POLÍTICA QUE ENUNCIA OS PRINCÍPIOS GERAIS DO SISTEMA INTERNO DE INFORMAÇÃO

Versão n.º:	1 (versão portuguesa, adaptada da versão do Grupo aprovada em 27 de fevereiro de 2026)	**Entrada em vigor:**	16 de novembro de 2026
Emitido por:	Diretor de Controlo Regulatório	**Data:**	16 de novembro de 2026
Aprovado por:	Gerência da Homeserve Serviços para Energia Portugal, Lda. e da Epoch Solutions, Unipessoal, Lda.; representante permanente da Sucursal	**Data:**	16 de novembro de 2026

Com o objetivo de consolidar o seu compromisso com a promoção de uma verdadeira cultura de ética empresarial, a HomeServe dispõe de um Sistema de Compliance assente nos princípios de rejeição de práticas ilícitas, de criação de uma cultura de cumprimento normativo com envolvimento real e efetivo de toda a organização e de prevenção, deteção e reação perante a prática, ou o risco de prática, de infrações à legalidade vigente.

Para efeitos da presente Política, "HomeServe Portugal" designa, em conjunto, a Homeserve Serviços para Energia Portugal, Lda. (que incorporou, por fusão, a Mesos Portugal, Unipessoal, Lda.), a Epoch Solutions, Unipessoal, Lda. (que incorporou, por fusão, a Templarluz – Instalações Elétricas, Lda.) e a Homeserve Iberia, S.L.U. – Sucursal em Portugal, entidades que integram o Grupo HomeServe ("HomeServe" ou "Grupo"). As referências aos membros dos órgãos sociais abrangem também o representante permanente da Sucursal.

O Sistema de Compliance é composto por diferentes mecanismos, procedimentos e ferramentas que previnem, detetam, gerem e reagem perante os riscos identificados em relação às atividades, à composição e ao funcionamento interno da HomeServe Portugal. Em Portugal, integra designadamente o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e o Documento Complementar ao Código de Conduta Corporativo, aprovados nos termos do Regime Geral da Prevenção da Corrupção (anexo ao Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 70/2025, de 29 de abril).

Um dos elementos do Sistema de Compliance é a Política de Uso do Sistema Interno de Informação, que estabelece o enquadramento do canal de denúncia interna da HomeServe Portugal ("Canal Ético" ou "Sistema Interno de Informação"), em conformidade com a Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que estabelece o regime geral de proteção de denunciantes de infrações ("Lei n.º 93/2021"), e com o artigo 8.º do Regime Geral da Prevenção da Corrupção.

A presente Política identifica os canais internos através dos quais os trabalhadores, prestadores de serviços, fornecedores, clientes e outros terceiros com relação profissional com a HomeServe Portugal podem denunciar infrações à legalidade vigente ou ao Sistema de Compliance, bem como colocar questões sobre o seu âmbito e aplicação. As situações de assédio no trabalho não são objeto do Canal Ético, sendo tratadas nos termos do Código do Trabalho e dos procedimentos internos aplicáveis em matéria de assédio.

A receção e o seguimento das denúncias são assegurados, de forma independente, imparcial e sem conflitos de interesses, pelo titular do cargo de Head of Internal Audit do Grupo HomeServe EMEA, designado Responsável do Sistema Interno de Informação. Para assistir às reuniões presenciais solicitadas pelos denunciantes em Portugal foi designado o titular do cargo de Assurance Manager Europe do Grupo HomeServe EMEA, que transmite ao Responsável do Sistema Interno de Informação o conteúdo dessas reuniões.

Qualquer trabalhador, profissional, fornecedor ou terceiro que tome conhecimento de uma conduta suscetível de denúncia deve comunicá-la através dos seguintes canais internos:

- Página web: **www.homeservewhistleblowinghotline.com**
- Linha telefónica gratuita: 800 180 367 (apenas para Portugal) – linha direta confidencial
- Reunião presencial, a pedido do denunciante, a realizar no prazo máximo de 7 dias.

As denúncias podem ser apresentadas com identificação do denunciante ou de forma anónima. O denunciante é notificado da receção da denúncia no prazo de 7 dias e informado das medidas previstas ou adotadas para lhe dar seguimento no prazo máximo de 3 meses a contar da sua receção.

A utilização dos canais internos deve respeitar as exigências da boa-fé e ser feita com rigor e de forma séria e responsável, não podendo ser utilizados por motivos ilegítimos, pessoais ou contrários à boa-fé. O denunciante deve manter reserva sobre a denúncia apresentada, a identidade da pessoa visada, os factos denunciados e a documentação junta, e mostrar-se disponível para cooperar durante a análise e o seguimento da denúncia.

É garantida, em todo o momento, a confidencialidade da identidade do denunciante e de terceiros mencionados na denúncia, bem como do conteúdo da comunicação, e é proibida qualquer forma de retaliação contra o denunciante que atue de boa-fé, nos termos da Lei n.º 93/2021.

Para além do Canal Ético, o denunciante pode recorrer aos canais de denúncia externa das autoridades competentes identificadas no artigo 12.º da Lei n.º 93/2021 (designadamente o Ministério Público e as entidades com competência na matéria em causa), nos casos previstos no artigo 7.º, n.º 2, dessa lei. A Política de Uso do Sistema Interno de Informação descreve esses casos.

A HomeServe Portugal trata os dados pessoais na qualidade de responsável pelo tratamento (contacto: protecaodedados@homeserve.pt), com a finalidade de gerir as denúncias recebidas, nos termos da Lei n.º 93/2021, do Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

****