POLÍTICA *DE COMPLIANCE*

Versão nº:	1	**Entrada em vigor:**	1 janeiro 2023
Emitido por:	Diretor de Legal & Compliance		
Aprovado por:	Comité de Direção e Conselhos de Administração	**Data:**	29 dezembro 2022
Versão nº:	2		
Emitido por:	Diretor de Controlo Regulatório	**Data**	16 novembro 2026
Aprovado por:	Gerência da HSEP e da Epoch e Representante da Sucursal		

1. INTRODUÇÃO

Todas as empresas do GRUPO HOMESERVE[1] (doravante, coletivamente referidas como HomeServe ou o Grupo) podem ser criminalmente responsáveis em caso de cometerem um crime, atento o regime da responsabilidade penal das pessoas coletivas, previsto no artigo 11.º do Código Penal português (CP). Nos termos desse artigo, as pessoas coletivas são suscetíveis de responsabilidade criminal quando estiver em causa a prática de um crime expressamente referido nesse artigo ou em legislação especial e quando tenham sido cometidos:

a. Em seu nome ou por sua conta e no seu interesse direto ou indireto por pessoas que ocupem uma posição de liderança; ou

b. Por quem aja em seu nome ou por sua conta e no seu interesse direto ou indireto, sob a autoridade de pessoas que ocupem uma posição de liderança, em virtude de uma violação dos deveres de vigilância ou controlo que lhes incumbem.

Nos termos do CP entende-se que ocupam uma posição de liderança os órgãos e representantes da pessoa coletiva; a responsabilidade das pessoas coletivas não exclui a responsabilidade individual dos respetivos agentes, nem depende da responsabilização destes (artigo 11.º, n.º 7, do CP); e a responsabilidade das pessoas coletivas pode ser excluída quando o agente tiver atuado contra ordens ou instruções expressas de quem de direito (artigo 11.º, n.º 6, do CP).

A implementação de um programa de *compliance* terá relevância no âmbito de um processo-crime para efeitos *(i)* da suspensão da medida de coação decretada (artigo 204.º, n.º 3, do CPP), *(ii)* da atenuação da pena (artigo 90.º-A, n.º 4, do CP), *(iii)* da não aplicação de uma pena acessória (artigo 90.º-A, n.º 5, do CP), *(iv)* da substituição da pena de multa por pena alternativa (artigo 90.º-A, n.º 6, do CP) e ainda *(v)* para efeitos da suspensão provisória do processo (artigo 281.º, n.º 3, do Código de Processo Penal).

As penas aplicáveis à pessoa coletiva aplicam-se a qualquer um dos crimes da sua responsabilidade e encontram-se previstas nos artigos 90.º-A a 90.º-L do Código Penal português.

Em concreto, podem ser aplicáveis à pessoa coletiva as penas seguintes:

i. Multa, cujos limites mínimo e máximo serão determinados tendo como referência a pena de prisão prevista para as pessoas singulares. As penas de multa são fixadas em dias, correspondendo cada dia a uma quantia entre EUR 100 e EUR 10.000, determinada em função da situação económica e financeira da pessoa coletiva, bem como dos seus encargos com os trabalhadores;
ii. Dissolução, aplicável aos casos em que se conclua que a pessoa coletiva foi criada com a intenção exclusiva ou predominante de praticar crimes ou quando a prática reiterada de crimes

[1] Incluindo a Homeserve Serviços para Energia Portugal, Lda. (anteriormente denominada Servitis, 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 ("HomeServe Portugal").

revele que a pessoa coletiva está a ser utilizada, exclusiva e predominantemente, para esse efeito, por quem nela ocupe uma posição de liderança;

iii. Admoestação, aplicável aos casos em que a pena de multa aplicável tenha como limite máximo 240 dias, podendo o Tribunal substituir a pena de multa por uma admoestação;

iv. Caução de boa conduta, aplicável aos casos em que a pena de multa aplicável tenha como limite máximo 600 dias, caso em que o Tribunal poderá substituí-la por caução de boa conduta, entre EUR 1.000 e EUR 1.000.000, pelo prazo de um a cinco anos; e

v. Vigilância judiciária, aplicável quando a pena de multa aplicável tenha como limite máximo 600 dias, caso em que o Tribunal poderá substituí-la pelo acompanhamento da atividade da pessoa coletiva por um representante judicial, pelo prazo de um a cinco anos, que proceda a fiscalização da atividade que determinou a condenação.

Bem como as sanções acessórias seguintes:

i. Injunção judiciária, ordenando o Tribunal que a pessoa coletiva adote certas providências, designadamente as que se mostrem necessárias para cessar a atividade ilícita ou evitar as suas consequências, ou a adoção e implementação de programa de cumprimento normativo com medidas de controlo e vigilância idóneas para prevenir crimes da mesma natureza ou para diminuir significativamente o risco da sua ocorrência;

ii. Interdição do exercício de atividade, pelo prazo de 3 meses a 5 anos ou, nos casos em que a pena de multa aplicável seja superior a 600 dias, a título definitivo;

iii. Proibição de celebrar certos contratos ou contratos com determinadas entidades, por um prazo de 1 a 5 anos;

iv. Privação do direito a subsídios, subvenções ou incentivos, pelo prazo de 1 a 5 anos;

v. Encerramento de estabelecimento, pelo prazo de 3 meses a 5 anos, ou, nos casos em que a pena de multa aplicável seja superior a 600 dias, a título definitivo; e

vi. Publicidade da decisão condenatória, realizada a expensas da condenada, em meio de comunicação social a determinar pelo Tribunal, bem como através da afixação de edital, por um período não inferior a 30 dias.

No que se refere à responsabilidade civil decorrente da prática de crimes, destinada ao ressarcimento dos danos patrimoniais e não patrimoniais por estes causados, é igualmente aplicável às pessoas coletivas o princípio de obrigação de reparação do dano causado, em toda a sua extensão.

Nos termos gerais, tratando-se de crime pelo qual a pessoa coletiva não possa ser responsabilizada, esta pode ainda responder civilmente, caso se verifiquem os respetivos pressupostos.

Por isso, a HomeServe dispõe de um Sistema de *Compliance* que reflete o seu compromisso para com a conformidade ética e regulamentar, que visa minimizar a prática de atos criminosos e ainda designadamente implementar o Regime Geral da Prevenção da Corrupção, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro ("RGPC").

Especificamente, *o Sistema de Compliance* é um conjunto de regulamentos internos que adotamos para cumprir o disposto nas leis aplicáveis às entidades que integram o Grupo HomeServe e deixar clara a posição ética e de *compliance* que a HomeServe mantém no desenvolvimento das suas atividades. Desta forma, o Sistema de *Compliance* estabelece uma série de princípios e diretrizes de ação que devemos respeitar e cumprir em todos os momentos.

2. OBJETIVOS DA POLÍTICA DE *COMPLIANCE*

Além dos princípios e objetivos estabelecidos designadamente no Código de Ética, no Documento Complementar ao Código de Conduta Corporativo e no Código de Conduta Corporativo, que devemos conhecer e aplicar no nosso dia-a-dia, os principais objetivos da Política de *Compliance* são os seguintes:

- Fomentar uma cultura de ética e de *compliance* na HomeServe;
- Tolerância zero para a prática de quaisquer ilícitos criminais, ou de qualquer outra natureza;
- Estabelecer e implementar medidas de controlo para a prevenção da prática de crimes e de quaisquer atos ilícitos;
- Manter uma relação ética com todos os colaboradores da HomeServe e terceiros com quem interagimos e que respeite as normas previstas no *Sistema de Compliance*;
- Formação para todos os colaboradores da HomeServe sobre conformidade ética e regulamentar;
- Rever, atualizar e adaptar permanentemente o Sistema de *Compliance*.

3. ÂMBITO DO SISTEMA DE *COMPLIANCE E DA POLÍTICA* DE *COMPLIANCE*

Em geral, o Sistema de *Compliance* é desenvolvido com base nas caraterísticas e finalidades que inspiram a atividade empresarial da HomeServe e é obrigatório para qualquer um dos seus colaboradores, independentemente do seu cargo ou posição. Além disso, o conteúdo do Sistema de *Compliance* pode ser estendido a agentes, colaboradores ou qualquer outra pessoa física ou empresa que mantenha vínculos comerciais com a HomeServe.

O principal responsável pela supervisão da implementação do Sistema de Compliance é o Comité de Compliance, o qual integra o Responsável pelo Cumprimento Normativo em Portugal. No entanto, cada colaborador da HomeServe é igualmente responsável pelo cumprimento e deve transmitir o seu conteúdo aos seus dependentes.

Quanto a esta Política de *Compliance*, deve ser um documento público ao qual qualquer funcionário ou pessoa que se relacione com a HomeServe possa ter acesso. Neste sentido, pretende-se cumprir a legislação em vigor, mas também adquirir um compromisso ético de colaboração através do qual esta Política de *Compliance* se torna uma ferramenta ideal para todos os parceiros de negócio verificarem quais são os objetivos de Compliance da HomeServe.

O não cumprimento desta política pode resultar em sanções de acordo com o sistema disciplinar da **HomeServe**.

O *Sistema de Compliance* da HomeServe integra designadamente:

- Política de Compliance;
- Código de Conduta Corporativo;
- Documento Complementar ao Código de Conduta Corporativo;
- Código de Ética;
- PPR e respetivos relatórios de avaliação;
- Política Antissuborno e Corrupção e Programa Antissuborno e Corrupção;
- Política que Enuncia os Princípios Gerais do Sistema Interno de Informação e Política de Uso do Sistema Interno de Informação (Canal Ético);
- Plano de formação;
- Responsável pelo Cumprimento Normativo;
- Demais políticas do Grupo.

4. O COMITÉ DE *COMPLIANCE*

O Comité de Compliance da HomeServe é o órgão responsável por supervisionar a implementação do *Sistema de Compliance*, garantir que seu conteúdo seja adequado e promover a conformidade.

Devemos entrar em contato com o Comité de Compliance em caso de dúvida sobre como devemos agir, bem como para comunicar quaisquer factos ou melhorias relevantes.

Especificamente, o Comité de *Compliance* é composto por:

- Presidente: Consultor externo independente;
- Diretor de Controlo Regulatório;
- Diretor Financeiro da Homeserve;
- Diretor de Controlo Interno;
- Diretor de Recursos Humanos.

Da mesma forma, as reuniões do Comité de *Compliance* contarão com a presença dos convidados que se julgarem adequados para o correto exercício das suas funções.

RESPONSÁVEL PELO CUMPRIMENTO NORMATIVO: A Gerência de cada entidade da HomeServe Portugal designa, por deliberação, um Responsável pelo Cumprimento Normativo, que garante e controla a aplicação do programa de cumprimento normativo, exerce as suas funções de modo independente, permanente e com autonomia decisória, integra o Comité de Compliance e reporta à Gerência. A HomeServe Portugal assegura-lhe o acesso à informação interna e os meios humanos e técnicos necessários.

O não cumprimento desta política pode resultar em sanções de acordo com o sistema disciplinar da **HomeServe**.

5. *WHISTLEBLOWING HOTLINE/ Canal Ético*

A HomeServe aposta, igualmente, numa política de transparência, dando voz a quem considere que determinada conduta é ilegítima no plano ético e/ou normativo.

No final de 2021, foi publicada a Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que transpôs, para o ordenamento jurídico português, a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do Direito da União Europeia.

A lógica subjacente a um tal regime é a de que as pessoas que trabalham ou contactam profissionalmente com determinada organização estão, por vezes, numa posição privilegiada para tomar conhecimento de ameaças ou de lesões efetivas que surgem no contexto dessas organizações. Contudo, estão igualmente *"[e]xpostas a retaliações, com incidência na sua situação laboral, o que constitui um importante fator de inibição e de injustiça"* (cf. Proposta de Lei n.º 91/XIV, subjacente à Lei n.º 93/2021).

Em observância deste enquadramento legal, houve que proceder à implementação das medidas adequadas. Com este objetivo, a HomeServe disponibiliza um canal de denúncia ou de reporte de irregularidades, assegurando a todos que se relacionam com a empresa, a interação com uma entidade comprometida com o rigoroso cumprimento da lei e a observância de elevados padrões de ética empresarial, encorajando que qualquer denúncia fundada e conforme à boa fé seja apresentada de forma segura e eficaz, sem receio de retaliação.

Uma tal proteção concretiza-se na garantia de receção e de encaminhamento seguro e confidencial da denúncia e no seu tratamento adequado, de forma isenta e tempestiva.

Nesse contexto é implementada a *whistleblowing hotline/Canal Ético.*

Nos termos do referido enquadramento legal, a *whistleblowing hotline* é disponibilizada pela HomeServe de forma a possibilitar o reporte de qualquer infração a normas nacionais e da União Europeia subsumíveis às matérias identificadas na Lei n.º 93/2021, consubstanciando, para este efeito, infração passível de denúncia, qualquer ato ou omissão contrários ao Direito Europeu num leque abrangente de temáticas, nomeadamente:

- Contratação pública
- Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- Segurança e conformidade dos produtos;
- Segurança dos transportes;
- Proteção do ambiente;
- Proteção contra radiações e segurança nuclear;
- Segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;
- Saúde pública;
- Defesa do consumidor;

- Proteção da privacidade e de dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação;
- Interesses financeiros da União Europeia;
- Regras do mercado interno e de fiscalidade societária;
- Criminalidade violenta, especialmente violenta e altamente organizada;
- Crimes previstos no n.º 1 do artigo 1.º da Lei n.º 5/2002, de 11 de janeiro, que estabelece medidas de combate à criminalidade organizada e económico-financeira.

Para efeitos da presente Política, considera-se **denunciante** a pessoa singular que denuncie ou divulgue uma infração com fundamento em informações obtidas no âmbito da sua atividade profissional. Podem ser considerados denunciantes os trabalhadores, prestadores de serviço, subcontratantes e fornecedores ou outras pessoas que atuem sob a supervisão e direção de algum destes, os titulares de participações sociais e as pessoas pertencentes a órgãos de administração, gestão, fiscalização, supervisão, incluindo membros não executivos, e quaisquer voluntários ou estagiários da HomeServe.

Não obsta à consideração de pessoa singular como denunciante a circunstância de a denúncia de uma infração ter por fundamento informações obtidas numa relação profissional entretanto cessada, bem como durante o processo de recrutamento ou durante outra fase de negociação pré-contratual de uma relação profissional constituída ou não constituída.

Os mecanismos e procedimentos de receção, registo e tratamento de comunicações de irregularidades, abrangidos pela presente Política observam as normas de proteção de dados em vigor, bem como as normas de segurança de informação aplicáveis.

A whistleblowing hotline/Canal Ético está disponível através dos seguintes canais internos: (i) página web www.homeservewhistleblowinghotline.com; (ii) linha telefónica gratuita 800 180 367 (apenas para Portugal), linha direta confidencial; e (iii) reunião presencial, a pedido do denunciante, a realizar no prazo máximo de 7 dias. As denúncias podem ser apresentadas por escrito ou verbalmente, com identificação do denunciante ou de forma anónima.

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. O titular do cargo de Assurance Manager Europe do Grupo HomeServe EMEA é o seu delegado em Portugal para assistir às reuniões presenciais solicitadas pelos denunciantes. As denúncias relativas a factos suscetíveis de constituir corrupção ou infrações conexas que respeitem às entidades da HomeServe Portugal são comunicadas pelo Responsável do Sistema Interno de Informação ao Responsável pelo Cumprimento Normativo, com salvaguarda da confidencialidade da identidade do denunciante.

O denunciante é notificado da receção da denúncia no prazo de 7 dias, sendo informado, de forma clara e acessível, dos requisitos, das autoridades competentes e da forma e admissibilidade da denúncia externa. No prazo máximo de 3 meses a contar da receção, é informado das medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e da respetiva fundamentação. O denunciante pode requerer, a qualquer momento, que lhe seja comunicado o resultado da análise

efetuada à denúncia no prazo de 15 dias após a respetiva conclusão. Para além do Canal Ético, o denunciante pode recorrer aos canais de denúncia externa das autoridades competentes, nos casos previstos no artigo 7.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

O procedimento de receção, tratamento e seguimento das denúncias encontra-se desenvolvido na Política que Enuncia os Princípios Gerais do Sistema Interno de Informação e na Política de Uso do Sistema Interno de Informação (Canal Ético), para as quais se remete.

As situações de assédio no trabalho não são objeto do Canal Ético, sendo comunicadas e tratadas nos termos do Código do Trabalho e do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho da HomeServe Portugal, com garantia de confidencialidade e de proibição de retaliação contra o denunciante e as testemunhas.

- **Sítio Internet**: www.homeservewhistleblowinghotline.com
- **Telefone gratuito:** 800 180 367 (apenas para Portugal). Linha direta confidencial.

As denúncias são tratadas como informação confidencial, o que será assegurado por todos os intervenientes no processo, devendo todas as denúncias, contudo, ser efetuadas segundo o princípio da boa fé, com adequada fundamentação.

6. COMPROMISSO COM CUMPRIMENTO ÉTICO E NORMATIVO

A HomeServe desenvolve a sua atividade de acordo com os requisitos de cumprimento ético e normativo. Neste sentido, faz parte da nossa cultura organizacional respeitar todos os valores e princípios de atuação estabelecidos designadamente no nosso Código de Ética e no Documento Complementar ao Código de Conduta Corporativo. Desta forma, cada um dos colaboradores da HomeServe aceita estes valores e princípios como seus, estendendo-os a todos os terceiros com quem mantemos relações comerciais.

O respeito pelo cumprimento da legislação em vigor e dos procedimentos técnicos a que vinculamos a nossa atividade também faz parte da nossa cultura organizacional. Em termos de conformidade criminal, este compromisso significa que cada funcionário da HomeServe deve procurar evitar qualquer conduta ou atividade que viole a lei aplicável.

A HomeServe exige que todos os colaboradores, no desenvolvimento das suas atividades no Grupo, cumpram com as leis vigentes e com os regulamentos internos, incluindo políticas e procedimentos, que sejam aplicáveis às áreas de atuação correspondentes. Além disso, também promovemos uma cultura organizacional alinhada com o *compliance criminal* em matéria de terceiros com quem mantemos relações comerciais.

Em qualquer caso, a proibição da prática de atos ilícitos através ou em nome da HomeServe estende-se a qualquer funcionário da HomeServe, independentemente da sua posição ou função. A violação

de qualquer uma das disposições estabelecidas no *Sistema de Compliance* poderá desencadear a aplicação de uma sanção proporcional à gravidade do facto, de acordo com as normas laborais aplicáveis em Portugal.

A HomeServe aplicará ativamente políticas que promovam um bom ambiente de trabalho, uma cultura preventiva e que contribuam para prevenir situações que o deteriorem. Da mesma forma, a colaboração, cooperação e confiança nas relações entre os diferentes níveis e unidades da HomeServe e entre os seus colaboradores serão incentivadas e reforçadas.

Na HomeServe entendemos que a prevenção da prática de ilícitos criminais não é um exercício pontual, mas uma atividade permanente e em constante evolução. Nesta medida, o nosso *Sistema de Compliance* está em vigor e é revisto periodicamente. Por isso, na HomeServe estamos empenhados em desenvolver, rever e melhorar continuamente todas as nossas políticas, procedimentos e processos focados na prevenção da prática de quaisquer ilícitos.

A seguir enunciam-se uma série de direitos e deveres de todos os funcionários da HomeServe em conexão com o *Sistema de Compliance*. No entanto, devem ser entendidos sem prejuízo dos direitos e deveres que o atual ordenamento jurídico reconhece aos trabalhadores e aos cidadãos em geral. Em particular, devem ser sempre respeitados os direitos e deveres previstos no Código de Trabalho, nas Convenções Coletivas de Trabalho aplicáveis e no contrato de trabalho.

Se tivermos alguma dúvida sobre como devemos agir numa determinada situação, devemos consultar o Responsável pelo Cumprimento Normativo ou o *Comité de Compliance*.

7. DIREITOS DOS FUNCIONÁRIOS DA HOMESERVE

Direito a ser informado das suas obrigações

Todos os colaboradores da HomeServe têm o direito de ser informados de todas as obrigações que lhes são impostas na sua atividade profissional.

Direito à confidencialidade e proteção em caso de comunicação

Para facilitar a denúncia e investigação dos factos que constituem (ou podem constituir) um risco da prática de um ilícito, ou de uma violação das leis aplicáveis, do Código de Ética ou, em geral, do *Sistema de Compliance* e de outros regulamentos internos, incluindo políticas e procedimentos, a HomeServe implementou a *whistleblowing hotline*/Canal Ético, que permite informar/denunciar a HomeServe de circunstâncias suspeitas, incluindo a suspeita, de boa-fé, da existência de infrações, nos termos da lei, em particular do disposto na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que aprova o Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações, e das políticas e procedimentos internos em vigor.

A HomeServe garante a confidencialidade dos factos comunicados através da *whistleblowing hotline*/Canal Ético.

O denunciante poderá, se assim o pretender, solicitar o anonimato, devendo selecionar essa opção no canal de denúncias da HomeServe, no momento inicial dessa comunicação. O anonimato não deve impedir a comunicação bidirecional entre o responsável da triagem, análise e arquivo e o

denunciante.

O denunciante que de boa fé e de forma fundamentada apresente uma denúncia beneficia da tutela legalmente conferida em sede de não retaliação.

Considerado-se retaliação o ato ou omissão que, direta ou indiretamente, ainda que sob a forma de ameaça ou tentativa, ocorra em contexto profissional, sendo motivado pela apresentação de denúncia interna. Neste âmbito, presumem-se motivados por denúncia, até prova em contrário, os seguintes atos, quando praticados até 2 (dois) anos após a denúncia interna:

a) Alterações das condições de trabalho, tais como funções, horário, local de trabalho ou retribuição, não promoção ou incumprimento de deveres laborais;

b) Suspensão de contrato de trabalho;

c) Avaliação negativa de desempenho ou referência negativa para fins de emprego;

d) Não conversão de um contrato de trabalho a termo num contrato sem termo, sempre que o/a trabalhador/a tivesse expectativas legítimas nessa conversão;

e) Não renovação de um contrato de trabalho a termo;

f) Despedimento;

g) Inclusão numa lista, com base em acordo à escala setorial, que possa levar à impossibilidade de, no futuro, o denunciante encontrar emprego no setor ou indústria em causa;

h) Resolução de contrato de fornecimento ou de prestação de serviços;

Acresce que também a sanção disciplinar aplicada ao denunciante até 2 (dois) anos após a denúncia se presume abusiva.

A proibição de retaliação, sob qualquer forma, é extensiva a quem auxilie o denunciante no procedimento de denúncia e cujo auxílio deva ser confidencial, incluindo representantes sindicais ou representantes dos trabalhadores, terceiro que esteja ligado ao denunciante e que possa ser alvo de retaliação num contexto profissional, e ainda pessoas coletivas ou entidades equiparadas detidas ou controladas pelo denunciante, para as quais este trabalhe ou às quais se encontre profissionalmente ligado.

Não ficam prejudicados, igualmente, quaisquer direitos ou garantias processuais reconhecidos, nos termos gerais, às pessoas que, na denúncia, sejam referidas como autoras da infração ou que a esta sejam associadas, designadamente presunção da inocência, garantias de defesa e confidencialidade.

São excluídos do processo de averiguação e decisão todas as pessoas que tenham ou que se suspeite que tenham um interesse conflituante ou um envolvimento direto ou indireto com a situação objeto da denúncia, de modo a garantir que a receção, triagem, análise e arquivo das denúncias sejam tratadas de forma independente e imparcial, garantindo-se a ausência de conflitos de interesses, ainda que potenciais.

A utilização abusiva e de má-fé do mecanismo de denúncia de irregularidades pode expor o denunciante ou outras pessoas implicadas a eventuais processos disciplinares ou judiciais.

O registo das denúncias recebidas deve ser conservado, pelo menos, durante o período de 5 (cinco) anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia.

Direitos reconhecidos no decurso de investigações internas

A receção de uma comunicação/denúncia fundamentada pode dar lugar a uma investigação interna, que será levada a cabo com absoluto respeito pelos direitos e garantias que a Constituição e o atual quadro jurídico reconhecem aos trabalhadores, sendo garantido designadamente o cumprimento com as disposições previstas no Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações, no Código de Trabalho e no Código de Processo Penal português, designadamente em matéria de métodos proibidos de obtenção de prova e ponderando o direito à não autoinculpação do trabalhador.

Se, em resultado de uma investigação interna, se verificar que houve violação das leis aplicáveis, do Código de Ética ou, em geral, do *Sistema de Compliance* ou de outros regulamentos internos, a HomeServe poderá sancionar, nos termos das leis aplicáveis, de forma proporcional à gravidade do facto, a pessoa diretamente responsável e aqueles que, tendo o dever de advertir e/ou prevenir a violação, não o avisaram nem evitaram. Poderão também igualmente ser impostas sanções proporcionais, nos termos das leis aplicáveis, a quem, tendo conhecimento da existência de infrações, não as tenha denunciado.

No âmbito da investigação, a pessoa sob investigação tem designadamente os seguintes direitos, sem prejuízo do cabal respeito pelas leis aplicáveis:

- Direito de conhecer os factos que lhe são atribuídos e de ser ouvido pelos responsáveis pela referida investigação.
- Direito de procurar o aconselhamento jurídico que considere adequado e de ser assistido por um advogado quando o considerar necessário. A HomeServe não se responsabiliza pelos honorários respetivos, a menos que voluntariamente opte por fazê-lo.
- Direito ao aconselhamento das estruturas representativas de trabalhadores que o poderão acompanhar no decurso do inquérito.
- O direito de se respeitar, nos termos das leis aplicáveis, em todos os momentos os direitos fundamentais da pessoa sob investigação, em particular, o seu direito à integridade física e moral, a sua dignidade, bem como o seu direito à privacidade, o sigilo das comunicações e a proteção dos dados pessoais, sem prejuízo das disposições relativas à inspeção dos recursos materiais da HomeServe.
- Direito a respeitar sempre o princípio da proporcionalidade: isto é, os princípios da adequação ("a investigação deve servir o fim a que se destina"), da necessidade ("não há outro meio menos prejudicial") e da proporcionalidade *stricto sensu* ("o sacrifício imposto ao visado não é excessivo face ao fim prosseguido").

Os inquéritos internos devem ser conduzidos com a máxima confidencialidade, a fim de preservar em permanência a idoneidade, a presunção de inocência e o direito à não autoinculpação das pessoas sob investigação, sem receio de retaliação.

Direitos relativos aos dados pessoais

No que diz respeito aos dados pessoais de pessoas singulares recolhidos pela HomeServe como resultado da receção de comunicações ou investigações internas, os funcionários da HomeServe podem exercer todos os direitos reconhecidos pelas leis aplicáveis nesta matéria incluindo, os direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, portabilidade e oposição, previstos no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 ("RGPD"), e na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução do RGPD na ordem jurídica nacional, em conjunto denominados "Legislação em matéria de Proteção de Dados Pessoais".

A HomeServe documentará os casos investigados até à resolução da investigação e atuará em estrito cumprimento do disposto na Legislação em matéria de Dados Pessoais. Os dados pessoais recolhidos no âmbito de investigações internas serão conservados apenas pelo período estritamente necessário à prossecução das finalidades para as quais foram recolhidos, devendo ser eliminados ou anonimizados findo esse período, salvo quando a sua conservação seja exigida por obrigação legal ou para efeitos de exercício ou defesa de direitos em processo judicial.

Sempre que o tratamento de dados pessoais no contexto de investigações internas seja suscetível de implicar um elevado risco para os direitos e liberdades das pessoas singulares, a HomeServe realizará uma avaliação de impacto sobre a proteção de dados (AIPD), nos termos do artigo 35.º do RGPD, previamente ao início do tratamento.

Para mais informação sobre o tratamento de dados pessoais no âmbito das denúncias e das investigações internas, incluindo as categorias de dados tratados, as finalidades do tratamento, os fundamentos de licitude, os prazos de conservação, os destinatários dos dados e os direitos dos titulares, deverá ser consultada a Política de Uso do Sistema Interno de Informação (Canal Ético), bem como a política de proteção de dados pessoais da HomeServe aplicável aos seus colaboradores. Os titulares dos dados podem exercer os seus direitos através do endereço protecaodedados@homeserve.pt.

8. DEVERES DOS COLABORADORES DA HOMESERVE

Dever de cumprimento

Todos os colaboradores devem pautar sempre a sua conduta profissional pelos seguintes princípios básicos:

- Evitar qualquer conduta que possa prejudicar ou pôr em perigo a HomeServe ou a sua reputação;
- Agir de forma legal e honesta.

No exercício da sua atividade laboral, os colaboradores têm a obrigação de cumprir a todo o momento a legislação em vigor, o Código de Ética e as políticas e demais regulamentos internos em vigor, a cada momento, na HomeServe.

Além disso, têm a obrigação de cumprir todas as medidas que venham a ser estabelecidas para a prevenção de quaisquer ilícitos resultantes das exigências de boa-fé, e nos termos da lei, decorrentes da relação laboral com a HomeServe.

O incumprimento da obrigação acima referida poderá ser objeto de responsabilidade disciplinar de acordo com o quadro jurídico-laboral em vigor e sem prejuízo de sanções penais ou ações cíveis que possam prosseguir. No apuramento da responsabilidade disciplinar, serão tidas em conta a gravidade dos ilícitos cometidos, bem como a reincidência do comportamento, sendo sempre aplicável o disposto, a cada momento, sobre esta matéria nos Instrumentos de regulamentação coletiva aplicáveis e na legislação laboral.

Dever de comunicação e colaboração nas investigações

No cumprimento da obrigação de trabalho assumida no respetivo contrato, devemos agir de acordo com a diligência e colaboração no trabalho estabelecidas pelas disposições legais, pelos Instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho e pelas ordens ou instruções adotadas pela HomeServe no exercício regular dos seus poderes de gestão.

Portanto, todos os colaboradores devem comunicar através da *whistleblowing hotline/Canal Ético* qualquer violação das leis aplicáveis, do Código de Ética ou, em geral, do Sistema de *Compliance* ou outros regulamentos internos da HomeServe, conforme já explicado acima.

Da mesma forma, todos os trabalhadores devem colaborar, nos termos e com as limitações previstas na lei, com a HomeServe, fornecendo as informações que possam ter sobre possíveis condutas infratoras cometidas na atividade da HomeServe, tanto por um trabalhador da HomeServe como por terceiros.

Em caso de intervenção num processo de investigação, têm a obrigação de manter segredo (dever de sigilo) sobre os dados e informações a que tenham tido acesso durante o tratamento do mesmo.

Da mesma forma, devem, sempre que possível e caso o processo não esteja sujeito a segredo de justiça, informar o Comité de *Compliance* se, por qualquer motivo, forem obrigados a comparecer perante uma autoridade judiciária ou um órgão de polícia criminal, como testemunhas ou arguidos, por factos ocorridos no HomeServe e/ou no exercício das suas atividades laborais.

No decurso das investigações internas, sempre que a presença do trabalhador visado se mostre inconveniente, designadamente por existir risco sério de destruição de prova ou de reiteração dos factos ilícitos em causa, a HomeServe pode suspendê-lo preventivamente, mantendo o pagamento da retribuição, nos termos do artigo 354.º do Código do Trabalho, ou seja, com a notificação da nota de culpa ou, verificados os requisitos legais, nos 30 dias anteriores a essa notificação. Durante a suspensão, o trabalhador deve manter-se contactável dentro do seu horário de trabalho, para que a HomeServe possa, caso necessário, contactá-lo ou solicitar a sua comparência no local de trabalho, devendo ser informado desse dever no momento em que a suspensão lhe for comunicada.

Não utilização dos recursos do HomeServe para fins externos

Todos os funcionários da HomeServe são obrigados a usar os recursos disponibilizados pela HomeServe apenas para fins relacionados com as funções desenvolvidas. No entanto, pode ser feita uma utilização privada destes desde que seja racional e moderada e que se entenda que não são considerados meios pessoais.

Este dever estende-se, sem pretender exaustividade, a recursos como equipamentos e aplicações informáticas, telefones e dispositivos eletrónicos, equipamento e mobiliário de escritório, meios de transporte ou instalações HomeServe.

Os recursos materiais da HomeServe podem ser objeto de inspeção no âmbito de uma investigação interna, caso esta não colida com as leis em vigor, designadamente com as disposições previstas no Código de Processo Penal, no Código de Trabalho e com o entendimento da jurisprudência relevante.

Confidencialidade das informações

É proibida a realização de qualquer atividade que consista no acesso, apropriação, uso ou divulgação de segredos comerciais da HomeServe ou de terceiros sem o respetivo consentimento ou autorização, nos termos do disposto no artigo 313.º do Código da Propriedade Intelectual, relativo à proteção de know-how e de informações comerciais confidenciais, bem como induzir ou aproveitar a violação dos deveres de confidencialidade de administradores, dirigentes ou trabalhadores de empresas terceiras.

É proibida a apropriação, divulgação ou cedência de qualquer documento – escrito ou eletrónico – que seja considerado segredo comercial da HomeServe ou de terceiros. Salvo autorização expressa, nenhum colaborador pode copiar informações e/ou documentos para qualquer meio ou sistema que não seja da HomeServe.

Os deveres de confidencialidade previstos na presente secção não prejudicam as obrigações de sigilo e lealdade decorrentes do contrato de trabalho e das leis laborais aplicáveis, designadamente o dever de guardar lealdade ao empregador, não divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios, nos termos do artigo 128.º, n.º 1, alínea f), do Código do Trabalho, nem o direito de apresentar denúncias nos termos da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, e da presente Política.

Neste contexto, somos obrigados a garantir a confidencialidade de qualquer informação reservada ou sensível detida pela HomeServe ou por terceiros. Em qualquer caso, nenhum funcionário da HomeServe pode usar essas informações para seu próprio benefício ou de terceiros.

É estritamente proibido utilizar qualquer tipo de informação ou documentação pertencente a outra empresa que se tenha tornado conhecida como resultado de um trabalho anterior sem o consentimento da mesma.

As proibições acima mencionadas permanecerão válidas para todos os funcionários da HomeServe, mesmo após o término da relação contratual com a HomeServe.

É dever de todos os colaboradores da HomeServe devolver todo o material que lhes seja disponibilizado, bem como toda a informação profissional na sua posse (documentos, códigos de acesso a sistemas de terceiros, etc.), em caso de cessação da relação contratual com a HomeServe.

Todos os funcionários devem assumir que o trabalho desenvolvido para a HomeServe, quer seja ou não considerado propriedade intelectual, é propriedade da HomeServe, nascendo originariamente na esfera jurídica desta. Assim, nenhum elemento da HomeServe (incluindo estudos, patentes, fórmulas, programas, listagens ou inventários de qualquer tipo, etc.) pode ser copiado, reproduzido ou transmitido sem permissão da HomeServe.

Dever de salvaguarda da imagem da HomeServe

A fim de preservar a imagem da HomeServe, todos os funcionários da HomeServe devem concordar em limitar o uso do nome, marca e imagem da HomeServe a situações associadas à condução de negócios e atividades comerciais, e não divulgar notícias ou comentários que possam denegrir a sua reputação.

Esta obrigação não deve ser entendida como um limite ao direito de comunicar, às autoridades competentes, qualquer circunstância que consideremos constituir a prática de um ilícito ou à obrigação de satisfazer os pedidos de informação que as autoridades possam formular.

Proibição do tráfico e consumo de droga

É estritamente proibida a realização de atos de cultivo, processamento, tráfico ou qualquer outra atividade através da qual o consumo ilegal de drogas tóxicas, narcóticos ou substâncias psicotrópicas seja promovido, facilitado ou favorecido.

Do mesmo modo, é proibido que, no âmbito da sua atividade empresarial, qualquer colaborador da HomeServe possua ou consuma ilicitamente drogas tóxicas, estupefacientes ou substâncias psicotrópicas, exceto em casos de prescrição médica.

9. CONTROLOS ESPECÍFICOS

A HomeServe pode adotar, nos termos e com os limites do Código do Trabalho (designadamente os artigos 16.º a 22.º), do RGPD e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, as medidas de controlo que se revelem necessárias, adequadas e proporcionais à proteção de pessoas e bens, à segurança dos sistemas de informação e ao cumprimento das suas obrigações legais, mediante informação prévia aos trabalhadores e, quando exigível, às suas estruturas representativas, e precedidas, quando legalmente exigível, de avaliação de impacto sobre a proteção de dados.

Utilização dos meios corporativos

A utilização dos meios corporativos (designadamente correio eletrónico, equipamentos informáticos e telefones) obedece às regras de utilização definidas pela HomeServe, nos termos do artigo 22.º do Código do Trabalho, sendo garantida a reserva e a confidencialidade das mensagens de natureza pessoal.

Medidas e controlos financeiros

A HomeServe dispõe das medidas e controlos necessários para garantir a correta execução e gestão das suas transações financeiras.

Para o efeito, dispõe das seguintes medidas e controlos financeiros, entre os quais, designadamente:

- Circuito de aprovação de pagamentos;
- Circuito de aprovação da assinatura de contratos;
- Matriz de delegação de assinaturas;
- Auditoria às contas anuais por uma empresa de reconhecido prestígio;
- As principais empresas do Grupo operam ao abrigo do quadro SOX (Sarbanes-Oxley Act), que desempenha um papel fundamental na gestão e no controlo interno, de modo que, indiretamente, reforce os programas de prevenção da corrupção e do suborno.

Todas as operações financeiras realizadas pela HomeServe são formalizadas por escrito, contando com documentação de apoio. Além disso, o Grupo assegura-se de definir a(s) pessoa(s) que pode(m) autorizar cada operação e os intervalos de montante para os quais cada autorização é válida.

Medidas e controlos não financeiros

A HomeServe assegura-se de que os processos de compras, operacionais, comerciais e outros processos não financeiros sejam executados e geridos de forma adequada e, para tal, realizará os controlos considerados necessários. Entre outros:

- Política de Compras;
- Procedimento de avaliação de fornecedores;
- Comparação periódica dos registos dos fornecedores com a base de sanções internacionais;
- *Due Diligence* de todas as potenciais aquisições de sociedades ou negócios;
- Auditorias de controlo de qualidade dos principais processos;
- Inquéritos de satisfação aos clientes finais.

Em qualquer caso, e no que diz respeito à contratação de fornecedores, a HomeServe assegurará que o terceiro dispõe das competências, experiência e meios necessários para prestar os serviços para os quais se pretende contratá-lo. Mais concretamente, verifica se se trata de um parceiro comercial de prestígio e de confiança, que atua de boa-fé, que cobra um preço de mercado pelos seus serviços e/ou produtos e que não está ligado, direta ou indiretamente, a outros operadores comerciais de reputação duvidosa.

Neste sentido, a HomeServe manterá um registo documental de todas as relações que mantiver com terceiros.

Informação documentada

A HomeServe conserva documentalmente a informação relativa à gestão do *Sistema de Compliance*. Entre a informação documentada, é possível distinguir entre aquela que é de natureza pública e aquela que, tendo sido preparada para uma eventual consultoria jurídica, é de carácter confidencial.

O Grupo assegura-se de que a informação documentada contém os dados identificativos e descritivos necessários. Além disso, verifica se esta informação está localizada, disponível e, quando necessário, devidamente protegida.

Neste sentido, a HomeServe assegura-se de dispor de procedimentos para garantir que o acesso aos seus sistemas informáticos e arquivos físicos seja efetuado apenas por pessoal autorizado; limitar o acesso a determinada documentação e restringir as utilizações ao estritamente necessário para cumprir a finalidade para a qual a documentação foi obtida e elaborada.

10. REGIME DISCIPLINAR

O incumprimento da presente Política pode constituir infração disciplinar, punível nos termos do Código do Trabalho e do instrumento de regulamentação coletiva de trabalho aplicável, sem prejuízo de outras responsabilidades legais.

11. APROVAÇÃO, ENTRADA EM VIGOR, DIVULGAÇÃO E REVISÃO

A presente Política é aprovada pela Gerência de cada uma das sociedades da HomeServe Portugal e pelo representante permanente da Sucursal, entra em vigor na data da sua aprovação, é divulgada a todos os colaboradores através da intranet e publicada na página oficial da HomeServe Portugal na Internet, e é revista sempre que ocorram alterações legislativas, organizativas ou societárias relevantes e, pelo menos, a cada três anos.

****

O não cumprimento desta política pode resultar em sanções de acordo com o sistema disciplinar da **HomeServe**.