize-se com o seu contrato de serviço para compreender a utilização aprovada de informações confidenciais e outra propriedade intelectual.

Perguntas frequentes

P. Posso usar o meu e-mail da HomeServe para enviar e-mails pessoais?

R. Pode enviar e-mails pessoais ocasionais a partir da sua conta de trabalho, mas deve lembrar-se de que todos os e-mails da HomeServe podem ser monitorizados.

P. Reparei que um dos meus colegas está a levar para casa peças sobressalentes de canalização que sobraram após a conclusão de um trabalho, no final do dia. O que devo fazer?

R. Isso é roubo, e deve comunicar imediatamente ao seu gerente.

NEGÓCIOS COM INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA E ABUSO DE INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

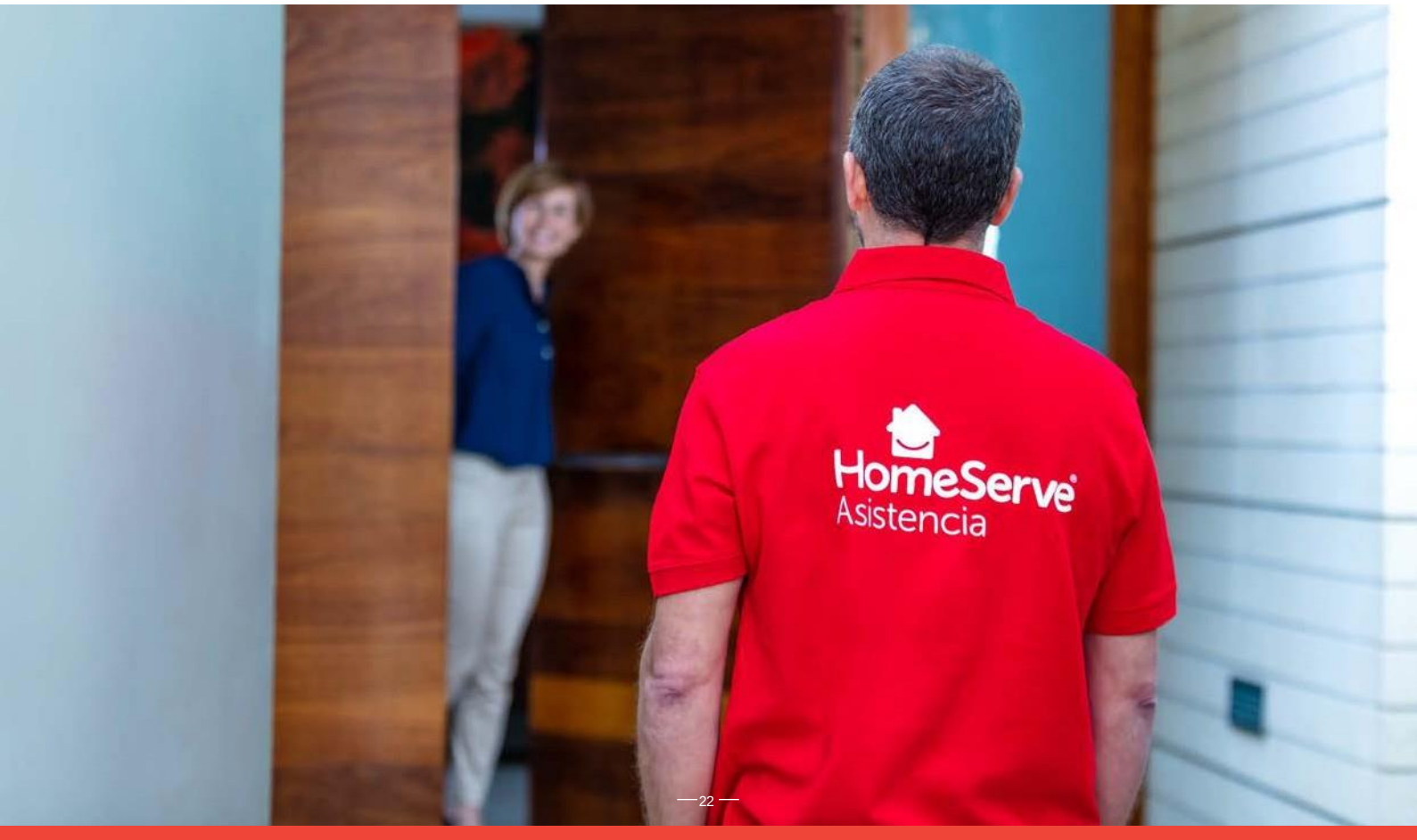
Todos os funcionários da HomeServe devem estar cientes das leis sobre abuso de informação privilegiada e do seu dever de confidencialidade para com a empresa e empresas relacionadas. O abuso de informação privilegiada é uma ofensa criminal e também pode ter um efeito prejudicial na nossa reputação.

FAÇA A COISA CERTA

- Pense cuidadosamente antes de comprar ou vender títulos da Brookfield e não negocie se tiver acesso ou conhecimento de informações relevantes não divulgadas publicamente sobre a Brookfield Asset Management.
- Procure aconselhamento junto ao diretor financeiro ou ao consultor jurídico do Grupo se tiver alguma dúvida.

PROPRIEDADE INTELE C T UAL

Como funcionário, pode participar na criação, desenvolvimento ou invenção de propriedade intelectual (que inclui informações confidenciais, segredos comerciais, conceitos, métodos, processos, produtos físicos, planos, ideias, programas, software, aplicações, código, obras de autoria, marcas comerciais, marcas de serviço e designs), sozinho ou em colaboração com outros. Isto também pode incluir a melhoria da propriedade intelectual existente da Empresa. Toda a propriedade intelectual criada durante o seu emprego, incluindo quaisquer direitos associados, será propriedade da Empresa, e você renunciará aos seus direitos sobre essa propriedade intelectual. É sua responsabilidade trabalhar com a Empresa e fornecer toda a assistência necessária, incluindo a preparação e execução de qualquer documentação necessária (como pedidos e cessões para o registo de direitos junto às autoridades governamentais competentes), para garantir que toda a propriedade intelectual e direitos relacionados se tornem propriedade exclusiva da Empresa.



Estamos empenhados em cuidar dos nossos clientes, pessoas e comunidades. Na HomeServe, esperamos que os nossos colaboradores tratem os outros e os ambientes em que operamos com dignidade, respeito e justiça.



IGUALDADE DE OPORTUNIDADES, INCLUSÃO E DIVERSIDADE

A HomeServe é uma empresa que promove a igualdade de oportunidades. Estamos empenhados em criar uma cultura justa, equitativa e diversificada. As nossas práticas são concebidas para promover um tratamento justo e equitativo e construir um ambiente livre de assédio, intimidação e discriminação de qualquer tipo. Não toleramos qualquer forma de assédio, violência ou discriminação no local de trabalho. Espera-se que todos trabalhem em conjunto para garantir que o nosso local de trabalho seja seguro, respeitoso e livre de esses comportamentos.

Será dada uma consideração completa e justa às candidaturas a emprego e ao desenvolvimento profissional de pessoas afetadas por uma deficiência ou uma condição de longa duração. Além disso, a HomeServe tomará todas as medidas práticas para garantir que os colegas que fiquem incapacitados ou sofram de uma condição de longa duração durante o tempo em que estiverem empregados pelo Grupo possam continuar a desempenhar as suas funções.

FAÇA A COISA CERTA

- Trate os seus colegas e outras pessoas com quem interage com respeito e dignidade.
- Promova e trabalhe para possibilitar a igualdade de oportunidades em todos os aspetos do seu trabalho.
- Celebre a diversidade e denuncie assédio, intimidação e discriminação.

Perguntas frequentes

P. O meu gestor quer que a equipa tenha um bom desempenho, mas às vezes pode ser intimidante, o que causa stress à equipa. O que devo fazer?

R. Comportamentos intimidatórios não são aceitáveis. Se não se sentir à vontade para discutir o assunto com o seu gestor, contacte o representante local de RH ou o gestor do seu gestor. Garantiremos que não haverá represálias por levantar a questão.

P. Devido a uma condição de longa duração ou deficiência, sinto que preciso de apoio ou equipamento adicional para desempenhar as minhas funções. O que devo fazer?

R. Deve primeiro abordar o seu gestor de linha e explicar a sua situação. O seu gestor poderá analisar quais os ajustes razoáveis que podem ser feitos para o apoiar e encaminhá-lo para a equipa local de Saúde e Segurança ou para a Medicina do Trabalho, se necessário.

P. Como posso denunciar discriminação, violência e/ou assédio?

R. A discriminação não é aceitável e queremos que a HomeServe seja uma empresa onde as pessoas possam ser elas mesmas. Encorajamo-lo a denunciar quaisquer incidentes de discriminação, violência ou assédio que tenha sofrido ou testemunhado no local de trabalho. A denúncia é essencial para estabelecermos e mantermos um ambiente de trabalho que promova relações de trabalho produtivas e respeito mútuo entre os funcionários. Queremos garantir que o nosso local de trabalho seja seguro e respeitoso para todos. Se fizer uma denúncia de boa-fé ou ajudar numa investigação, não sofrerá retaliação. No entanto, tenha em atenção que fazer uma acusação falsa contra uma parte inocente não é aceitável e pode resultar em medidas corretivas. Para obter mais informações, fale com o seu departamento de RH local, que poderá fornecer orientações sobre este processo.

DIREITOS HUMANOS E ANTiescravatura MODERNA

Estamos empenhados em conduzir as nossas atividades de forma ética e responsável, respeitando os direitos humanos fundamentais e apoiando a prevenção de violações dos direitos humanos dentro da nossa empresa.

- Adotamos uma postura firme contra a discriminação, o trabalho infantil e forçado, e o assédio ou abuso no local de trabalho. Incorporamos esses padrões em todas as nossas atividades comerciais principais, incluindo treinamento, comunicações, contratos e processos de due diligence, conforme apropriado. Também estendemos essas práticas às nossas interações com nossos principais fornecedores e outros parceiros comerciais.
- Esperamos que todos os nossos colaboradores tratem os outros como gostariam de ser tratados – com respeito e dignidade. Os direitos humanos são um padrão mínimo de como devemos tratar os outros, e incentivamos os nossos colaboradores a serem ativos na promoção de uma cultura de respeito e igualdade para todos.

Não toleramos violações dos direitos humanos, incluindo a escravatura moderna, na nossa empresa ou por parte de qualquer um dos nossos parceiros comerciais.
Quaisquer violações serão investigadas e tratadas de acordo. Para saber mais sobre o nosso compromisso com os direitos humanos e os nossos esforços para proteger contra a escravatura moderna, consulte a nossa declaração sobre Escravatura Moderna, disponível no nosso site.

Algumas das nossas empresas estão sujeitas a leis locais específicas sobre escravatura moderna. Se tiver alguma dúvida, consulte a sua equipa local de RH ou jurídica.

FAÇA A COISA CERTA

- Trate os outros como gostaria de ser tratado.
- Se vir alguém a violar os direitos humanos, denuncie-o ao seu gestor de linha, diretor de RH ou diretor executivo local.
- Leia a nossa Declaração sobre Escravatura Moderna, disponível no nosso site.

Perguntas frequentes

P. Trabalho no departamento de folha de pagamento e notei que os dados bancários que temos para pagar um dos nossos funcionários não parecem ser os do próprio funcionário. Estou preocupado que os seus salários estejam a ser enviados para alguém que não é ele, e que isso possa ser uma forma de trabalho escravo. O que devo fazer?

A. Comunique isso ao seu gerente de linha, que poderá precisar encaminhar o caso para instâncias superiores.

SUSTENTABILIDADE GESTÃO DE RISCOS E ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

A nossa estratégia de sustentabilidade concentra-se em preservar e criar valor para as partes interessadas, integrando objetivos económicos com cidadania responsável. Para mais detalhes, consulte a Política de Negócios Responsáveis do Grupo.

CONVICÇÕES

A reputação da nossa empresa depende das pessoas que trabalham para nós. Quando apropriado, os nossos processos de recrutamento incluirão verificações de antecedentes, para garantir que os nossos colaboradores são adequados para desempenhar as suas funções de forma eficaz. Assim que começar a trabalhar connosco, esperamos que mantenha elevados padrões de integridade, honestidade e transparência. Se, em qualquer momento durante o seu emprego, for condenado por um crime que viole os padrões da sua função, ou se se envolver em qualquer comportamento que possa afetar negativamente a nossa reputação, é da sua responsabilidade comunicar essa informação ao seu superior hierárquico/representante de RH, para que possamos determinar se isso afeta os requisitos da sua função.

RECRUTAMENTO DE FUNCIONÁRIOS DE ORGANIZAÇÕES CONCORRENTES

É importante que não tentemos recrutar indivíduos de organizações concorrentes de uma forma que possa expor-nos a ações judiciais. O risco é que, em determinadas situações, possa parecer que a HomeServe está a tentar obter informações confidenciais ou uma vantagem injusta ao contratar determinados indivíduos de organizações concorrentes.

FAÇA O QUE É CERTO

- Não tente envolver-se ou tentar recrutar um funcionário de uma forma que possa expor a HomeServe a ações judiciais.
- Respeite qualquer restrição legalmente aplicável imposta a um potencial candidato, seja ela os termos do contrato de trabalho do potencial recruta ou de outra forma.
- Não procure obter informações confidenciais e comercialmente sensíveis de potenciais recrutas.
- Em caso de dúvida, procure sempre o aconselhamento das equipas locais de RH e jurídica.

Perguntas frequentes

P. Um colega meu trabalhava para um concorrente e ainda tem algumas informações sobre os negócios deles e se ofereceu para partilhá-las com a equipa. O que devo fazer?

R. Deve dizer ao seu colega que ele não deve partilhar com a equipa nenhuma informação que tenha obtido do seu antigo empregador e deve informar o seu gerente sobre o assunto.



SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A saúde e a segurança dos nossos funcionários são uma prioridade máxima. A HomeServe está empenhada em criar um local de trabalho seguro para todos os funcionários, contratados e para a comunidade em que operamos. Para tal, cumprimos rigorosamente todas as leis e procedimentos internos de saúde e segurança no trabalho. Trabalhamos para criar uma cultura que motive e apoie os nossos colaboradores nos seus esforços para alcançar zero acidentes e doenças relacionadas com o trabalho.

A responsabilidade geral pela saúde e segurança recai sobre o Conselho de Administração da HomeServe. As equipas de gestão de cada uma das nossas empresas tomam as medidas necessárias para facilitar as nossas práticas de saúde e segurança e todas as cada indivíduo na HomeServe é responsável por agir tendo em mente a sua segurança e a segurança dos outros. Todos devemos fazer a nossa parte para manter a segurança uns dos outros.

Deve:

- Cumprir rigorosamente todas as leis e procedimentos internos relacionados com a saúde e segurança no trabalho.
- Abster-se de participar em atividades ilegais ou perigosas, incluindo ameaças ou atos de violência.
- Não possuir ou distribuir drogas ilegais ou álcool, nem estar sob a influência destes, enquanto estiver nas instalações da Empresa ou durante atividades relacionadas com o trabalho.
- A menos que faça parte das suas funções, não deve possuir ou utilizar armas, mercadorias perigosas ou materiais combustíveis enquanto estiver nas instalações da empresa ou durante eventos patrocinados pela empresa.

FAÇA A COISA CERTA

- Comunique quaisquer quase acidentes, acidentes, lesões, condições de trabalho inseguras ou condutas ilegais, incluindo comportamentos ameaçadores e violência, ao seu gestor ou ao seu representante local de saúde e segurança.
- Familiarize-se com todas as normas de saúde e segurança da HomeServe e cumpra-as.

Perguntas frequentes

P. Fico sentado o dia todo no trabalho e tenho dores nas costas. O que posso fazer a esse respeito?

R. Em primeiro lugar, fale com o seu superior hierárquico. Ele irá ajudá-lo a fazer uma avaliação do seu regime de trabalho e ver se é possível introduzir melhorias.

P. Não tenho todo o equipamento de segurança adequado na minha carrinha. O que devo fazer?

R. Deve falar com o seu gestor com urgência – precisamos de fazer tudo o que estiver ao nosso alcance para manter os nossos funcionários e clientes seguros. Se não conseguir o que precisa, deve comunicar as suas preocupações ao seu representante local de saúde e segurança.

O AMBIENTE DA E

Estamos empenhados em tornar a nossa empresa mais ecológica e em ajudar os nossos clientes a fazer o mesmo. A gestão do nosso impacto ambiental como empresa e dos produtos que oferecemos é fundamental para o nosso crescimento futuro. É importante para as partes interessadas e para apoiar a luta contra as alterações climáticas.

Como empresa, estamos empenhados em adotar as melhores práticas ambientais, implementar sistemas de gestão ambiental para atingir as nossas metas de redução de carbono e apoiar os esforços internacionais de sustentabilidade.

FAÇA A COISA CERTA

- Abrace iniciativas e atividades ambientais.
- Questione atividades insustentáveis na sua área de trabalho e procure alternativas mais ecológicas.
- Comunique prontamente quaisquer riscos e perigos ambientais.



Perguntas frequentes

P. Muitas pessoas no meu escritório não seguem as iniciativas ambientais que estão em vigor. Não quero ser a pessoa que repreende os outros, mas gostaria de incentivar todos a fazerem a coisa certa. O que posso fazer?

R. Fale com o gerente do seu escritório local. Ele pode colocar placas ou enviar um aviso a todos para lembrá-los das práticas ambientais que temos em vigor.

P. Não há instalações de reciclagem no nosso escritório. Preocupo-me com o ambiente e sinto que isso é algo que deve ser mudado. Como posso resolver isso?

R. Fale com o seu gestor de linha ou com o gestor das instalações locais, que poderá instalar instalações de reciclagem. Na HomeServe, esforçamo-nos sempre por ser o mais ecológicos possível, por isso, se houver uma iniciativa que considere que devemos implementar, entre em contacto com o gestor das instalações locais para ver se é possível implementá-la.

PROCURAR ACONSELHAMENTO OU **LEVANTAR UMA PREOCUPAÇÃO**

A HomeServe tem uma política de portas abertas e incentivamos os nossos funcionários a procurar orientação se tiverem dúvidas ou preocupações, não importa quão grandes ou pequenas sejam. É responsabilidade de cada funcionário denunciar qualquer irregularidade ou comportamento preocupante. As denúncias permanecerão confidenciais na medida do possível e a HomeServe tem uma política de tolerância zero para retaliações contra aqueles que denunciam preocupações.

Levamos a sério as denúncias de suspeitas de violação do Código ou de qualquer lei ou regulamento e queremos que os nossos funcionários se sintam seguros e à vontade para relatar quaisquer preocupações que possam ter. É estritamente proibida qualquer retaliação contra indivíduos que denunciem suspeitas de violação. No entanto, também esperamos que os nossos funcionários forneçam informações verdadeiras e se abstenham de fazer acusações falsas conscientemente. O não cumprimento desta regra pode resultar em ação disciplinar, incluindo demissão.

Caso acredite ter sofrido retaliação por denunciar uma suspeita de violação, recomendamos que comunique a sua preocupação ao seu gestor de linha, diretor ou equipa jurídica. Se, por qualquer motivo, sentir que não pode falar com eles ou se achar que as suas preocupações não foram tratadas de forma adequada, deve contactar a linha de apoio para denúncias. Estamos empenhados em promover uma cultura de transparência e responsabilidade e agradecemos a coragem e a integridade daqueles que se manifestam para denunciar possíveis violações.

Os diretores, responsáveis e funcionários devem cooperar plenamente em qualquer investigação interna sobre alegações de comportamento ilegal ou antiético ou má conduta. Em relação a tais investigações, espera-se que forneça informações honestas, precisas e completas.



LINHA DE APOIO PARA DENÚNCIAS

Online ou por telefone, conforme segue:

Reino Unido	**0808 189 1053**
França	**0805 080339**
Espanha	**900 905460**
Alemanha	**0800 181 2396**
Japão	**0800 170 5621**
Estados Unidos	**800 461 9330**

Outros números locais estão disponíveis online.

A linha de apoio é um serviço confidencial prestado à HomeServe por uma organização independente chamada EQS.

OUTROS

- Levamos a sério o cumprimento do nosso Código e não concedemos isenções a ninguém, a menos que a isenção seja especificamente aprovada pelo CEO e pelo Conselheiro Geral. O nosso Conselho de Administração revê e aprova regularmente o Código, com a responsabilidade final de garantir o seu cumprimento. No entanto, compreenda que podem ser necessárias alterações e reservamo-nos o direito de ajustar, suspender ou retirar o Código e as políticas, processos e programas associados a qualquer momento. Iremos notificá-lo de quaisquer alterações feitas ao Código.
- O Código e as políticas referidas não criam quaisquer direitos, privilégios ou benefícios para os funcionários, não estabelecem condições de emprego nem criam quaisquer contratos expressos ou implícitos entre os funcionários e a Empresa. É importante compreender que o Código não altera a sua relação de trabalho com a Empresa.
- Como uma empresa global, fazemos negócios em várias jurisdições e estamos comprometidos em cumprir as leis aplicáveis. Se qualquer seção do nosso Código entrar em conflito com a lei aplicável, cumpriremos a lei. O nosso Código está sempre disponível na nossa intranet, e qualquer versão publicada online substitui quaisquer cópias em papel.

