



CÓDIGO DE CONDUCTA
CORPORATIVO 2025

ÍNDICE

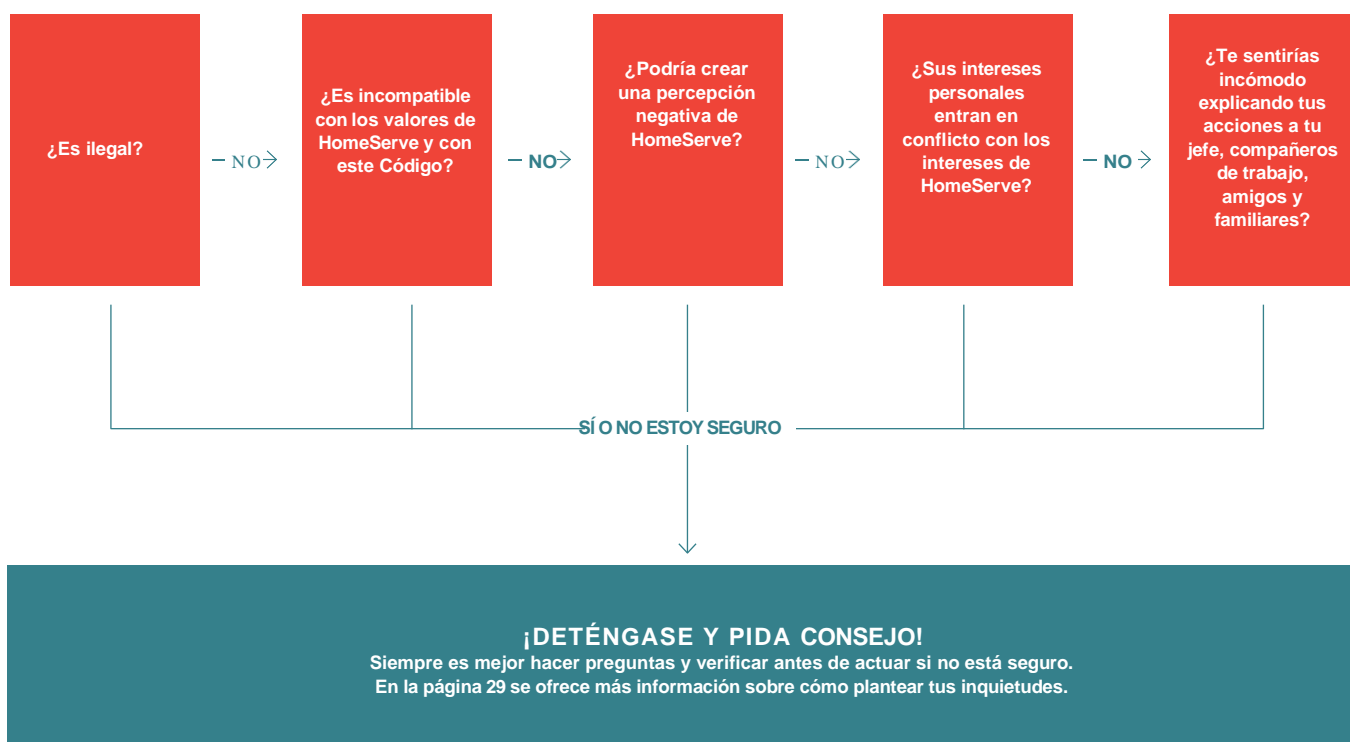
Actuar con integridad	2
Introducción	3
¿Qué es el Código?	3
Por qué tenemos el Código	3
Nuestras responsabilidades como embajadores de HomeServe	3
Nuestras responsabilidades como líderes	3
A quién se aplica el Código	4
¿Cuáles son mis responsabilidades?	4
¿Cómo debo pedir ayuda?	4
¿Qué pasa si quiero hacer una denuncia anónima?	4
Declaraciones anuales	4
Nuestros clientes	6
Nuestra reputación	7
Cumplimiento de la ley	7
Registros y divulgaciones públicas	7
Soborno y corrupción	8
Facilitación de la evasión fiscal	9
Regalos y entretenimiento	10
Fraude	11
Blanqueo de capitales	11
Conflictos de intereses	12
Verificación de sanciones	13
Competencia leal	13
Donaciones	14
Comunicaciones externas	14
Donaciones políticas	15
Proporcionar información a las autoridades gubernamentales	15
Nuestros intereses y activos	16
Firma de contratos	17
Información comercial confidencial	17
Seguridad de la información	18
IA generativa	18
Datos personales y privacidad	19
Conservación de documentos	20
Activos de la empresa	21
Información privilegiada y abuso de mercado	22
Propiedad intelectual	22
Personas y entornos	23
Igualdad de oportunidades, inclusión y diversidad	24
DDHH y lucha contra la esclavitud moderna	25
Gestión de la sostenibilidad	25
Condenas	26
Contratación de empleados de empresas competidoras	26
Salud y seguridad	27
Medio ambiente	28
Solicitar asesoramiento o plantear una inquietud	29



ACTUAR CON INTEGRIDAD

En HomeServe llevamos a cabo nuestra actividad con integridad y el objetivo de nuestro Código de Conducta es ayudar a nuestra gente (nuestros empleados y trabajadores) a hacer lo correcto y actuar de acuerdo con nuestros valores y políticas.

Si alguna vez te encuentras cuestionando tu conducta, detente y piensa: ¿está en consonancia con los valores y políticas de HomeServe? Ten en cuenta lo siguiente:



NUESTRO OBJETIVO

Facilitar las reparaciones y mejoras del hogar.

NUESTROS VALORES



Poner a los clientes en el centro de todo lo que hacemos.



Desarrollar y animar a personas excelentes que sienten pasión por asumir responsabilidades y hacer que las cosas sucedan.



Combinar la innovación constante con la integridad y la profesionalidad.



Esforzarnos por ser los mejores del mundo en lo que hacemos

INTRODUCCIÓN

¿QUÉ ES EL CÓDIGO?

Este Código es una guía que le ayudará a comprender las normas éticas y legales a las que se ha comprometido HomeServe, así como sus responsabilidades como representante de la empresa.

El Código sirve como marco integral que describe algunas de nuestras principales políticas, normas y procedimientos. Su objetivo es guiarnos para mantener nuestra reputación bien establecida de integridad, profesionalidad y estricto cumplimiento de las obligaciones legales y de conformidad. Las políticas a las que se hace referencia en el Código pueden variar en función del país en el que trabaje o del negocio al que pertenezca, pero los principios fundamentales del Código son los mismos para todos nosotros.

Como miembro valioso de nuestro equipo, usted desempeña un papel fundamental en el mantenimiento de nuestra cultura de excelencia ética. Al actuar siempre con integridad y seguir nuestro Código, usted contribuye a garantizar que sigamos operando de una manera que refleje nuestros valores.

Es importante que se familiarice con nuestro Código y se comprometa a cumplir sus directrices. Este documento proporciona una orientación esencial para el desarrollo de la actividad empresarial y sirve como una valiosa referencia para la toma de decisiones éticas.

Además de nuestro Código, debe cumplir con todas las políticas aplicables de la empresa, incluidas la Política de denuncia de irregularidades, la Política contra el soborno y la corrupción, la Política de seguridad de la información y la Política sobre delitos financieros y sanciones.

POR QUÉ TENEMOS EL CÓDIGO

Es sencillo: HomeServe es una empresa responsable que se preocupa por sus clientes, sus empleados y las comunidades en las que opera. El Código proporciona un marco transparente con la intención de establecer una norma común de la que podamos estar orgullosos. Como empresa, debemos asegurarnos de que contamos con un enfoque sólido para gestionar nuestros riesgos, y el Código también nos ayuda a conseguirlo.

NUESTRAS RESPONSABILIDADES COMO EMBAJADORES DE HOMESERVE

Se espera que todas las personas que forman parte de HomeServe:

- Actúe de forma honesta, responsable y decente, respetando a las personas con las que interactuamos.
- Comprenda este Código y lo que se espera de ella.
- Aceptar la responsabilidad de sus actos.
- Denunciar cualquier infracción del Código.

NUESTRAS RESPONSABILIDADES COMO LÍDERES

Se espera que los líderes de HomeServe:

- Predicar con el ejemplo
- Crear una cultura de cumplimiento en la que sus equipos comprendan sus responsabilidades y se sientan cómodos planteando sus inquietudes.
- Asegurarse de que los empleados comprendan que los resultados empresariales nunca son más importantes que el cumplimiento de las normas éticas y legales de HomeServe.

A QUIÉN APLICA EL CÓDIGO

El Código se aplica a todas las personas que representan a HomeServe. Todos los directores, ejecutivos, empleados, trabajadores temporales, consultores y contratistas, incluidos los de las filiales de HomeServe.

¿CUÁLES SON MIS RESPONSABILIDADES?

Tiene dos responsabilidades principales. En primer lugar, debe seguir todos los aspectos del Código y certificar su compromiso de cumplirlo cada año. En segundo lugar, si sospecha que alguien puede estar infringiendo el Código o cualquiera de nuestras políticas, tiene la obligación de denunciarlo.

¿CÓMO DEBO SOLICITAR ASESORAMIENTO?

Si tiene alguna pregunta sobre el Código o las políticas asociadas al mismo, o sobre la mejor forma de actuar en una situación concreta, debe solicitar orientación a su gerente/supervisor o al socio comercial de personal/representante de RR. HH., quien se pondrá en contacto con el equipo jurídico si fuera necesario.

¿QUÉ PASA SI QUIERO HACER UNA DENUNCIA ANÓNIMA?

Puede realizar una denuncia anónima poniéndose en contacto con la línea de asistencia de la empresa, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y gestionada por un tercero independiente. Si decide realizar una denuncia anónima, su anonimato estará protegido en la mayor medida posible que permita la ley, pero tenga en cuenta que esto puede limitar la capacidad de la Empresa para investigar sus inquietudes.

DECLARACIONES ANUALES

Se le pedirá, con carácter anual, que confirme que ha leído este Código y que acepta cumplir las normas establecidas en él.



Preguntas frecuentes

P. ¿Qué ocurre si alguien incumple el Código de Conducta?

R. HomeServe aplica una política de tolerancia cero, lo que significa que siempre investigaremos y trataremos con seriedad las denuncias de comportamientos inaceptables, y tomaremos las medidas adecuadas en función de la gravedad de la infracción del Código. Estas medidas pueden ir desde acciones disciplinarias y el despido hasta el enjuiciamiento penal, dependiendo del caso.

P. Si denuncio algo, ¿tendré que identificarme?

R. Preferimos que no plantee sus inquietudes de forma anónima, ya que esto nos dificulta su investigación. Si tiene alguna inquietud acerca de identificarse, hable con el Director de Auditoría Interna. Trataremos de satisfacer cualquier solicitud de anonimato en la medida de lo posible y, por supuesto, llevaremos a cabo cualquier investigación de acuerdo estricto con la legislación local del

del país en el que trabaje. Para obtener más información, consulte la Política internacional de denuncia de irregularidades de HomeServe. Las inquietudes anónimas pueden plantearse a través de nuestra línea de ayuda para la notificación de irregularidades.

P. Somos una empresa global. ¿Se aplica esto a todos nuestros mercados?

R. Sí, el Código se aplica a todos los mercados y unidades de negocio.

NUESTROS CLIENTES

Nos comprometemos a proporcionar buenos resultados a nuestros clientes.

Para ayudarnos a lograrlo, cada negocio tiene una promesa al cliente, como esta de HomeServe Membership Ltd en el Reino Unido:

HACER LO CORRECTO

Algunas de nuestras empresas del Reino Unido están reguladas por la Autoridad de Conducta Financiera (FCA). Si trabaja en el Reino Unido, asegúrese de comprender y cumplir las normas de conducta establecidas por la FCA. Las normas de conducta se describen en la Política disciplinaria de HML.

Nuestros
CUSTOMER PROMISE

Nos preocupamos
Nuestro personal está aquí para ayudarle. Se tomarán el tiempo necesario para escucharle y ayudarle a

Somos directos
Nuestras comunicaciones son claras y fáciles de entender.

Estamos aquí
Cuando nos necesite, le facilitaremos el contacto con nosotros y le mantendremos informado en

Somos expertos
Revisamos y mejoramos regularmente nuestros productos y servicios para asegurarnos de que seguimos

Escuchamos
Todo lo que hacemos es para ayudarle a cuidar mejor de su hogar. Si no lo hacemos bien, le pedimos disculpas y lo solucionamos.

Preguntas frecuentes

P. Me preocupa el número de quejas de clientes que recibimos por teléfono. ¿Qué debo hacer?

R. Debe compartir sus inquietudes con su superior. Siempre buscamos formas de mejorar nuestro servicio, por lo que, si tiene alguna sugerencia, no dude en comunicárnosla.

P. Me preocupa un cliente mayor que no tiene cobertura para la reparación que necesita, pero no puede permitírselo. ¿Qué debo hacer?

A. Hable con su gerente. En muchos de nuestros negocios contamos con un fondo de ayuda para clientes en situaciones difíciles como esta.



NUESTRA **REPUTACIÓN**

Nos comprometemos a llevar a cabo nuestra actividad con integridad, equidad y honestidad.

Como embajadores de HomeServe, todos nuestros empleados desempeñan un papel activo en el mantenimiento de la reputación de HomeServe.

CUMPLIMIENTO DE LA LEY

Como empresa, operamos dentro de las leyes y normativas de cada uno de los países en los que estamos presentes, y esperamos que nuestro personal haga lo mismo. Las conductas ilegales darán lugar a medidas disciplinarias y, en la mayoría de los casos, se remitirán a las autoridades.

En el improbable caso de que un empleado cometa un delito, ya sea en el trabajo o fuera de él, se espera que lo comunique a su superior o al equipo jurídico.

Nuestros equipos jurídicos están aquí para ayudarnos a hacer lo correcto y usted debe consultarles todas las cuestiones legales. Esto incluye proporcionar información, especialmente información confidencial, a las autoridades gubernamentales. Los empleados tienen derechos en tales situaciones y su equipo legal puede ayudarle a identificar la asistencia adecuada.

REGISTROS Y DIVULGACIONES PÚBLICAS

Todos los registros comerciales y las divulgaciones públicas deben ser precisos y completos. Siempre es mejor para las personas y la empresa ser completos y honestos.

Ciertos documentos deben conservarse para mantener un registro preciso de la actividad comercial con fines de litigio e investigación.

HAGA LO CORRECTO

- Nunca oculte ni manipule la información empresarial.
- Denuncie cualquier problema que observe en la supervisión, preparación y mantenimiento de los registros y divulgaciones públicas.
- Infórmese sobre los documentos de su ámbito de trabajo que deben conservarse.

SOBORNO Y CORRUPCIÓN

Actuar con integridad es una parte fundamental de la cultura de HomeServe. El soborno y la corrupción van en contra de este valor fundamental y no se toleran en HomeServe.

El soborno consiste en que alguien autorice, ofrezca, solicite, dé, reciba o acepte cualquier cosa de valor, o cualquier ventaja financiera o de otro tipo, con el fin de inducir al destinatario a actuar de forma desleal o para garantizar un trato favorable, ya sea por parte de una empresa, una autoridad gubernamental, un funcionario o empleado. Los sobornos pueden consistir en pagos en efectivo, regalos, entretenimiento, favores, cualquier artículo o servicio de valor, o cualquier otra ventaja financiera. El soborno es un delito en todas las jurisdicciones en las que opera HomeServe.

Los pagos de facilitación, que son pequeños pagos para agilizar trámites administrativos rutinarios (por ejemplo, la expedición de permisos o la aprobación de documentos de inmigración), también se consideran sobornos y no son toleradas por HomeServe. Para obtener más información, consulte nuestra Política y programa contra el soborno y la corrupción.

HAGA LO CORRECTO

- Nunca ofrezca, autorice ni acepte sobornos ni cualquier otra forma de pago indebido.
- Siga las directrices sobre regalos y entretenimiento, las directrices sobre contribuciones benéficas y donaciones políticas, y nuestra Política sobre delitos financieros y sanciones.
- Asegúrese de que todas las cuentas y registros financieros estén completos y sean precisos, y de que quede claro a qué se refiere cada transacción.
- Nunca se debe emitir un cheque desde una cuenta bancaria de HomeServe pagadero al «portador» o «en efectivo».
- Consulte con el equipo jurídico cualquier solicitud de pago en efectivo a un funcionario público o cualquier otro socio comercial.
- Nunca solicite pagos a ninguno de nuestros socios comerciales para su propio beneficio personal.
- Siempre haga su debida diligencia antes de establecer una relación con un socio comercial en nombre de HomeServe para asegurarse de que no supongan un riesgo de soborno o corrupción.

Si necesita más información, lea nuestra Política y programa contra el soborno y la corrupción y (cuando proceda) nuestra Política sobre delitos financieros y sanciones.

Preguntas frecuentes

P. Trabajo en el departamento de compras y actualmente estamos en un proceso de licitación. Uno de los proveedores me ha ofrecido llevarme al Mundial. ¿Se considera esto un gasto de representación o es un soborno? ¿Qué debo hacer?

R. Todos los proveedores que participan en un proceso de licitación deben recibir un trato justo. Esta situación podría considerarse un conflicto de intereses o percibirse como una ventaja injusta para un proveedor. No debe aceptar la invitación y debe plantearse a su superior y, si procede, solicitar asesoramiento al equipo jurídico.

P. Mi superior me ha pedido que mejore algunos datos de rendimiento, con la promesa de que, si lo hago, obtendré una mejor evaluación al final del año. ¿Qué debo hacer?

R. Debe plantear esta cuestión al superior de su jefe o a alguien del equipo local de RR. HH. Nunca debe sentirse presionado a hacer algo deshonesto para obtener una buena evaluación.

FACILITACIÓN DE LA EVASIÓN FISCAL

HomeServe tiene una política de tolerancia cero con la evasión fiscal y la facilitación de la evasión fiscal, ambas consideradas delitos penales.

Como empresa, podemos ser declarados culpables de un delito si alguien «asociado» a nosotros ha facilitado la evasión fiscal. El término «persona asociada» se extiende a todos los empleados, proveedores, contratistas, agentes y cualquier otra persona que se considere que actúa en nombre o por cuenta de HomeServe.

HAGA LO CORRECTO

- Cuando se gestione un proceso de contratación de proveedores, siga estrictamente los procedimientos de HomeServe.
- Manténgase siempre alerta al interactuar con nuestros socios comerciales, especialmente en nuestra cadena de suministro. La diligencia debida continua es fundamental.
- Si tiene alguna inquietud relacionada con la facilitación de la evasión fiscal, coméntesela a su superior.

Si necesita más información, lea nuestra Política sobre delitos financieros y sanciones.

Preguntas frecuentes

- P. Un proveedor solicita que se le pague en una cuenta offshore, lo que difiere de la cuenta bancaria configurada en nuestra base de datos de proveedores. ¿Debo proceder y pagarle?
- R. Cualquier solicitud de este tipo, que pida un cambio en un método de pago verificado, debe comunicarse a tu superior inmediato, y se deben realizar comprobaciones para entender el motivo y la validez de la solicitud. Simplemente seguir adelante y pagar al proveedor podría equivaler a facilitar la evasión fiscal.





REGALOS Y ENTRETENIMIENTO

El entretenimiento empresarial habitual, como almuerzos y cenas, tiene un papel que desempeñar en algunos aspectos de nuestro negocio, siempre y cuando el regalo o el entretenimiento sean adecuados para la relación, de valor modesto y no creen la apariencia de irregularidad. Sin embargo, no se permiten pagos en efectivo o equivalentes al efectivo. Es importante señalar que no se deben dar ni recibir regalos a funcionarios públicos.

Es fundamental que el entretenimiento empresarial se utilice únicamente para fomentar relaciones comerciales honestas y no como una forma de soborno.

HAGA LO CORRECTO

- Cualquier persona que desee ofrecer hospitalidad en nombre de HomeServe a un cliente o socio actual o potencial debe obtener el consentimiento previo de su director o director ejecutivo.
- Los obsequios realizados a un proveedor, cliente o consumidor de HomeServe no deben superar las 200 libras esterlinas o su equivalente en la moneda local, o una cantidad inferior determinada por su unidad de negocio local.
- Debe informar a su superior inmediato si recibe algún regalo, indicando la naturaleza del mismo, el donante y el valor.
- Los jefes directos deben discutir las divulgaciones con su departamento de RR. HH. local, según corresponda.

Preguntas frecuentes

- P.** He recibido un regalo inesperado de un proveedor que creo que tiene un valor de 100 £. ¿Qué debo hacer?
- R.** Debe informar a su superior inmediato y comunicarle la naturaleza del regalo y quién se lo ha enviado. Su superior inmediato discutirá con usted si es apropiado quedarse con el regalo y se pondrá en contacto con el departamento de RR. HH. según corresponda para acordar si es necesario tomar medidas adicionales.

P: ¿Qué es un soborno?

R: Un soborno es cuando se da o se recibe algo de valor de manera indebida para obtener una ventaja injusta en los negocios. Puede adoptar muchas formas además de los pagos en efectivo, como regalos, viajes y oportunidades de empleo.

FRAUDE

El fraude es un acto intencionado de engaño, abuso de confianza o tergiversación para obtener un beneficio ilegal o deshonesto. El fraude no se tolera en HomeServe y dará lugar a medidas disciplinarias.

HAGA LO CORRECTO

- Nunca hagas declaraciones engañosas o falsas sobre nuestros productos, servicios, seguridad, privacidad, prácticas de cumplimiento, situación financiera o políticas de la empresa.

BLANQUEO DE CAPITALS

El blanqueo de capitales es el proceso mediante el cual se da la apariencia de que el dinero obtenido ilegalmente proviene de una fuente legítima.

Estamos firmemente comprometidos con evitar que las operaciones de nuestra empresa se utilicen para el lavado de dinero, la financiación del terrorismo o cualquier otra actividad delictiva. Para cumplir con las leyes aplicables contra el lavado de dinero, tomaremos las medidas adecuadas.

Para garantizar que hacemos todo lo posible por evitar que nuestras operaciones se utilicen para actividades ilícitas, es importante exigir a nuestras contrapartes que incluyan declaraciones contra el blanqueo de capitales en los documentos que firman con nuestra empresa. Nuestros equipos jurídicos pueden proporcionar estas declaraciones si se solicitan. Si tiene alguna pregunta o duda sobre las leyes contra el blanqueo de capitales o sobre cómo cumplirlas, póngase en contacto con su equipo jurídico.

Si necesita más información, lea nuestra [Política sobre delitos financieros y sanciones](#).

Preguntas frecuentes

- P. Trabajo en marketing y me preocupa que una nueva campaña pueda inducir a error a los clientes. ¿Qué debo hacer?
- R. Debe hablar con su superior al respecto. Queremos tratar a nuestros clientes de forma justa y asegurarnos de que comprenden plenamente nuestros productos y servicios.

HAGA LO CORRECTO

- Si tiene alguna sospecha sobre la legalidad del origen de cualquier fondo, comuníquelo a su superior.

Preguntas frecuentes

- P. Si un empleado desea que se le pague en una cuenta bancaria que no parece ser suya, ¿qué debo hacer?
- R. Póngase en contacto con su superior inmediato para que le aconseje. Puede que no sea nada importante, pero siempre es mejor comprobarlo.

CONFLICTOS DE INTERÉS

En HomeServe nos esforzamos por operar y crear una cultura laboral justa. Por lo tanto, debe evitar situaciones en las que sus intereses personales puedan entrar en conflicto o parecer entrar en conflicto con el juicio independiente que requiere su cargo.

Se debe tener cuidado en:

- Tratar con proveedores, clientes y otras partes que hacen o desean hacer negocios con las empresas de HomeServe.
- Las transacciones con acciones de Brookfield o de cualquier empresa con la que HomeServe tenga o pueda tener una relación comercial.
- La aceptación de puestos externos, en particular con un competidor de HomeServe (ya sea a título oneroso o gratuito).
- Las inversiones en competidores, proveedores y otras partes que deseen hacer negocios con HomeServe.

En circunstancias apropiadas, HomeServe le anima a participar en actividades comerciales externas. Sin embargo, debe solicitar el permiso de su director ejecutivo local si existe algún riesgo de que la actividad pueda dar lugar a un conflicto de intereses entre dicha actividad y HomeServe. También debe consultar los términos de su contrato, ya que este puede contener restricciones u otras limitaciones sobre sus actividades comerciales fuera de HomeServe.

También es posible que tenga un conflicto de intereses con un empleador anterior si ha firmado un acuerdo de confidencialidad, no competencia o no captación con él. Si está sujeto a alguno de estos acuerdos, debe notificarlo a su superior, quien consultará con el equipo jurídico si es necesario.

Aunque no deseamos interferir en las relaciones personales o familiares ni en las relaciones entre compañeros de trabajo, es importante que los empleados o trabajadores no se vean influidos, ni den la impresión de estarlo, por sus relaciones personales. Por consiguiente, ningún empleado o trabajador debe participar en ninguna decisión de contratación, despido, promoción o recompensa de ningún familiar o persona con la que mantenga una relación personal que pueda influir indebidamente en su decisión.

Debido al potencial conflicto de intereses, los directivos no deben contratar normalmente a familiares en el mismo lugar de trabajo o departamento que ellos. Si desean considerar tales nombramientos, deben obtener primero el permiso expreso de su director ejecutivo y del director local de recursos humanos. Todos estos nombramientos deben discutirse con el departamento de recursos humanos correspondiente antes de realizar las ofertas.

Preguntas frecuentes

P. Hay un puesto vacante en mi equipo y mi primo sería el candidato ideal para él. ¿Puedo recomendarlo para el puesto aunque seamos parientes?

R. No hay ningún problema en recomendar a un familiar o amigo para un puesto de trabajo si está cualificado para ello y sería un buen candidato.

Sin embargo, debes dejar clara tu relación con el candidato desde el principio y no debes participar en el proceso de selección. Además, no debes convertirte en el superior de ningún familiar o persona con la que tengas una relación.

COMPROBACIÓN DE SANCIONES

Las sanciones son restricciones legales impuestas por gobiernos u organismos internacionales para apoyar los objetivos de seguridad nacional y política exterior. Estas pueden prohibir las relaciones comerciales con determinados países, personas o entidades y pueden incluir restricciones sobre:

- Transferencias de activos o fondos
- Prestación de servicios
- Transacciones financieras
- Importaciones y exportaciones
- Viajes hacia o desde regiones sancionadas.

HomeServe, junto con nuestra empresa matriz, se compromete a cumplir plenamente todas las leyes de sanciones aplicables en las jurisdicciones en las que operamos, incluidas aquellas con alcance extraterritorial, como las sanciones de EE. UU.

Preguntas frecuentes

P. Hemos encontrado un proveedor de productos o servicios que parece ser propiedad de una empresa situada en un paraíso fiscal conocido. ¿Deberíamos preocuparnos?

R. Sí. Los paraísos fiscales son utilizados con frecuencia por gobiernos y/o personas sujetas a sanciones. Estos paraísos fiscales ayudan a ocultar la identidad de los implicados. La identidad de los propietarios finales de la empresa debe establecerse antes de firmar cualquier contrato. Aunque las personas implicadas puedan ser totalmente inocentes, podrían estar sujetas a una lista de sanciones. Incluso si no estén sujetos a una lista de sanciones, podrían estar involucrados en evasión fiscal o blanqueo de capitales. Plantee la cuestión a su superior inmediato y al equipo jurídico local, que pueden ayudarle a llevar a cabo la debida diligencia. En última instancia, si no se puede establecer la identidad de los propietarios finales, no se debe celebrar ningún contrato con la empresa en cuestión.

Si necesita más información, lea nuestra [Política sobre delitos financieros y sanciones](#).

HAGA LO CORRECTO

- Comprenda y cumpla las leyes sobre sanciones pertinentes a su función y ubicación.
- Esté atento a las señales de alerta, como solicitudes de pago inusuales o contrapartes con sede en jurisdicciones de alto riesgo.
- Consulte a su equipo jurídico si no está seguro de si una transacción o relación puede estar sujeta a sanciones.

COMPETENCIA LEAL

Las leyes de competencia y antimonopolio se aplican en todas las jurisdicciones en las que opera HomeServe y nos comprometemos a cumplirlas.

HAGA LO CORRECTO

- Evite celebrar cualquier tipo de acuerdo con la competencia en relación con los precios, el tipo de productos o los términos y condiciones de HomeServe, la distribución de productos, los territorios en los que HomeServe operará o los clientes.
- Evite intercambiar o discutir información relativa a los precios, los términos y condiciones de venta o servicio, o cualquier otra información competitiva con un competidor.
- Solo firme acuerdos con socios de empresas conjuntas dentro del ámbito de la empresa conjunta.
- Consulte siempre a su equipo jurídico local antes de intercambiar cualquier información con la competencia o celebrar cualquier acuerdo.

Preguntas frecuentes

P. Nuestro socio en la empresa conjunta nos ha preguntado por todos nuestros modelos de precios, tanto para los productos que comercializamos con ellos como para los que comercializamos sin ellos. ¿Qué información puedo compartir?

R. Puede compartir información sobre los productos que comercializamos con ellos como empresa conjunta. Si no está seguro, consulte con su equipo jurídico local.

DONACIONES

En HomeServe apoyamos activamente muchas causas benéficas con la ayuda y el apoyo de nuestra gente, pero es importante asegurarnos de que todas las organizaciones benéficas a las que apoyamos son auténticas y que nuestro apoyo no puede malinterpretarse.

Preguntas frecuentes

- P. Formo parte de una organización benéfica local y estamos buscando patrocinadores para un evento. ¿Estaría bien pedir a mis compañeros que me patrocinaran?
- R. Sí, no hay problema. Puede pedirles a sus compañeros que hagan donaciones, pero no puede utilizar su posición en HomeServe para presionarlos.

HAGA LO CORRECTO

- Deténgase y piense: asegúrese de que las donaciones a cualquier institución sean genuinas y no puedan malinterpretadas como soborno. Obtenga la aprobación necesaria antes de realizar cualquier donación o contribución.
- Todas las donaciones benéficas deben ser aprobadas de acuerdo con los requisitos locales (y si no existe un proceso de aprobación a nivel local, las donaciones deben ser aprobadas por el director ejecutivo local). Todas las contribuciones deben ser registradas por el equipo financiero local correspondiente.

COMUNICACIONES EXTERNAS

Cualquier cosa que pueda ser vista por el público podría afectar a la reputación de HomeServe. Desde las publicaciones en las redes sociales hasta las conversaciones con la prensa, es importante que seamos conscientes de lo que decimos sobre HomeServe. Como individuos, todos tenemos derecho a expresar nuestra opinión. Sin embargo, debemos ser conscientes del efecto que esto podría tener en nuestra marca y nuestro negocio. Los comentarios inocentes y espontáneos pueden sacarse de contexto y tener efectos perjudiciales duraderos para HomeServe.

HAGA LO CORRECTO

- Piensa antes de publicar o comentar públicamente sobre las posibles repercusiones de tus palabras. ¿Podrían sacarse de contexto y causar un daño involuntario a nuestra empresa?
- No interactúes con la prensa o los medios de comunicación sin el apoyo de tu equipo de comunicaciones local.

Preguntas frecuentes

- P. Un medio de comunicación me ha pedido que conceda una entrevista sobre mi experiencia en HomeServe. ¿Tengo que notificarlo a HomeServe?
- R. Sí, debe notificarlo a su superior y al equipo de comunicación local, ya que ellos podrán orientarle sobre lo que es apropiado decir.

DONACIONES A PARTIDOS POLÍTICOS

No se permiten las donaciones a partidos políticos por parte de la empresa ni en su nombre.

Preguntas frecuentes

- P. Tengo opiniones políticas muy marcadas y hago campaña por el partido que he elegido en las redes sociales. Me preocupa que muchas personas, incluidos mis compañeros de trabajo, consideren que mis opiniones son controvertidas. ¿Qué debo hacer?
- R. Como individuo, usted es libre de expresar sus opiniones. Sin embargo, no debe dar a entender que representan las opiniones de HomeServe. Siempre vale la pena considerar cómo expresar sus opiniones afectará a sus relaciones laborales y al bienestar de los demás. Recuerde que en HomeServe no toleramos el trato irrespetuoso hacia los demás, así que asegúrese de que sus acciones estén en consonancia con nuestros valores.

Si necesita más información, lea la [Política contra el soborno y la corrupción de HomeServe](#).

PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LAS AUTORIDADES GUBERNAMENTALES

Si recibe una solicitud de una autoridad gubernamental, como las fuerzas del orden o un organismo regulador, para que facilite información confidencial que haya obtenido mientras trabajaba para nosotros, debe ponerse en contacto con su equipo jurídico para que le asesoren antes de responder.

Este Código no le prohíbe ni le impide revelar información a una autoridad gubernamental, agencia o regulador sobre posibles infracciones de la ley, las normas o los reglamentos, ni realizar otras revelaciones que estén protegidas, de conformidad con la normativa aplicable en materia de denuncia de irregularidades u otras leyes aplicables.

Si necesita más información, lea la [Política internacional de denuncia de irregularidades de HomeServe](#).

NUESTROS **INTERESES Y ACTIVOS**

Nos comprometemos a proteger a nuestro personal, nuestros clientes y nuestro negocio, y todos somos custodios de los intereses y activos de HomeServe.



FIRMA DE CONTRATOS

HomeServe celebra numerosos acuerdos con terceros, como proveedores y socios comerciales. Es importante que dichos acuerdos sean legalmente vinculantes para garantizar que ambas partes comprendan lo que se espera de la relación. Todos los contratos deben celebrarse con la debida autorización. Antes de firmar cualquier contrato o acuerdo, debe consultar a la Matriz de Autoridad Delegada local correspondiente a su negocio o consultar a un miembro del equipo jurídico para determinar quién tiene la autorización necesaria para aprobar y firmar el contrato. Además, todos los acuerdos deben cumplir con la Política de Adquisiciones y el Código de Conducta de los Proveedores.

HAGA LO CORRECTO

- Asegúrate de que tu equipo jurídico participe en la negociación de cualquier acuerdo antes de su firma.
- Solo firme un contrato en nombre de HomeServe si tiene la autoridad para hacerlo.

Preguntas frecuentes

P. Se ha firmado un contrato con un proveedor; sin embargo, las necesidades han cambiado y necesitamos añadir productos adicionales al contrato. ¿Tengo que firmar un nuevo contrato?

R. Sí, deberá modificar el contrato (con la ayuda de su gerente y el equipo jurídico) y ambas partes deberán firmarlo.

INFORMACIÓN COMERCIAL CONFIDENCIAL

Los empleados de HomeServe pueden tener acceso habitual a información confidencial o privada sobre el negocio de HomeServe o sus clientes, proveedores o socios de empresas conjuntas. Esta información es confidencial y no debe divulgarse ni compartirse durante o después del empleo de una persona en HomeServe. Si se filtrara dicha información, podría ser perjudicial para nuestra empresa, nuestros clientes, nuestro personal o cualquier persona con la que hagamos negocios. Esto también se aplica a cualquier información compartida por socios de empresas conjuntas, proveedores y clientes.

HAGA LO CORRECTO

- Nunca revele información confidencial relacionada con HomeServe o con las partes con las que hacemos negocios.
- Solo revele información confidencial si HomeServe le autoriza por escrito a hacerlo.
- Sea consciente de su entorno. No hable de asuntos confidenciales en lugares públicos y tenga cuidado de no dejar materiales confidenciales a la vista.

Preguntas frecuentes

P. ¿Puedo hablar con mi familia y amigos sobre lo que leo en los memorandos de comunicación corporativa que se distribuyen a todos los empleados, o esta información es confidencial?

R. A menos que en una comunicación se mencione que es confidencial, puede comentarla fuera de HomeServe.

P. Un posible nuevo socio me ha pedido que firme un acuerdo de confidencialidad. No me proporcionarán la información que necesito para evaluar si debemos trabajar juntos a menos que lo firme. ¿Qué debo hacer?

R. Debe pedir a su equipo jurídico que lo revise y, si les parece bien, encargar a un signatario autorizado de la empresa que lo firme.

INFORMACIÓN SOBRE SEGURIDAD

HomeServe le proporciona tecnología y acceso a sus sistemas corporativos para que pueda realizar su trabajo de manera eficiente y segura. Para mantener la seguridad, confiamos en que nuestro personal utilice estos recursos de manera responsable y siempre ejerza su buen juicio. Asegúrese de cumplir con las políticas y procedimientos de seguridad de HomeServe, así como de comprender cómo identificar y notificar un incidente de seguridad.

Cuando apoye o lidere un cambio empresarial, ya sea relacionado con la tecnología o con los procesos, tenga en cuenta cómo ese cambio puede afectar a la seguridad y protección de nuestra información. En caso de duda, póngase en contacto con su representante de seguridad de la información.

HAGA LO CORRECTO

- Nunca utilice los sistemas o la tecnología de HomeServe de forma ilegal, que pueda causar daños o que pueda afectar negativamente a nuestros clientes o a nuestro negocio. Cuando responda o abra correos electrónicos externos, así como cuando haga clic en enlaces, abra archivos adjuntos y acceda a sitios web, actúe con precaución y cuidado.
- Tanto en la oficina como cuando trabaje desde casa, la seguridad física es importante, por lo que es fundamental guardar bajo llave los equipos cuando no se utilicen y/o mantener el escritorio despejado. Mientras se encuentre en las instalaciones de HomeServe, debe llevar siempre puesta su tarjeta de identificación.

Preguntas frecuentes

P. ¿Dónde puedo encontrar más información?

R. Por lo general, las directrices y recomendaciones, así como las políticas y procedimientos, están disponibles en las intranets de la empresa, así como en el portal de Cumplimiento, Riesgos y Ética del Grupo. Si tiene dudas, póngase en contacto con su representante local de Seguridad de la Información.

P. ¿Cómo puedo informar de un incidente de seguridad?

R. Póngase en contacto con su servicio de asistencia técnica o de ayuda informática.

Si necesita más información, lea las Políticas de seguridad de la información del grupo HomeServe.

A GENERATIVA IA

Asegúrese de que las herramientas de inteligencia artificial generativa (IA) se utilicen de forma adecuada y de acuerdo con los valores, las directrices éticas y las políticas de HomeServe, así como con nuestros compromisos con los clientes.

Las herramientas de IA generativa, como ChatGPT, Bard, Microsoft Copilot (incluido Bing), Ernie y otros productos con modelos de lenguaje preentrenados, son herramientas potentes que pueden beneficiar a nuestro negocio si se utilizan de forma adecuada. Sin embargo, el uso de estas herramientas puede presentar riesgos significativos relacionados con nuestros controles de privacidad de datos, la protección de la información confidencial y la fiabilidad de los resultados generados por la IA. Cualquier información introducida en una herramienta de IA generativa se incorpora al modelo. Esto crea la posibilidad de que las entradas sean propiedad del proveedor del producto y de que dichas entradas se compartan con otros usuarios fuera de la organización.

Además, una herramienta de IA generativa está limitada por los datos disponibles para su entrenamiento. Dichos datos pueden estar incompletos o desactualizados, lo que puede dar lugar a que el modelo proporcione información inexacta o poco fiable. Salvo en los casos que se indican a continuación, no se debe compartir información confidencial, no pública, personal o privada con herramientas de IA generativa. Esto incluye información relacionada con:

- Personas específicas,
- HomeServe Limited y todas sus filiales, incluidos nuestros clientes, proveedores, inversores, contrapartes o empresas participadas, y
- Información protegida por marcas registradas o derechos de autor.

No obstante lo anterior, la información confidencial, no pública, privada y/o privada puede compartirse con herramientas de IA generativa que hayan sido explícitamente aprobadas y puestas a disposición para uso interno confidencial a través del foro pertinente de cada empresa del Grupo, con sujeción a las directrices y/o políticas que se establezcan. Además, cualquier resultado de una herramienta de IA generativa, incluida una versión de una herramienta de IA que haya sido aprobada para uso interno confidencial por cada empresa del Grupo, debe ser cuidadosamente revisado y evaluado en cuanto a su calidad y precisión. HomeServe y sus empleados siguen siendo responsables de la calidad y precisión de su trabajo, incluyendo cualquier juicio o toma de decisiones.

Para obtener más información, consulte la Política de IA del Grupo.

DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Nos comprometemos a proteger la privacidad y la seguridad de los datos personales y a cumplir con todas las leyes y normativas aplicables. Esto nos ayudará a crear un entorno de confianza que anime a las personas a compartir su información personal con HomeServe, ya sean empleados, clientes o socios comerciales.

Recopilamos datos personales de personas tanto dentro como fuera de nuestra empresa, siempre que tengamos una razón legítima para hacerlo. Esto es necesario para que podamos gestionar y administrar eficazmente nuestro negocio. Los datos personales incluyen, entre otras cosas, información de identificación personal de consumidores y empleados (como el nombre, la dirección, el número de teléfono, la información financiera y otros datos), así como información personal, médica y financiera sensible sobre nuestros empleados.

Debemos garantizar que los datos personales se mantengan confidenciales y que solo puedan acceder a ellos aquellas personas dentro de la empresa que los necesiten por su función. Si necesitamos revelar datos personales a un tercero (por ejemplo, para prestar servicios o adquirir un activo o negocio), debemos cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Esto puede incluir garantizar que el tercero esté sujeto a un acuerdo por escrito con obligaciones de confidencialidad y otras obligaciones necesarias en virtud de las leyes de protección de datos de determinadas jurisdicciones en las que operamos o tenemos clientes. En todos los demás casos, solo podemos

Divulgar datos personales de conformidad con las leyes o normativas aplicables.

Damos mucha importancia a la lucha contra los riesgos de ciberseguridad y, por ello, realizamos simulaciones de phishing de forma regular. La empresa aplica protocolos disciplinarios relacionados con los fallos en sus simulaciones, que se implementan a discreción de la empresa. Estos protocolos incluyen sanciones y otras medidas que aumentan en severidad por cada fallo sucesivo. Estas medidas pueden incluir cualquiera o todas las siguientes: informar a su superior de la infracción; asignar formación adicional obligatoria en ciberseguridad (tanto presencial como en línea); amonestaciones por escrito; reducción o eliminación de su bonificación anual y/u otras gratificaciones discrecionales; y la rescisión de su contrato de trabajo.

Es su responsabilidad comprender y cumplir nuestras políticas de protección de datos/privacidad. Para obtener más información, consulte la Política de protección de datos del Grupo.

HAGA LO CORRECTO

- Solo recopile, procese, utilice, divulgue o almacene datos personales si existe un propósito comercial legítimo para hacerlo, y asegúrese de explicar el motivo de forma detallada a la persona en cuestión.
- Infórmese y siga las políticas de protección de datos de HomeServe, que establecen cómo se deben clasificar, recopilar, procesar, utilizar, divulgar, almacenar, transferir y eliminar los datos personales.

Para obtener más información, lea la Política de protección de datos del Grupo.

Preguntas frecuentes

- P. Una noche me quedé hasta tarde en la oficina y encontré algunos datos sobre nóminas en la impresora. ¿Qué debo hacer?
- R. Debe destruir la información que ha descubierto e informar a su superior de lo sucedido.

CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

Como parte de nuestras operaciones comerciales en HomeServe, habitualmente conservamos datos financieros y personales de clientes y empleados. Nos comprometemos a proteger el derecho de las personas a la privacidad de sus datos y a cumplir todos los requisitos y normas del sector, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Norma de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS). En consecuencia, contamos con sistemas y procesos que cumplen con las normas del sector para proteger los datos de las personas.

Para ayudar a que nuestro negocio funcione sin problemas y cumpla con los requisitos legales y reglamentarios, necesitamos su ayuda para conservar nuestros registros comerciales y seguir nuestras políticas de conservación de documentos. Si recibe una notificación de que sus documentos son relevantes para un asunto legal o reglamentario, siga las instrucciones de su equipo jurídico o del director de protección de datos del grupo sobre cómo conservar dichos documentos.

Es importante mantener nuestros registros precisos para poder crear estados financieros fiables. Sea honesto y transparente con sus compañeros de trabajo, colegas, la dirección y los equipos internos que revisan nuestros procesos, procedimientos y registros. No debe ocultar ninguna información a los auditores externos o internos.

Recuerde que algunas de nuestras empresas matrices son empresas públicas y, por lo tanto, puede haber ciertos requisitos de divulgación pública que podrían afectar a la forma en que hacer negocios. Los empleados deben estar al tanto y reportar cualquiera de los siguientes: (a) fraude o errores deliberados en la preparación, mantenimiento, evaluación, revisión o auditoría de cualquier estado financiero o registro financiero; (b) deficiencias o incumplimiento de los controles contables internos; (c) tergiversaciones o declaraciones falsas en cualquier documento de divulgación pública, como informes anuales y trimestrales, folletos, circulares informativas/de representación y comunicados de prensa; o (d) desviaciones de la información completa, veraz y clara de la situación financiera de la empresa. Por consiguiente, es MUY IMPORTANTE que informe inmediatamente de cualquier tipo de fraude financiero.

Además, todas las personas que desempeñen funciones de supervisión de la información financiera, así como sus familiares⁽¹⁾ tienen prohibido obtener cualquier servicio fiscal o de otro tipo del auditor externo, independientemente de si es la empresa o dicha persona quien paga por los servicios.

HAGA LO CORRECTO

- Infórmese y cumpla con todos los sistemas y procesos de privacidad de datos de HomeServe.

Preguntas frecuentes

- P. Estaba ordenando un armario y encontré un antiguo currículum de hace cuatro años. ¿Qué debo hacer con él?
- R. Consulte con su responsable local de protección de datos. Existen normativas específicas que establecen qué debe hacer con los diferentes documentos tras distintos periodos de tiempo, y su responsable de protección de datos podrá orientarle al respecto.

¹A los efectos del presente Código, se entiende por «miembros de la familia» su cónyuge, pareja u otros familiares que vivan en la misma vivienda que usted.

ACTIVOS DE EMPRESA

HomeServe confía a su personal los activos de la empresa, tales como efectivo, software y secretos comerciales. Estos activos se comparten para ayudarnos a operar y se entregan a los empleados con gran confianza, con la expectativa de que se tenga cuidado para evitar daños. Por lo tanto, dichos activos solo deben utilizarse con fines comerciales y no para beneficio personal.

Es su responsabilidad proteger estos activos contra pérdidas, daños, robos, usos indebidos o desperdicios. Si observa algún problema relacionado con los activos de la empresa o tiene alguna pregunta sobre su uso adecuado, primero debe hablar con su gerente o supervisor. Si no se siente cómodo haciéndolo, puede utilizar la línea de ayuda anónima de la empresa para informar de incidentes.

El nombre de la empresa (incluido su membrete corporativo y logotipo), sus instalaciones y sus relaciones son activos importantes que solo deben utilizarse para fines comerciales autorizados. No es aceptable utilizar estos activos para beneficio personal o desperdiciarlos. Si hace un uso indebido de los activos de la empresa, puede estar incumpliendo su deber para con nosotros. Además, no debe abusar de nuestros recursos financieros. Cualquier solicitud de reembolso o uso de nuestras tarjetas de crédito corporativas deben ser únicamente para gastos comerciales legítimos.

Debe completar la formación obligatoria sobre protección de datos y mitigar los riesgos de ciberseguridad estando atento al abrir archivos adjuntos o hacer clic en enlaces.

Los activos de la empresa incluyen, entre otros, el tiempo de los empleados o trabajadores, los materiales (incluidos los artículos de papelería o las piezas de repuesto), el efectivo, el software, los secretos comerciales y la información confidencial.

HAGA LO CORRECTO

- Utilice los activos de la empresa para los fines para los que fueron proporcionados, a menos que su director ejecutivo local lo permita expresamente.
- No robe ni haga un uso indebido de ninguna propiedad de HomeServe.
- Familiarícese con su contrato de servicios para comprender el uso aprobado de la información confidencial y otra propiedad intelectual.

Preguntas frecuentes

- P. ¿Puedo utilizar mi correo electrónico de HomeServe para enviar correos electrónicos personales?**
- R. Puede enviar correos electrónicos personales ocasionales desde su cuenta de trabajo, pero debe recordar que todos los correos electrónicos de HomeServe pueden ser supervisados.**
- P. Me he dado cuenta de que uno de mis compañeros se lleva a casa al final del día las piezas de repuesto de fontanería que sobran después de terminar un trabajo. ¿Qué debo hacer?**
- R. Se trata de un robo, y debe informar de ello a su superior inmediatamente.**

USO INDEBIDO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA Y ABUSO DE MERCADO

Todos los empleados de HomeServe deben ser conscientes de las leyes sobre uso de información privilegiada y de su deber de confidencialidad hacia la empresa y las empresas relacionadas. El uso de información privilegiada es un delito y también podría tener un efecto perjudicial en nuestra reputación.

HAGA LO CORRECTO

- Piense detenidamente antes de comprar o vender valores de Brookfield y no realice transacciones si tiene acceso o conoce información relevante no pública sobre Brookfield Asset Management.
- Si tiene alguna duda, solicite asesoramiento al director financiero del grupo o al asesor jurídico del grupo.

PROPIEDAD INTELECTUAL

Como empleado, usted puede participar en la creación, el desarrollo o la invención de propiedad intelectual (que incluye información confidencial, secretos comerciales, conceptos, métodos, procesos, productos físicos, planes, ideas, programas, software, aplicaciones, código, obras de autoría, marcas comerciales, marcas de servicio y diseños), ya sea solo o en colaboración con otros. Esto también puede incluir la mejora de la propiedad intelectual existente de la empresa. Toda la propiedad intelectual creada durante su empleo, incluidos los derechos asociados, será propiedad de la empresa, y usted renunciará a sus derechos sobre dicha propiedad intelectual. Es su responsabilidad colaborar con la empresa y proporcionar toda la asistencia necesaria, incluida la preparación y ejecución de la documentación requerida (como solicitudes y cesiones para registrar los derechos ante las autoridades gubernamentales pertinentes), para garantizar que toda la propiedad intelectual y los derechos relacionados pasen a ser propiedad exclusiva de la empresa.



PERSONAS Y ENTORNOS E ES

Nos comprometemos a cuidar de nuestros clientes, nuestro personal y nuestras comunidades.

En HomeServe esperamos que nuestro personal trate a los demás y a los entornos en los que operamos con dignidad, respeto y equidad.



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

HomeServe es una empresa que ofrece igualdad de oportunidades. Nos comprometemos a crear una cultura justa, equitativa y diversa. Nuestras prácticas están diseñadas para promover un trato justo y equitativo y crear un entorno libre de acoso, intimidación y discriminación de cualquier tipo. No toleramos ninguna forma de acoso, violencia o discriminación en el lugar de trabajo. Se espera que todos que todos trabajen juntos para garantizar que nuestro lugar de trabajo sea seguro, respetuoso y libre de estos comportamientos.

Se tendrán plenamente en cuenta y se evaluarán de forma justa las solicitudes de empleo y el desarrollo profesional de las personas afectadas por una discapacidad o una enfermedad crónica. Además, HomeServe tomará todas las medidas prácticas necesarias para garantizar que los compañeros que sufran una discapacidad o una enfermedad crónica durante el tiempo que estén empleados por el Grupo puedan seguir desempeñando sus funciones.

HAGA LO CORRECTO

- Trata a tus compañeros y a las personas con las que interactúas con respeto y dignidad.
- Promueve y trabaja para facilitar la igualdad de oportunidades en todos los aspectos de su trabajo.
- Celebra la diversidad y denuncia el acoso, la intimidación y la discriminación.

Preguntas frecuentes

P. Mi jefe quiere que el equipo rinda bien, pero a veces puede resultar intimidatorio, lo que causa estrés al equipo. ¿Qué debo hacer?

R. El comportamiento intimidatorio no es aceptable. Si no te sientes capaz de hablar de ello con tu superior, ponte en contacto con tu representante local de RR. HH. o con el superior de tu superior. Nos aseguraremos de que no haya represalias por plantear el tema.

P. Debido a una enfermedad crónica o una discapacidad, creo que necesito apoyo o equipamiento adicional para desempeñar mi trabajo. ¿Qué debo hacer?

R. En primer lugar, debe hablar con su superior inmediato y explicarle su situación. Su superior podrá estudiar qué ajustes razonables se pueden realizar para ayudarlo y, si es necesario, le remitirá al equipo local de salud y seguridad o al servicio de salud laboral.

P. ¿Cómo puedo denunciar la discriminación, la violencia y/o el acoso?

R. La discriminación es inaceptable y queremos que HomeServe sea una empresa en la que las personas puedan ser ellas mismas. Le animamos a que denuncie cualquier incidente de discriminación, violencia o acoso que experimente o presencie en el lugar de trabajo. Las denuncias son esenciales para que podamos establecer y mantener un entorno de trabajo que fomente las relaciones laborales productivas y el respeto mutuo entre los empleados. Queremos garantizar que nuestro lugar de trabajo sea seguro y respetuoso para todos. Si presenta una denuncia de buena fe o colabora en una investigación, no sufrirá represalias. Sin embargo, tenga en cuenta que presentar una acusación falsa contra una persona inocente no es aceptable y puede dar lugar a medidas correctivas. Para obtener más información, hable con su departamento de RR. HH. local, que podrá orientarle sobre este proceso.

DERECHOS HUMANOS Y LUCHA CONTRA LA ESCLAVITUD MODERNA

Nos comprometemos a llevar a cabo nuestras actividades de forma ética y responsable, respetando los derechos humanos fundamentales y apoyando la prevención de violaciones de los derechos humanos dentro de nuestra empresa.

- Adoptamos una postura firme contra la discriminación, el trabajo infantil y forzoso, y el acoso o el abuso en el lugar de trabajo. Incorporamos estas normas en todas nuestras actividades comerciales principales, incluyendo la formación, las comunicaciones, los contratos y los procesos de diligencia debida, según corresponda. También extendemos estas prácticas a nuestras interacciones con nuestros proveedores clave y otros socios comerciales.
- Esperamos que todos nuestros empleados traten a los demás como les gustaría que les trataran a ellos, con respeto y dignidad. Los derechos humanos son el estándar mínimo de cómo debemos tratar a los demás, y animamos a nuestros empleados a que se impliquen activamente en fomentar una cultura de respeto e igualdad para todos.

No toleramos las violaciones de los derechos humanos, incluida la esclavitud moderna, en nuestra empresa ni por parte de ninguno de nuestros socios comerciales.

Cualquier violación de este tipo será investigada y tratada en consecuencia. Para obtener más información sobre nuestro compromiso con los derechos humanos y nuestros esfuerzos para proteger contra la esclavitud moderna, consulte nuestra declaración sobre la esclavitud moderna, disponible en nuestro sitio web.

Algunas de nuestras empresas están sujetas a leyes locales específicas sobre la esclavitud moderna. Si tiene alguna pregunta, consulte con su equipo local de recursos humanos o jurídico.

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Nuestra estrategia de sostenibilidad se centra en preservar y crear valor para nuestros grupos de interés mediante la integración de objetivos económicos con una ciudadanía responsable. Para obtener más información, consulte nuestra Política de responsabilidad empresarial del Grupo.

HAGA LO CORRECTO

- Trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti.
- Si ve a alguien violando los derechos humanos, denúncielo a su superior inmediato, al director de RR. HH. o al director ejecutivo local.
- Lea nuestra Declaración sobre la esclavitud moderna, disponible en nuestro sitio web.

Preguntas frecuentes

- P. Trabajo en el departamento de nóminas y he observado que los datos bancarios que tenemos para pagar a uno de nuestros empleados no parecen ser los del propio empleado. Me preocupa que su salario se esté enviando a otra persona y que esto pueda ser una forma de trabajo esclavo. ¿Qué debo hacer?
- A. Informe de ello a su superior inmediato, quien podría tener que elevar el asunto a instancias superiores.

CONVICCIONES

La reputación de nuestra empresa depende de las personas que trabajan para nosotros. Cuando sea necesario, nuestros procesos de selección incluirán comprobaciones de antecedentes, con el fin de garantizar que nuestro personal sea apto para desempeñar su trabajo de manera eficaz. Una vez que empiece a trabajar con nosotros, esperamos que mantenga unos altos estándares de integridad, honestidad y transparencia. Si en cualquier momento durante su empleo es condenado por un delito que contravenga los estándares de su puesto, o si participa en cualquier comportamiento que pueda afectar negativamente a nuestra reputación, es su responsabilidad comunicar esta información a su superior inmediato o al representante de RR. HH. para que podamos determinar si afecta a los requisitos de su puesto.

CONTRATACIÓN DE EMPLEADOS DE ORGANIZACIONES DE LA COMPETENCIA

Es importante que no intentemos contratar a personas de organizaciones competidoras de una forma que pueda exponernos a acciones legales. El riesgo es que, en determinadas situaciones, pueda parecer que HomeServe está tratando de obtener información confidencial o una ventaja desleal al contratar a determinadas personas de organizaciones competidoras.

HAGA LO CORRECTO

- No intente contratar a un empleado de una forma que pueda exponer a HomeServe a acciones legales.
- Cumpla con cualquier restricción legalmente exigible impuesta a un posible candidato, ya sea en los términos del contrato de trabajo del posible candidato o de otro tipo.
- No intente obtener información confidencial y comercialmente sensible de los posibles candidatos.
- En caso de duda, solicite siempre el asesoramiento de los equipos jurídicos y de recursos humanos locales.

Preguntas frecuentes

P. Un compañero mío trabajaba para un competidor y todavía tiene información sobre su negocio y se ha ofrecido a compartirla con el equipo. ¿Qué debo hacer?

A. Debe decirle a su compañero que no comparta con el equipo ninguna información que haya obtenido de su anterior empleador, y debe informar a su superior de este asunto.



SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La salud y la seguridad de nuestros empleados es una prioridad absoluta. HomeServe se compromete a crear un lugar de trabajo seguro para todos los empleados, contratistas y la comunidad en la que operamos. Para lograrlo, cumplimos estrictamente todas las leyes de salud y seguridad en el trabajo y los procedimientos internos. Trabajamos para crear una cultura que motive y apoye a nuestra gente en sus esfuerzos por lograr cero lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.

La responsabilidad general en materia de salud y seguridad recae en el Consejo de Administración de HomeServe. Los equipos de gestión de cada una de nuestras empresas llevan a cabo las medidas necesarias para facilitar nuestras prácticas de salud y seguridad y cada Todas las personas que forman parte de HomeServe son responsables de actuar teniendo en cuenta su seguridad y la de los demás. Todos debemos poner de nuestra parte para garantizar la seguridad de todos.

Debe:

- Cumplir estrictamente todas las leyes y procedimientos internos relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo.
- Abstenerse de participar en actividades ilegales o peligrosas, incluidas amenazas o actos de violencia.
- No poseer ni distribuir drogas ilegales o alcohol, ni estar bajo su influencia, mientras se encuentre en las instalaciones de la empresa o durante actividades relacionadas con el trabajo.
- A menos que forme parte de sus funciones laborales, no debe poseer ni utilizar armas, mercancías peligrosas o materiales combustibles mientras se encuentre en las instalaciones de la empresa o durante eventos patrocinados por la empresa.

HAGA LO CORRECTO

- Informe a su superior o al representante local de salud y seguridad de cualquier incidente, accidente, lesión, condición de trabajo insegura o conducta ilegal, incluyendo comportamientos amenazantes y violentos.
- Infórmese y siga todas las normas de salud y seguridad de HomeServe.

Preguntas frecuentes

- P. Estoy sentado todo el día en el trabajo y tengo problemas de dolor de espalda. ¿Qué puedo hacer al respecto?**
- R. En primer lugar, hable con su superior inmediato. Él le ayudará a evaluar su organización del trabajo y verá si se pueden introducir mejoras.**
- P. No dispongo de todo el equipo de seguridad adecuado en mi furgoneta. ¿Qué debo hacer?**
- R. Debe hablar con su superior con carácter urgente: debemos hacer todo lo posible para garantizar la seguridad de nuestros empleados y clientes. Si no consigue lo que necesita, debe comunicar su preocupación al representante local de salud y seguridad.**

EL MEDIOAMBIENTE

Nos comprometemos a hacer nuestra empresa más ecológica y a ayudar a nuestros clientes a hacer lo mismo. La gestión del impacto medioambiental de nuestra empresa y de los productos que ofrecemos es clave para nuestro crecimiento futuro. Es importante para nuestras partes interesadas y para apoyar la lucha contra el cambio climático.

Como empresa, nos comprometemos a adoptar las mejores prácticas medioambientales, a implementar sistemas de gestión medioambiental para alcanzar nuestros objetivos de reducción de carbono y a apoyar los esfuerzos internacionales en materia de sostenibilidad.

HACER LO CORRECTO

- Adopta iniciativas y actividades medioambientales.
- Cuestione las actividades insostenibles en su ámbito de trabajo y busque alternativas más ecológicas.
- Notifique rápidamente cualquier riesgo o peligro medioambiental.



Preguntas frecuentes

P. Muchas personas en mi oficina no siguen las iniciativas medioambientales que se han puesto en marcha. No quiero ser la persona que les diga lo que tienen que hacer, pero me gustaría animar a todos a hacer lo correcto. ¿Qué puedo hacer?

R. Hable con el director de su oficina local. Puede colocar carteles o enviar una nota a todo el mundo para recordarles las prácticas medioambientales que tenemos en vigor.

P. En nuestra oficina no hay instalaciones de reciclaje. Me preocupa el medio ambiente y creo que esto es algo que debería cambiarse. ¿Cómo puedo solucionar este problema?

R. Habla con tu superior inmediato o con el responsable de instalaciones local, que podrá instalar instalaciones de reciclaje. En HomeServe siempre nos esforzamos por ser lo más respetuosos posible con el medio ambiente, así que si hay alguna iniciativa que creas que deberíamos poner en marcha, ponte en contacto con el responsable de instalaciones local para ver si es posible implementarla.

SOLICITAR ASESORAMIENTO O PLANTEAR UNA PREOCUPACIÓN

HomeServe tiene una política de puertas abiertas y animamos a nuestros empleados a que soliciten orientación si tienen alguna duda o inquietud, sin importar lo grande o pequeña que sea. Es responsabilidad de todos los empleados denunciar cualquier conducta indebida o comportamiento preocupante. Las denuncias se mantendrán confidenciales en la medida de lo posible y HomeServe tiene una política de tolerancia cero con las represalias contra quienes denuncian sus inquietudes.

Nos tomamos muy en serio las denuncias de presuntas infracciones del Código o de cualquier ley o normativa, y queremos que nuestros empleados se sientan seguros y cómodos a la hora de comunicar cualquier inquietud que puedan tener. Queda estrictamente prohibido tomar represalias contra las personas que denuncien presuntas infracciones. No obstante, también esperamos que nuestros empleados proporcionen información veraz y se abstengan de realizar acusaciones falsas a sabiendas. El incumplimiento de esta norma puede dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden llegar a incluir el despido.

Si cree que ha sido objeto de represalias por denunciar una presunta infracción, le animamos a que plantee su inquietud a su superior inmediato, director o equipo jurídico. Si, por cualquier motivo, cree que no puede hablar con ellos o si considera que sus inquietudes no se han abordado adecuadamente, debe ponerse en contacto con la línea de ayuda para denuncias. Nos comprometemos a fomentar una cultura de transparencia y responsabilidad, y agradecemos el valor y la integridad de quienes se atreven a denunciar posibles infracciones.

Los directores, responsables y empleados deben cooperar plenamente en cualquier investigación interna sobre acusaciones de comportamiento ilegal o conductas poco éticas o de mala conducta. En relación con dichas investigaciones, se espera que proporcione información honesta, precisa y completa.



LÍNEA DE AYUDA PARA DENUNCIAS

En línea o por teléfono, según se indica a continuación:

Reino Unido	0808 189 1053
Francia	0805 080339
España	900 905460
Alemania	0800 181 2396
Japón	0800 170 5621
Estados Unidos	800 461 9330

Hay otros números locales disponibles en línea.

La línea de denuncias es un servicio confidencial prestado a HomeServe por una organización independiente llamada EQS.

OTROS

- Nos tomamos muy en serio el cumplimiento de nuestro Código y no concedemos excepciones a nadie, a menos que la excepción sea aprobada específicamente por el director general y el consejero general. Nuestro Consejo de Administración revisa y aprueba periódicamente el Código, con la responsabilidad última de garantizar su cumplimiento. Sin embargo, le rogamos que comprenda que pueden ser necesarios cambios y nos reservamos el derecho de ajustar, suspender o retirar el Código y sus políticas, procesos y programas asociados en cualquier momento. Le notificaremos cualquier cambio que se realice en el Código.
- El Código y las políticas a las que se hace referencia no crean ningún derecho, privilegio o beneficio para los empleados, no establecen condiciones de empleo ni crean ningún contrato expreso o implícito entre los empleados y la empresa. Es importante comprender que el Código no altera su relación laboral con la empresa.
- Como empresa global, operamos en múltiples jurisdicciones y nos comprometemos a cumplir con las leyes aplicables. Si alguna sección de nuestro Código entra en conflicto con la ley aplicable, cumpliremos con la ley. Nuestro Código está siempre disponible en nuestra intranet, y cualquier versión publicada en línea sustituye a las copias en papel.

