



CÓDIGO DE
CONDUCTA
CORPORATIVA 2024

ÍNDICE

Mensaje de Richard Harpin	3
Introducción. Actuar con integridad.	4
¿Qué es el Código de conducta?	5
¿Por qué tenemos un Código?	5
Nuestras responsabilidades como embajadores/as de HomeServe	5
Nuestras responsabilidades como líderes	5
¿A quién se aplica el Código? ¿Cuáles son mis responsabilidades?	6
¿Cómo debo pedir ayuda?	6
¿Qué ocurre si quiero hacer una denuncia anónima?	6
Declaraciones anuales	6
Nuestros clientes	8
Nuestra reputación	9
Cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos, lucha contra el fraude, corrupción y evasión fiscal	9
Política de regalos	12
Blanqueo de capitales	13
Conflictos de intereses	14
Sanciones	15
Competencia desleal	15
Contribuciones benéficas	16
Comunicaciones externas	16
Donaciones	17
Proporcionar información a autoridades gubernamentales	17
Nuestros intereses y acciones	18
Firma de acuerdos	19
Información comercial confidencial	19
Seguridad de la información	20
IA generativa	20
Datos personales y privacidad	21
Retención de datos	22
Propiedad de la empresa	23
Uso de información privilegiada y abuso de mercado	24
Propiedad intelectual	24
Personas y entornos	25
Igualdad de oportunidades, inclusión y diversidad	26
Derechos humanos	27
Sanciones	28
Contratación de equipos de empresas competidoras	28
Salud y seguridad	29
Medioambiente	30
Buscar asesoramiento o plantear una inquietud	31

MENSAJE DE RICHARD HARPIN

Como fundador y presidente de HomeServe, estoy muy orgulloso de nuestra empresa, nuestro equipo y nuestros logros, y quiero que todos nuestros empleados compartan este orgullo. Este Código está diseñado para ayudarte a comprender tus responsabilidades como parte de HomeServe y para ser un embajador de nuestra marca.

Todos somos responsables de mostrar los más altos estándares de integridad. Independientemente de la función, antigüedad o ubicación, debemos cumplir en todo momento con nuestro código, políticas, estándares, leyes y regulaciones que se relacionen con nuestro trabajo. Ningún código, política o norma puede cubrir todas las situaciones a las que nos enfrentemos. Es importante por ello que todos apliquemos el sentido común y el buen juicio para actuar de manera que apoyemos nuestros valores y propósito. Si alguna vez tienes dudas, debes buscar ayuda y asesoramiento.

Tómate el tiempo necesario para leer y entender nuestro Código, y asegúrate de comprender tus responsabilidades apoyándote en tus compañeros y mandos. Es importante tener claro a quién tienes que acudir en busca de ayuda y cómo plantear una inquietud sin temor a posibles represalias.



RICHARD HARPIN

Fundador y presidente de HomeServe

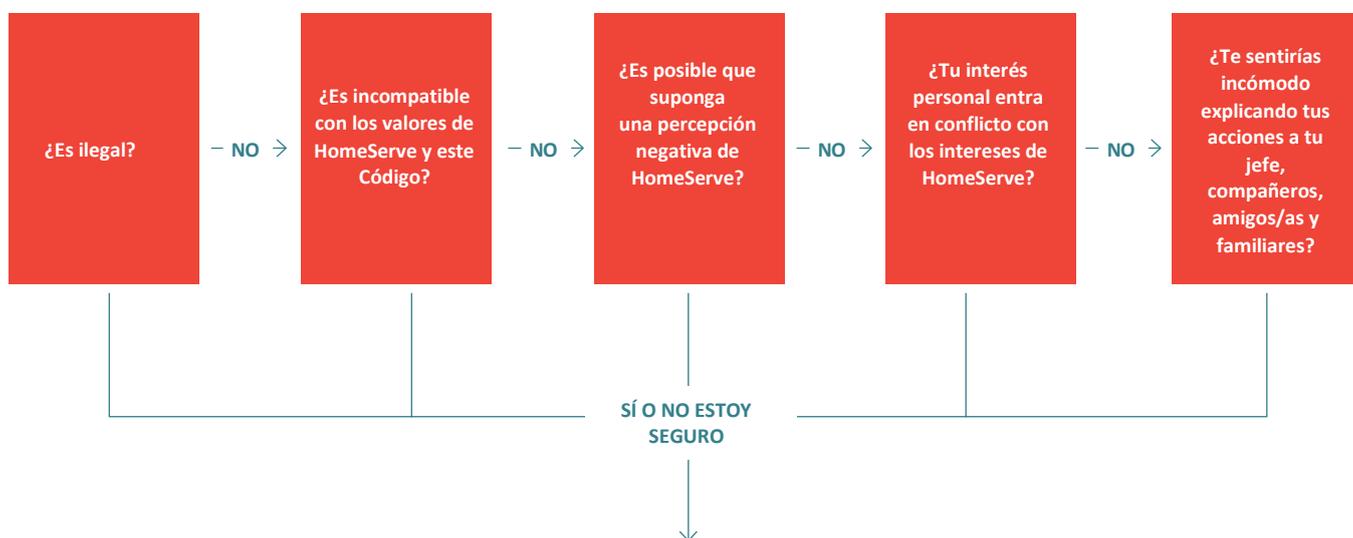


ACTUAR CON INTEGRIDAD

En HomeServe llevamos a cabo nuestro negocio con integridad. El propósito de nuestro Código de conducta es ayudar a nuestro equipo.

Si alguna vez te cuestionas alguna conducta, detente y piensa: ¿Está en línea con los valores y políticas de HomeServe?

Debes considerar los siguientes puntos:



¡DETENTE Y BUSCA ASESORAMIENTO!

Siempre es mejor hacer preguntas y verificar antes de actuar si no estás seguro. En la página 31 se proporcionan más detalles sobre cómo plantear inquietudes.

NUESTRO PROPÓSITO

Hacemos los hogares más confortables, eficientes y sostenibles

NUESTROS VALORES



Coraje

Creemos en nuestra estrategia, hacemos fáciles las cosas y nos esforzamos por conseguir excelentes resultados y mejorar de forma continua. Somos personas decididas, expresamos nuestra opinión y afrontamos retos. Valoramos la innovación, superando los errores y aprendemos de las experiencias.



Persistencia

Damos lo mejor en el trabajo, asumiendo responsabilidad e implicándonos para obtener mejores resultados. Somos optimistas, mostramos siempre actitud positiva y hacemos que las cosas ocurran. Somos resilientes ante los contratiempos y colaboramos para encontrar la solución



Integridad

Actuamos con honestidad e integridad y buscamos la verdad. Valoramos la comunicación abierta, el diálogo y escuchamos con respeto los retos y opiniones. Actuamos con humildad y tolerancia, apostando por la diversidad para construir grandes equipos.

INTRODUCCIÓN

¿QUÉ ES EL CÓDIGO?

Este Código es una guía para ayudarte a comprender las normas éticas y legales a las que HomeServe se ha comprometido, y tus responsabilidades como representante de la marca.

El Código es el marco en donde se describe algunas de nuestras principales políticas, estándares y procedimientos. Su propósito es guiarnos en el mantenimiento de nuestra reputación, integridad, profesionalidad y estricto cumplimiento de las obligaciones legales y de cumplimiento normativo. Las políticas a las que se hace referencia en el Código pueden diferir según el país en el que trabajemos o la empresa de la que formemos parte, pero los principios fundamentales del Código son los mismos para todos. nosotros.

Como parte de nuestro equipo, desempeñas un papel fundamental en la defensa de nuestra cultura de excelencia ética. Al actuar constantemente con integridad y seguir nuestro Código, nos ayudas a seguir trabajando de manera que nuestros valores se vean reflejados.

Es importante que te familiarices con nuestro Código y te comprometas a cumplir con sus directrices. Este documento proporciona una guía esencial para llevar a cabo la actividad y sirve como referencia ética para la toma de decisiones.

Además de nuestro Código, debemos cumplir con todas las políticas aplicables a la compañía, incluida la política de denuncia de irregularidades, la política contra el soborno y la corrupción, la política de seguridad de la información y la política de delitos financieros y sanciones.

¿POR QUÉ TENEMOS EL CÓDIGO?

Es simple: HomeServe es una empresa responsable que se preocupa por sus clientes, plantilla y comunidades en las que opera. Este Código proporciona un marco transparente con la intención de establecer un estándar común del que podamos estar orgullosos. Como empresa, tenemos que asegurarnos de que tenemos un enfoque sólido para gestionar nuestros riesgos y el Código también desempeña un papel importante para ayudarnos a hacer esto.

NUESTRAS RESPONSABILIDADES COMO EMBAJADORES/AS DE HOMESERVE

Se espera que todas las personas dentro de HomeServe:

- Actúen de manera honesta, responsable e íntegra, respetando a las personas con las que se interactúe.
- Comprendan este Código y lo que se espera de ellos.
- Acepten la responsabilidad de sus acciones.
- Denuncien cualquier violación del Código.

NUESTRAS RESPONSABILIDADES COMO LÍDERES

Se espera que los líderes de HomeServe:

- Sean ejemplo.
- Creen una cultura de cumplimiento en la que sus equipos entiendan sus responsabilidades y se sientan cómodos planteando sus inquietudes.
- Aseguren que la plantilla entienda que los resultados nunca son más importantes que el cumplimiento de los estándares éticos y legales de HomeServe.

A QUIÉN APLICA EL CÓDIGO

Aplica a todas las personas que representan a HomeServe: directores y directoras, responsables, plantilla, trabajadores/as temporales, consultores y contratistas, incluyendo todas las empresas del Grupo.

¿CUÁLES SON MIS RESPONSABILIDADES?

Tienes dos responsabilidades principales. En primer lugar, debes seguir todas las directrices del Código y certificar tu compromiso a su cumplimiento cada año. En segundo lugar, si sospechas que alguien puede estar violando este Código o cualquiera de nuestras políticas, tienes la obligación de denunciarlo.

¿CÓMO DEBO PEDIR AYUDA?

Si tienes alguna pregunta sobre este Código, políticas asociadas o sobre la mejor forma de proceder en caso de alguna situación en particular, debes buscar el asesoramiento de tu mando directo o representante de Recursos Humanos, quien se comunicará con el equipo legal en caso de ser necesario.

¿QUÉ OCURRE SI QUIERO HACER UNA DENUNCIA ANÓNIMA?

Puedes realizar una denuncia anónima poniéndote en contacto con la línea de ayuda para denuncias de la compañía, que está disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, y está gestionada por una tercera compañía independiente. Si eliges realizar una denuncia anónima, tu anonimato estará protegido según la ley, pero ten en cuenta que esto podría limitar la capacidad de la compañía de conocer aquello que te preocupa.

DECLARACIONES ANUALES

Se solicitará, anualmente, confirmar haber leído este Código y aceptar el cumplimiento de las normas establecidas en él.



Preguntas frecuentes

¿Qué ocurre si alguien incumple el Código de Conducta?

HomeServe trabaja con un enfoque de tolerancia cero, lo que significa que siempre se investigará y tratará con seriedad las denuncias de comportamiento inaceptable, adoptando las medidas que sean necesarias según la gravedad, y que podrían abarcar desde medidas disciplinarias o despido hasta un proceso penal si el caso lo requiera.

Si denuncio algo, ¿tendré que identificarme?

Preferiríamos que no plantearas tus inquietudes de forma anónima, ya que esto nos dificulta su investigación. Si tienes alguna inquietud sobre cómo identificarte, habla con el responsable de RRHH. Trataremos de satisfacer cualquier solicitud de anonimato en la medida de lo posible y, por supuesto, llevaremos a cabo la investigación de acuerdo con la legislación del país en el que trabajas.

Para obtener más información, consulta la Política Internacional de Denuncia de Irregularidades de HomeServe.

Las solicitudes anónimas pueden ser tratadas a través de la línea de ayuda de denuncias.

Somos una empresa global. ¿Esto se aplica a todos nuestros mercados?

Sí, el Código se aplica a todas las empresas del Grupo HomeServe.

NUESTROS CLIENTES

Nos comprometemos a proporcionar buenos resultados para nuestros clientes

Para ayudarnos a lograr esto, hacemos promesas a nuestros clientes, como esta de HomeServe Membership Ltd en Reino Unido:

HAZ LO CORRECTO

Algunas de nuestras empresas del Reino Unido están reguladas por la Autoridad de Conducta Financiera (FCA). Si trabajas en el Reino Unido, asegúrate de que entiendes y cumples con las reglas de conducta prescritas por la FCA. Las Reglas de Conducta se describen en la Política Disciplinaria de HML.

Nuestro

COMPROMISO CON EL CLIENTE



Nos preocupamos
Nuestro equipo está aquí para ayudar. Te escuchan y ayudan a encontrar el producto adecuado.



Somos directos
Nuestra comunicación es clara y fácil de entender



Estamos aquí
Si nos necesitas, te facilitamos el contacto y te mantenemos informado en cada paso.



Somos expertos
Revisamos y mejoramos regularmente nuestros productos y servicios para asegurarnos de satisfacer tus necesidades.



Escuchamos
Todo lo que hacemos es para ayudarte a cuidar mejor tu hogar, si no hacemos algo bien, pedimos perdón y lo corregimos.



Preguntas

Me preocupa la cantidad de quejas de los clientes que estamos recibiendo por teléfono. ¿Qué debo hacer?

Debes compartir tus preocupaciones con tu responsable. Siempre estamos buscando formas de mejorar nuestro servicio, así que, si tienes alguna sugerencia, no dudes en compartirla.

Me preocupa un cliente de edad avanzada que no tiene cobertura para la reparación que necesita, y no puede pagarla. ¿Qué debo hacer?

Habla con tu responsable. En muchos de nuestros negocios tenemos un fondo para ayudar a clientes con dificultades como este que se comenta.



NUESTRA REPUTACIÓN

Estamos comprometidos a llevar a cabo nuestro negocio con integridad, equidad y honestidad

Como representantes de HomeServe, toda nuestra plantilla desempeña un papel activo en el mantenimiento de la reputación de HomeServe.

CUMPLIMIENTO DE LA LEY

Como empresa, operamos dentro del marco de leyes y regulaciones de cada uno de los países en los que estamos, y esperamos que nuestra plantilla haga lo mismo. El comportamiento ilegal dará lugar a medidas disciplinarias y, en la mayoría de las situaciones, se elevará a las autoridades.

En el improbable caso de que una persona cometa un delito, ya sea en el trabajo o fuera del mismo, se espera que sea denunciada a través de su responsable o al departamento Legal.

Este departamento está aquí para ayudarnos a hacer lo correcto y debemos consultar con ellos cualquier asunto legal. Esto incluye proporcionar información, en concreto confidencial, a las autoridades gubernamentales. La plantilla tiene derechos en tales situaciones y el departamento Legal puede ayudarte a identificar la asistencia adecuada.

INFORMACIONES Y DIVULGACIONES

Todas las informaciones y divulgaciones públicas sobre HomeServe deben ser precisas y completas. Siempre es mejor para las personas y la empresa ser íntegros y honestos.

Ciertos documentos deberán conservarse para mantener un registro preciso de la actividad ante posibles litigios o investigaciones.

HAZ LO CORRECTO

- Nunca ocultes ni manipules la información de la empresa.
- Reporta cualquier problema que observes en la preparación y mantenimiento de registros y divulgaciones públicas.
- Infórmate sobre cualquier documento propio de tu trabajo que deba conservarse.

NUESTRA REPUTACIÓN

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.

El soborno consiste en que alguien autorice, ofrezca, solicite, entregue, reciba o acepte cualquier artículo de valor, cuantía económica o de otro tipo, con el fin de inducir a la persona a un abuso de confianza o trato de favor, ya sea por parte de una empresa, autoridad gubernamental, oficial o empleado/a.

Los sobornos pueden consistir en pagos en efectivo, regalos, entradas de ocio, favores, cualquier artículo o servicio de valor, o cualquier otra entrega monetaria. El soborno es un delito penal en todas las jurisdicciones en las que opera HomeServe.

Aquellos pequeños pagos que se utilicen para agilizar cualquier acción gubernamental (por ejemplo, la emisión de permisos, aprobación de documentos de inmigración), también se consideran sobornos y no se toleran en HomeServe. Para obtener más información, consulta nuestra Política y Programa contra el Soborno y la Corrupción.

HAZ LO CORRECTO

- Nunca ofrezcas, autorices o aceptes sobornos, o cualquier otra forma de pago indebido.
- En caso de recibir regalos y cualquier tipo de obsequio, remítete a la política destinada a tal efecto, y a nuestra Política de Corrupción y Sanciones.
- Asegúrate de que todas las cuentas y registros financieros estén completos y sean exactos, y que cada transacción esté claramente detallada.
- Nunca se deberá emitir ningún cheque desde una cuenta bancaria de HomeServe pagable en "efectivo" o al "portador".
- Consulta con el equipo Legal cualquier solicitud de pagos en efectivo a una administración pública o cualquier otro cliente.
- Nunca pidas un pago a un cliente en beneficio propio.
- Lleva a cabo la diligencia que proceda antes de establecer una relación en nombre de HomeServe. De esta manera te asegurarás de que no hay ningún riesgo de soborno o corrupción.

Si necesitas más información, lee nuestra Política y Programa de Lucha contra el Soborno y la Corrupción y, cuando corresponda, nuestra Política de Delitos Financieros y Sanciones.

Preguntas frecuentes

Trabajo en Compras y actualmente estamos en un proceso de licitación. Uno de los proveedores se ofreció a llevarme al Mundial. ¿Cuenta esto como regalo o es un soborno? ¿Qué debo hacer?

Todos los proveedores en un proceso de licitación deben recibir un trato justo. Esta situación podría verse como un conflicto de intereses o percibirse como una ventaja injusta para un proveedor. No debes aceptar la invitación, debes hablar con tu responsable y buscar asesoramiento del departamento Legal.

Mi responsable me pidió que mejorara algunos datos de rendimiento con la promesa de que si lo hacía recibiría una mejor revisión del desempeño a fin de año. ¿Debo hacerlo?

Debes elevar esto al responsable de tu jefe o a alguien del equipo de RRHH. Nunca debes sentirte presionado o presionada a hacer algo deshonesto con el fin de recibir un reconocimiento a cambio.

NUESTRA REPUTACIÓN

EVASIÓN FISCAL

HomeServe tiene una política de tolerancia cero hacia cualquier evasión fiscal y facilitación de evasión fiscal, ambos son delitos penales.

Como empresa, podemos ser declarados culpables de un delito penal si cualquier "persona asociada" a nosotros ha posibilitado la evasión de impuestos. El término "persona asociada" se extiende a todos la plantilla, proveedores, contratistas, agentes y cualquiera que se considere que actúa para o en nombre de HomeServe.

HAZ LO CORRECTO

- Al gestionar un proceso de contratación de un proveedor sigue al pie de la letra los procedimientos de HomeServe.
- Mantente siempre alerta en las interacciones con nuestros clientes y proveedores, particularmente de nuestra cadena de suministro. La debida diligencia en el procedimiento es clave.
- Ante cualquier pregunta relacionada con la facilitación de evasión fiscal, comunícasela a tu responsable.

Si necesitas más información, lee nuestra Política de Corrupción, Delitos Financieros y Sanciones.

Preguntas frecuentes

Un proveedor solicita que se le pague en una cuenta en el extranjero que difiere de la cuenta bancaria establecida en nuestra base de datos de proveedores. ¿Debería seguir adelante y pagarle?

Cualquier solicitud de este tipo solicitando un cambio en el método de pago definido, deberá reportarse a la persona superior jerárquicamente, ya que se deben realizar las comprobaciones necesarias para entender el motivo y la validez de la solicitud. El simple hecho de seguir adelante y pagar al proveedor podría suponer un delito de evasión fiscal.





REGALOS Y ENTRETENIMIENTO

Dentro de nuestro negocio se pueden producir situaciones de ocio como es el caso de almuerzos y cenas, que se podrían llevar a cabo siempre y cuando la propuesta sea apropiada y de una cuantía razonable, y su fin sea únicamente el mantenimiento de una buena relación con el cliente. Por otro lado, no están permitidos los pagos en efectivo o cualquier tipo de pago equivalente. Asimismo, es importante tener en cuenta que los regalos no se pueden recibir ni dar a funcionarios públicos.

Es crucial que este tipo de situaciones se utilicen solo para fomentar relaciones comerciales honestas y no para actuar como una forma de soborno.

HAZ LO CORRECTO

- Cualquier persona que desee brindar hospitalidad en nombre de HomeServe a un cliente existente o potencial deberá obtener el consentimiento previo de su director.
- Los regalos realizados a un proveedor o cliente de HomeServe no deben exceder los 200€ o el equivalente en moneda local, o una cantidad menor determinada por la unidad de negocio local.
- Deberá informar a su superior/a jerárquico en caso de recibir algún regalo, incluida la naturaleza de este, el remitente, y su valor económico.
- La jefatura de las áreas deberán acordar el procedimiento con el departamento de Recursos Humanos, según corresponda.

Preguntas frecuentes

He recibido un regalo inesperado de un proveedor que creo que vale 100€ ¿Qué debo hacer?

Deberás informar a tu superior/a jerárquico y compartir la naturaleza del regalo y el remitente. Dicha persona hablará contigo para saber si es apropiado quedarse con el regalo y se pondrá en contacto con el departamento de Recursos Humanos para saber si es necesario llevar a cabo alguna acción.

¿Qué es un soborno?

Un soborno es dar o recibir indebidamente algo de valor para obtener una ventaja ilícita sobre la actividad. Puede adoptar muchas formas más allá de los pagos en efectivo como, por ejemplo: regalos, viajes y oportunidades laborales.

NUESTRA REPUTACIÓN

FRAUDE

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

HAZ LO CORRECTO

- Nunca hagas declaraciones engañosas o falsas sobre nuestros productos, servicios, seguridad, privacidad, prácticas de cumplimiento, estados financieros o políticas de la compañía.

BLANQUEO DE CAPITALES

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

Estamos firmemente comprometidos con evitar que las operaciones de nuestra empresa se utilicen para el blanqueo de dinero, financiación del terrorismo o cualquier otra actividad delictiva. Para cumplir con las leyes contra el blanqueo de capital se llevarán a cabo las medidas oportunas.

Para asegurarnos de que estamos haciendo todo lo posible para evitar que nuestras operaciones se utilicen para actividades ilícitas, es importante exigir a la otra parte que declare contra el blanqueo de dinero sobre los registros de nuestra compañía. Nuestro departamento de Legal podrá solicitar dichas declaraciones. Si tienes alguna pregunta o inquietud sobre las leyes contra el blanqueo de capitales o cómo cumplirlas, ponte en contacto con el departamento de Legal.

Preguntas frecuentes

Trabajo en Marketing y me preocupa que una nueva campaña pueda ser engañosa para los clientes. ¿Qué debo hacer?

Debes hablar con tu responsable. Queremos tratar a nuestros clientes de manera justa y garantizar que entienden nuestros productos y servicios.

HAZ LO CORRECTO

- Si tienes alguna sospecha sobre si el origen de algún fondo es ilegal, comunícalo a tu superior.

Preguntas frecuentes

Si una persona trabajadora desea que se le pague en una cuenta bancaria que no parece ser suya, ¿qué debo hacer?

Ponte en contacto con tu superior/a jerárquico para asesoramiento. Puede que no sea nada material. Sin embargo, siempre es mejor comprobar.

NUESTRA REPUTACIÓN

CONFLICTO DE INTERESES

En HomeServe nos esforzamos por operar y crear una cultura de trabajo justa. Por lo tanto, deben evitarse situaciones en las que los intereses personales puedan o parezcan entrar en conflicto con independencia del trabajo que se lleve a cabo.

Se deberá tener cuidado en:

- Tratar con proveedores, clientes y terceros que hagan o busquen hacer negocios con las empresas del Grupo HomeServe.
- Transacciones en acciones de Brookfield o participaciones de cualquier empresa con la que HomeServe tenga o pueda tener una relación comercial.
- Aceptación de posiciones externas, en particular con una empresa competidora de HomeServe (ya sea con aceptación de honorarios o no).
- Inversiones con competidores, proveedores y terceros que buscan hacer negocios con HomeServe.

En circunstancias apropiadas, HomeServe te anima a participar en actividades comerciales externas. Sin embargo, se deberá solicitar el permiso de la dirección del área si existe algún riesgo de que la actividad pueda implicar un conflicto de intereses entre la actividad en cuestión y HomeServe. También deberá verificarse los términos de tu contrato, ya que éste puede contener restricciones u otras limitaciones en las actividades comerciales fuera de HomeServe.

También es posible que pueda existir un conflicto de intereses con un empleador anterior si has firmado un acuerdo de confidencialidad, no competencia o no captación con ellos. Si estás sujeto a alguno de estos, deberás notificárselo a tu superior, quien consultará las cláusulas con el equipo legal.

Si bien no deseamos interferir en las relaciones personales, familiares o de compañeros de trabajo, es importante que los empleados o los trabajadores no estén, y no parezcan estar, influenciados por las relaciones personales. En consecuencia, ningún empleado o trabajador deberá estar involucrado en ninguna decisión de contratar, despedir, promover o recompensar a ningún miembro de la familia o persona con la que tenga una relación personal que pueda influir indebidamente en la decisión.

Debido a la posibilidad de conflicto de intereses, las personas responsables normalmente no deberán proporcionar trabajo a familiares en su mismo departamento. Si desean considerar tales nombramientos, primero deberán obtener el permiso expreso de la dirección del área y la jefatura de Recursos Humanos. Asimismo, todos estos nombramientos deberán discutirse con el departamento de Recursos Humanos antes de realizar una oferta.

Preguntas frecuentes

Hay un puesto disponible en mi equipo y mi primo sería un candidato ideal para él. ¿Puedo sugerirlo para el puesto a pesar de que estemos emparentados?

Está bien recomendar a un familiar o amigo para un trabajo si está cualificado para ello y puede ser un buen candidato.

Sin embargo, debes tener clara tu relación con el candidato desde el principio y no debes involucrarte en el proceso de selección. Además, no debes convertirte en el superior de ningún miembro de tu familia ni de nadie con quien tengas una relación afectiva

NUESTRA REPUTACIÓN

SANCIONES COMERCIALES

Las sanciones son restricciones impuestas a países e individuos sospechosos de participar en actividades relacionadas con el terrorismo, tráfico de drogas, propagación y producción de armas de destrucción masiva u otras amenazas a la seguridad. Las sanciones son impuestas por los gobiernos por una cuestión de seguridad.

HomeServe se compromete a cumplir con todas las sanciones, leyes y regulaciones relacionadas. Cada una de nuestras empresas es responsable de monitorizar y cumplir con las leyes de sanciones.

Preguntas frecuentes

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

Sí. Los paraísos fiscales son utilizados con frecuencia por gobiernos y/o individuos que están sujetos 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. Si bien las personas involucradas podrían ser totalmente inocentes, podrían estar sujetas a una lista de sanciones. Aunque no estén sujetos a una lista de sanciones, podrían estar involucrados en evasión fiscal o blanqueo de dinero. Plantea el problema a tu superior/a jerárquico y al equipo legal para que puedan ayudarte a llevar a cabo el procedimiento adecuado.

En última instancia, si no se puede establecer la identidad de los propietarios finales, no se debe cerrar ningún contrato con la empresa en cuestión.

COMPETENCIA DESLEAL

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

HAZ LO CORRECTO

- Evita cerrar cualquier tipo de acuerdo con competidores respecto a precios, tipo de producto, términos y condiciones de HomeServe, la distribución del producto y los territorios dentro de los cuales operará HomeServe o sus clientes.
- Evita intercambiar o discutir información sobre los precios, términos y condiciones de venta o servicio, o cualquier otra información competitiva con un competidor.
- Cierra solo acuerdos con socios/as de joint ventures dentro del alcance de las mismas.
- Consulta siempre al departamento de Legal antes de intercambiar información con competidores o cerrar cualquier acuerdo.

Preguntas frecuentes

Nuestro socio de joint venture nos ha preguntado por todos nuestros precios, tanto para los productos con los que trabajamos como con los que no. ¿Qué información puedo compartir?

Puedes compartir información sobre los productos con los que trabajamos como empresa conjunta. Si no estás seguro, consulta con el departamento Legal.

NUESTRA REPUTACIÓN

CONTRIBUCIONES BENÉFICAS

En HomeServe apoyamos activamente muchas causas benéficas con la ayuda de nuestra plantilla, 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

Soy parte de una organización benéfica local y estamos buscando ser patrocinados para un evento. ¿Estaría bien pedir a mi equipo que me patrocinen?

Sí, está bien. Te invitamos a preguntar a tu equipo, sin embargo, no puedes usar tu posición en HomeServe para presionarles a que hagan una donación.

COMUNICACIONES EXTERNAS

Cualquier cosa que pueda ser vista por el público podría afectar 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 decir lo que pensamos. Sin embargo, debemos ser conscientes del efecto que esto podría tener en nuestra marca y negocio. Los comentarios inocentes y pasajeros pueden ser sacados de contexto y podría tener efectos perjudiciales y duraderos para HomeServe.

Preguntas frecuentes

Un medio de comunicación me ha pedido que haga una entrevista sobre mis experiencias en HomeServe. ¿Tengo que notificar a HomeServe sobre esto?

HAZ LO CORRECTO

- Detente y piensa: asegúrate de que las donaciones a cualquier institución sean auténticas y no pueden ser malinterpretadas como soborno. Obtén la aprobación que necesitas antes de hacer cualquier donación o contribución.
- Todas las donaciones benéficas deben aprobarse de acuerdo con los requisitos locales (y si no hay 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 departamento financiero correspondiente.

HAZ LO CORRECTO

- Piensa cuáles podrían ser las repercusiones de tus palabras antes de publicar o comentar algo públicamente. ¿Podrían sacarse de contexto y causar un daño no intencionado a nuestro negocio?
- No interactúes con la prensa o los medios de comunicación sin el apoyo del equipo de Comunicación.

Sí, debes notificárselo a tu responsable y al equipo de Comunicación, ya que te podrán orientarte sobre lo que es apropiado decir.

NUESTRA REPUTACIÓN

DONACIONES POLÍTICAS

Se desaconsejan encarecidamente las donaciones políticas realizadas por o en nombre de HomeServe. Cualquier donación o contribución política, cualquiera que sea su importe, requiere la autorización previa del Consejo de Administración. Si tienes alguna inquietud o pregunta, ponte en contacto con el CFO o la dirección Legal del Grupo.

Preguntas frecuentes

Tengo firmes convicciones políticas y hago campaña del partido en las redes sociales. Me preocupa que muchas personas, incluidos compañeros y compañeras de trabajo, encuentren mis puntos de vista controvertidos. ¿Qué debo hacer?

Puedes expresar tus puntos de vista, sin embargo, no debe sugerirse nunca que son los que representan a HomeServe. Considera cómo expresar tus puntos de vista puede afectar a tus relaciones laborales y el bienestar de los demás. Recuerda que en HomeServe no toleraremos el trato irrespetuoso de los demás, así que asegúrate de que tus acciones están alineadas con nuestros valores.

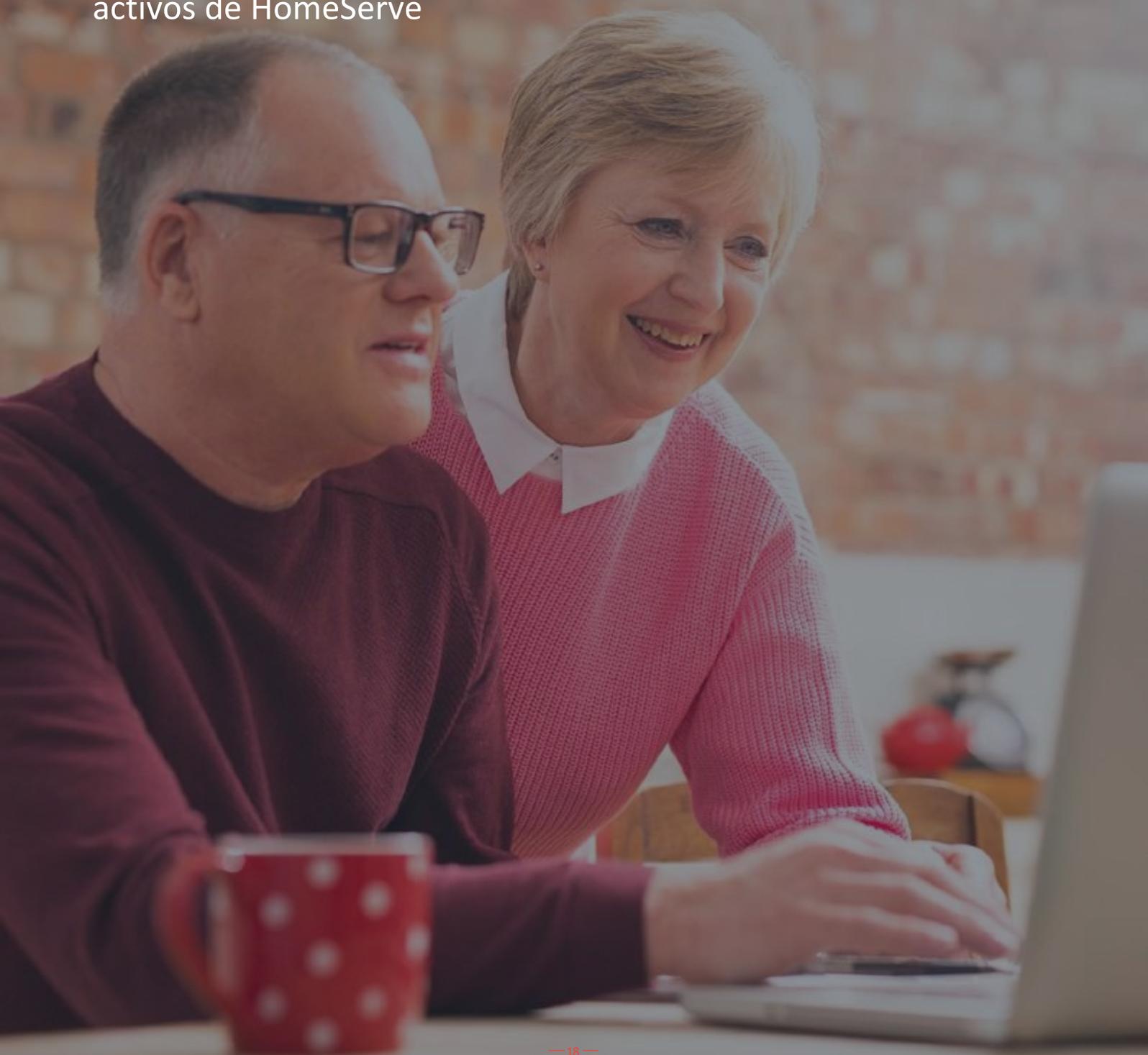
PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LAS AUTORIDADES GUBERNAMENTALES

Si recibes una solicitud de una autoridad gubernamental, fuerzas del orden y seguridad del estado para obtener información confidencial mientras trabajas con nosotros, debes ponerte en contacto con el departamento Legal para recibir asesoramiento antes de responder.

Este Código no prohíbe ni restringe la divulgación de información ante una autoridad gubernamental en conformidad con las regulaciones de denuncia de irregularidades u otra ley aplicable.

NUESTROS INTERESES Y ACCIONES

Nos comprometemos a proteger a nuestra plantilla, clientes y negocios y todos somos custodios de los intereses y activos de HomeServe



NUESTROS INTERESES Y ACCIONES

FIRMA DE ACUERDOS

HomeServe firma muchos acuerdos con terceros, tales como proveedores y socios/as comerciales. Es importante que dichos acuerdos sean legalmente vinculantes para garantizar que ambas partes entienden lo que se espera de la relación. Es importante que todos los contratos se lleven a cabo con la debida aprobación. Antes de firmar cualquier contrato o acuerdo, deberás consultar la matriz de autorizaciones de tu negocio o consultar a una persona del equipo Legal, que son quienes tienen la autorización necesaria para aprobar y firmar el contrato.

HAZ LO CORRECTO

- Asegúrate de que el equipo Legal participa en la negociación de cualquier acuerdo antes de que se firme.
- Firma solo contratos en nombre de HomeServe si tienes autoridad para hacerlo.

Preguntas frecuentes

Se firmó un contrato con un proveedor, pero ha cambiado lo que se necesita para agregar productos adicionales. ¿Es necesario firmar un nuevo contrato?

Sí, se deberá modificar el contrato con la supervisión del responsable y del departamento de Legal. Ambas partes deberán firmarlo de nuevo.

INFORMACIÓN COMERCIAL CONFIDENCIAL

La plantilla de HomeServe pueden tener acceso en su día a día a información confidencial o de propiedad exclusiva de la actividad de HomeServe o sus clientes, proveedores o socios/as de empresas conjuntas.

Esta información es confidencial, y no debe ser divulgada ni compartida durante ni después de la relación laboral de una persona con HomeServe. Si dicha información se filtrara, podría ser perjudicial para el negocio, nuestros clientes, nuestra plantilla o cualquier persona con la que colaboremos. Esto también se aplica a cualquier información compartida por socios/as de empresas conjuntas, proveedores y clientes.

HAZ LO CORRECTO

- Nunca divulgues ninguna información confidencial relacionada con HomeServe o las partes con las que colaboramos.
- Solo divulga información confidencial si HomeServe lo autoriza por escrito.
- Presta atención al entorno. No discutas asuntos confidenciales en lugares públicos y no dejes a la vista material confidencial.

Preguntas frecuentes

¿Puedo hablar con familiares y amigos/as sobre las cosas que leo en los memorandos de comunicación corporativa que se distribuyen a todos los empleados, o esta información sería confidencial?

A menos que una comunicación mencione que es confidencial, puedes hablar de ello fuera del entorno de HomeServe.

Un potencial cliente me ha dado un acuerdo de confidencialidad para que lo firme. No me darán la información que necesito para evaluar si debemos trabajar juntos a menos que yo lo firme. ¿Qué debo hacer?

Debes pedir al equipo Legal que lo revise y, si están conforme con el documento, llevar a cabo el debido proceso de firma con quién se requiera.

NUESTROS INTERESES Y ACCIONES

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

HomeServe te proporciona la tecnología y el acceso a sus sistemas corporativos para que puedas llevar a cabo tu trabajo de manera eficiente y segura. Para mantener la seguridad, confiamos en que nuestra plantilla lo utilice de manera responsable y siempre haciendo uso de su buen juicio. Asegúrate de cumplir con las políticas y procedimientos de seguridad de HomeServe, así como de saber cómo identificar y reportar un incidente de seguridad.

Si estás involucrado o lideras algún cambio dentro de la compañía relacionado con tecnología o procesos, ten en cuenta cómo puede afectar dicho cambio a la seguridad de información. En caso de duda, ponte en contacto con el departamento de Seguridad de la Información.

HAZ LO CORRECTO

- No uses los sistemas o tecnología de HomeServe de manera ilegal, o de forma que pueda causar daños o pueda afectar negativamente a nuestros clientes, o al negocio. Ten cuidado al responder o abrir correos electrónicos externos, al hacer clic en enlaces o archivos adjuntos y al acceder a algún sitio web.
- La seguridad física es importante en la oficina y mientras se trabaja desde casa, por lo que es importante bloquear el equipo cuando no se usa y mantener el escritorio despejado. Mientras estés en la oficina siempre debes llevar puesta la tarjeta identificativa.

Preguntas frecuentes

¿Dónde puedo encontrar más información?

Por lo general, la orientación y el asesoramiento, así como las políticas y los procedimientos, están disponibles en la intranet de la compañía, así como en el portal de Compliance del Grupo. Si no estás seguro, ponte en contacto con el representante de Seguridad de la Información.

¿Cómo informo de un incidente de seguridad?

Ponte en contacto con el CAU o el departamento de IT.

IA GENERATIVA

Garantiza que las herramientas de inteligencia artificial generativa (IA) se utilizan de manera adecuada y de acuerdo con los valores, pautas y políticas éticas de HomeServe y nuestros compromisos con los clientes.

Las herramientas de IA generativa como ChatGPT, Bard, Bing, Ernie y otros productos con modelos de lenguaje pre-entrenados son herramientas poderosas que pueden beneficiar a nuestro negocio si se utilizan apropiadamente. Sin embargo, el uso de estas herramientas puede presentar riesgos significativos relacionados con nuestros controles de protección de datos, seguridad de la información y la confidencialidad de los resultados generados por la IA. Cualquier información introducida en una herramienta de IA generativa se incorpora en el sistema. Esto crea la posibilidad de que los datos introducidos sean propiedad del proveedor del producto y de que dichos datos se compartan con otros usuarios fuera de la organización.

Además, una herramienta de IA generativa está limitada por los datos disponibles en el momento. Dichos datos pueden estar incompletos o desactualizados, lo que puede dar lugar a que el sistema proporcione información inexacta o poco fiable. Aparte de lo que se establece a continuación, la información confidencial, no pública, personal o de propiedad exclusiva, no debe compartirse con herramientas de IA generativa. Esto incluye información relacionada con:

- Individuos específicos, HomeServe y todas las empresas subsidiarias, incluidos clientes, proveedores, inversionistas, contrapartes o empresas en las que invierten, e Información protegida por marca registrada o derechos de autor.
- Sin perjuicio de lo anterior, la información confidencial, no pública 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 correspondiente de cada empresa del Grupo, sujeto a las directrices y/o políticas que se prescriban.
- Además, cualquier resultado de una herramienta de IA generativa, incluida una versión de una herramienta que haya sido aprobada para uso interno confidencial por cada empresa del Grupo, deberá revisarse y evaluarse cuidadosamente para determinar su calidad y precisión.
- HomeServe y su plantilla siguen siendo responsables de la calidad y precisión de su trabajo, incluyendo cualquier juicio o toma de decisiones.

NUESTROS INTERESES Y ACCIONES

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 reglamentos aplicables. Esto nos ayudará a crear un ambiente de confianza con las personas que deban compartir información personal con HomeServe, ya sean plantilla, clientes o socios/as comerciales.

Recopilaremos datos personales de personas tanto dentro como fuera de nuestra empresa, siempre que tengamos una razón legal para hacerlo, para poder gestionar y administrar eficazmente nuestro negocio. Los datos personales, entre otros, incluirán información personal (como nombre, dirección, número de teléfono, información financiera y otros detalles), así como información médica confidencial en caso de ser necesario.

Debemos asegurar que los datos personales se mantengan confidenciales y solo accedan a ellos aquellos dentro de la compañía que lo necesiten.

Si necesitamos divulgar datos personales a un tercero (por ejemplo, para la prestación de servicios o la adquisición de un activo o negocio), debemos cumplir con 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 ciertas jurisdicciones en las que operamos o tenemos clientes. En todos los demás casos, solo podremos divulgar datos personales de acuerdo con las leyes aplicables o normativa.

Es tu responsabilidad comprender y cumplir con nuestras políticas de privacidad y protección de datos. Para obtener más información, consulta la Política de Protección de Datos del Grupo.

HAZ LO CORRECTO

- Recopila, procesa, utiliza, divulga o almacena datos personales si existe un propósito comercial legítimo para hacerlo. Asegúrate de que el motivo se explique en su totalidad a la persona correspondiente.
- Respetar las políticas de protección de datos de HomeServe que establecen cómo deben clasificarse, recopilarse, procesarse, utilizarse, divulgarse, almacenarse, transferirse y eliminarse los datos personales.

Para obtener más información, lee la Política de Protección de Datos de Grupo.

Preguntas frecuentes

Me quedé un día hasta tarde en la oficina y encontré algunos detalles de una nómina en la impresora. ¿Qué debo hacer?

Debes destruir la información que descubriste e informar a tu responsable sobre el problema.

NUESTROS INTERESES Y ACCIONES

RETENCIÓN DE DATOS

Como parte de nuestras transacciones comerciales, en HomeServe almacenamos rutinariamente datos financieros y personales de clientes y nuestra plantilla. Nos comprometemos a proteger el derecho de las personas a la privacidad de los datos y a cumplir con todos los requisitos y estándares del sector, como la Ley Orgánica de Protección de Datos y la política de Seguridad de Datos de la Industria de tarjetas de pago (PCI DSS). En consecuencia, contamos con sistemas y procesos que cumplen con los estándares del sector para proteger los datos de las personas.

Para ayudar a que nuestro negocio funcione correctamente y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, necesitamos de tu ayuda para preservar nuestros registros comerciales y cumplir con nuestras políticas de datos. Si recibes una notificación de que alguno de los documentos que custodias son relevantes para un asunto legal o reglamentario, sigue las instrucciones del departamento Legal o de la dirección de Protección de Datos sobre cómo conservar esos documentos.

Es importante mantener nuestros registros correctos para que podamos crear estados financieros fiables. Por favor, sé una persona honesta y transparente con tu departamento y los equipos internos que revisan nuestros procesos, procedimientos y registros. No debes ocultar ninguna información a los auditores externos o internos.

Recuerda que algunas de nuestras empresas matrices son empresas públicas y, en consecuencia, puede haber ciertos requisitos de divulgación pública que podrían afectar la forma de hacer negocios. La plantilla debe conocer y reportar los siguientes actos: (a) fraude o errores deliberados en la preparación, mantenimiento, evaluación, revisión o auditoría de cualquier estado o registro financiero; b) deficiencias o incumplimiento de los controles contables internos; (c) tergiversaciones o declaraciones falsas en cualquier documento de divulgación, como informes anuales y trimestrales,

propuestas, circulares informativas/de representación y comunicados de prensa; o (d) desviaciones de información completa, veraz y clara de la situación financiera de la Compañía. En consecuencia, es **MUY IMPORTANTE** que cualquier tipo de fraude financiero sea denunciado inmediatamente.

Además, cada persona que desempeñe una función de supervisión financiera y sus familiares¹ tienen prohibido obtener cualquier tipo de servicios del auditor externo, independientemente de si la compañía o dicha persona paga por dichos servicios.

HAZ LO CORRECTO

- Conoce y cumple con todos los sistemas y procesos de privacidad de datos de HomeServe.

Preguntas frecuentes

Estaba ordenando un armario y encontré un CV antiguo de hace cuatro años. ¿Qué debo hacer con él?

Consulta con la persona responsable de protección de datos. Existen regulaciones específicas que establecen lo que se debe hacer con diferentes documentos después de diferentes períodos de tiempo, y el encargado de protección de datos podrá guiarte en esta función.

¹A efectos de este Código, se entiende como "familia" al cónyuge, pareja u otros miembros de la familia con los que se conviva.

NUESTROS INTERESES Y ACCIONES

PROPIEDAD DE LA EMPRESA

HomeServe confía a su personal activos de la compañía tales como dinero en efectivo, software y acuerdos comerciales. Estos activos nos ayudan a operar y se comparten con la plantilla desde la confianza de que se tendrá cuidado para evitar daños. Por lo cual, dichos activos solo deberán utilizarse con fines comerciales y nunca para beneficio personal.

Es tu responsabilidad proteger estos activos de pérdidas, daños, robos, mal uso o malgastarlos. Si notaras algún problema relacionado con los activos de la compañía o tuvieras alguna pregunta sobre un uso adecuado de los mismos, deberás hablar con tu supervisor o supervisora. Si no te sientes cómodo haciéndolo, puedes utilizar la línea de ayuda de denuncias anónimas de la compañía.

El nombre de la empresa (incluido el membrete y el logotipo corporativo), las instalaciones y las relaciones son activos importantes que solo deben utilizarse para relaciones comerciales autorizados. No es aceptable su uso para beneficio personal o para malgastarlo. Si haces un mal uso de los activos de la compañía, puedes estar violando tu deber para con nosotros. Además, no debes abusar de nuestros recursos financieros. Cualquier solicitud de reembolso o uso de nuestras tarjetas de crédito corporativas deberá ser solo para gastos comerciales justificados.

Deberás completar el curso obligatorio de protección de datos para mitigar los riesgos de ciberseguridad y estar alerta para no abrir archivos adjuntos o enlaces sospechosos.

Los activos de la empresa incluyen, entre otros, el tiempo de la plantilla, los materiales (incluido material de oficina), el dinero en efectivo, softwares, acuerdos de colaboración, e información confidencial.

HAZ LO CORRECTO

- Utiliza los activos de la compañía para el propósito que tienen, a no ser que el CEO permita expresamente otro uso.
- No robes ni hagas un mal uso de ningún recurso de HomeServe.
- Familiarízate con tu contrato para comprender el uso correcto de la información confidencial y otras propiedades intelectuales.

Preguntas frecuentes

¿Puedo usar mi correo electrónico de HomeServe para enviar correos electrónicos personales?

Puedes enviar correos electrónicos personales ocasionales desde tu cuenta de trabajo, pero debes recordar que todos los correos electrónicos de HomeServe pueden ser monitorizados.

Me he dado cuenta de que una persona de mi equipo se lleva a casa las piezas de repuesto de fontanería que quedan después de completar un trabajo al final del día. ¿Qué debo hacer?

Esto es un robo y debe informar a su supervisor de inmediato.

NUESTROS INTERESES Y ACCIONES

USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA Y ABUSO DE MERCADO

Todo el personal de HomeServe deben tener en cuenta las leyes sobre el uso de información privilegiada y su deber de confidencialidad con la empresa y empresas vinculadas. El mal uso de información privilegiada es un delito penal y podría tener un efecto perjudicial en nuestra reputación.

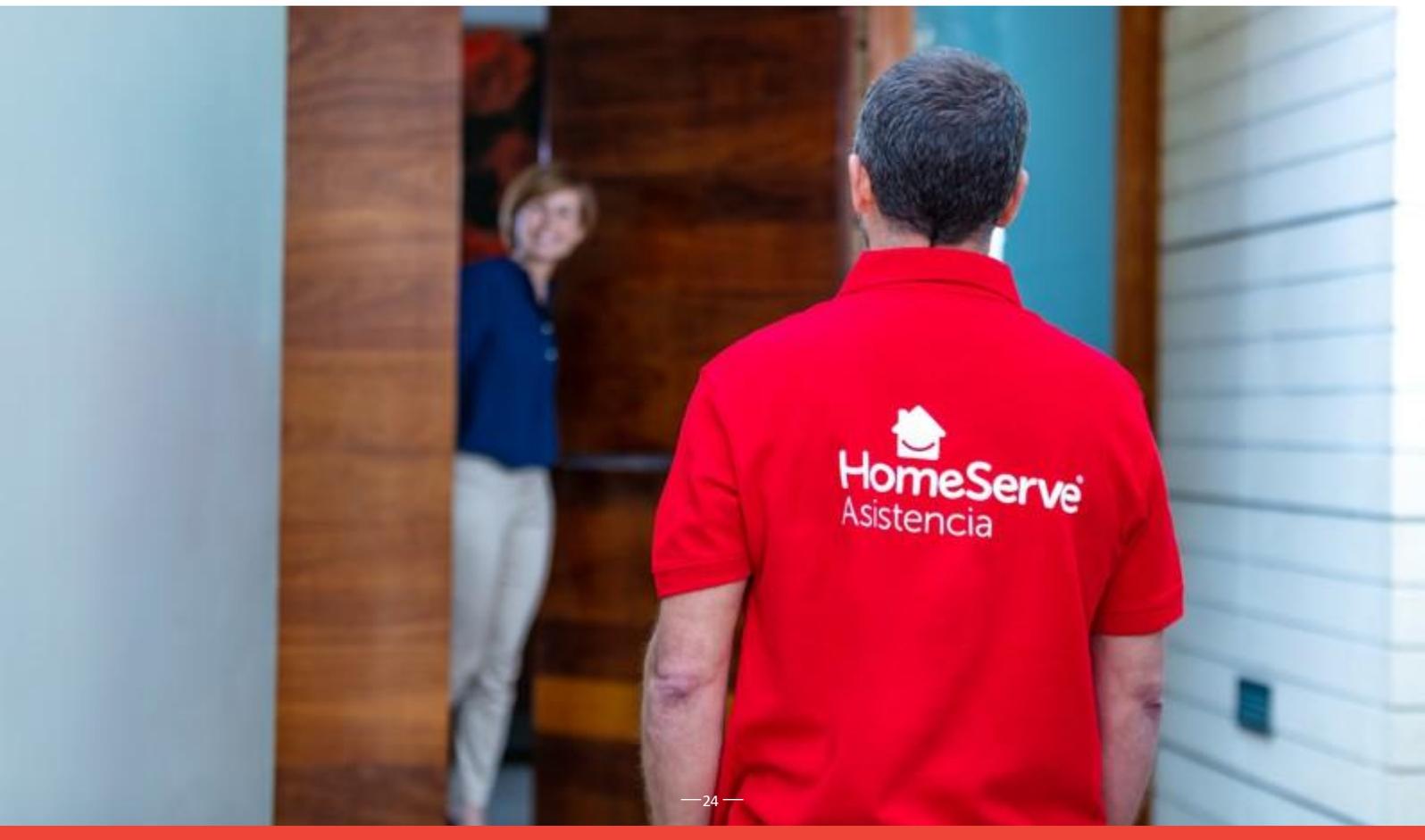
HAZ LO CORRECTO

- Piensa detenidamente antes de comprar o vender valores de Brookfield y no negocies si tienes acceso o conoces información privilegiada sobre *Brookfield Asset Management*.
- Busca el asesoramiento del CFO o de la dirección de Legal si tienes alguna duda.

PROPIEDAD INTELECTUAL

Como empleado, puedes participar en la creación, desarrollo o invención de la propiedad intelectual (incluye información confidencial, acuerdos comerciales, conceptos, métodos, procesos, productos físicos, planes, ideas, programas, software, aplicaciones, códigos, obras de autoría, marcas comerciales, marcas de servicio y diseños), ya sea solo o en colaboración con otras personas. Esto también puede incluir la mejora de la propiedad intelectual existente de la compañía.

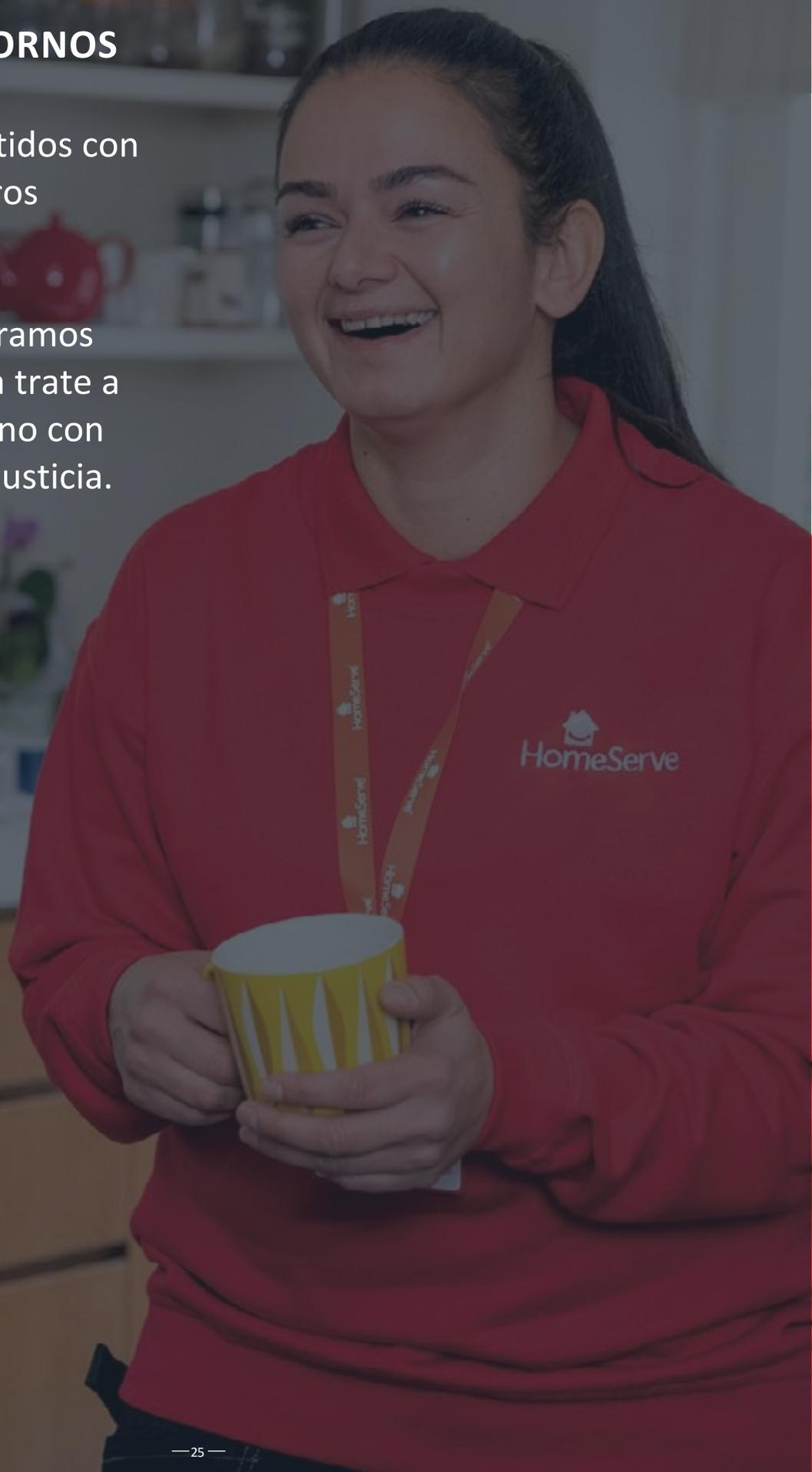
Toda propiedad intelectual creada durante tu trabajo, incluidos los derechos asociados, serán propiedad de la compañía, y deberás renunciar a tus derechos sobre dicha propiedad intelectual. Es tu responsabilidad trabajar con la empresa y proporcionar toda la asistencia necesaria, incluida la preparación y ejecución de cualquier documentación requerida (tales como solicitudes y cesiones para el registro de derechos ante las autoridades gubernamentales pertinentes), para garantizar que toda la propiedad intelectual y los derechos vinculados se conviertan en propiedad exclusiva de la empresa.



PERSONAS Y ENTORNOS

Estamos comprometidos con el cuidado de nuestros clientes, personas y comunidades.

En HomeServe esperamos que nuestra plantilla trate a los demás y al entorno con dignidad, respeto y justicia.



PERSONAS Y ENTORNOS

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

HomeServe es una empresa que ofrece igualdad de oportunidades. Estamos comprometidos con la creación de una cultura justa, equitativa y diversa. Nuestras prácticas están diseñadas para promover un trato justo y equitativo y construir 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 todo el mundo trabaje conjuntamente para garantizar que nuestro lugar de trabajo sea seguro y respetuoso, no dando lugar a este tipo de comportamientos.

Se tendrá en cuenta de manera íntegra y justa las solicitudes de trabajo y el desarrollo profesional de las personas afectadas por una discapacidad o una enfermedad a largo plazo. Además, HomeServe pondrá en práctica todas las medidas necesarias para garantizar que las personas con algún tipo de discapacidad o enfermedad a largo plazo puedan continuar desempeñando sus funciones en la compañía.

HAZ LO CORRECTO

- Trata al equipo, y a otras personas con las que interactúes, con respeto y dignidad.
- Promueve y trabaja para permitir la igualdad de oportunidades en todos los aspectos de tu trabajo.
- Celebra la diversidad, y denuncia el acoso, la intimidación y la discriminación.

Preguntas frecuentes

Mi responsable quiere que el equipo rinda bien, pero a veces puede ser intimidante, y esto está causando estrés al equipo. ¿Qué debo hacer?

El comportamiento intimidatorio no es aceptable. Si no te sientes capaz de hablar de esto con la persona responsable, ponte en contacto con el departamento de Recursos Humanos o con el mando de tu responsable. Nos aseguraremos de que no haya represalias por plantear la cuestión.

Debido a una afección o discapacidad a largo plazo, siento que necesito apoyo adicional para desempeñar mi función, ¿qué debo hacer?

Primero debes hablar con tu responsable para explicarle las circunstancias. Este se responsabilizará de los ajustes que se puedan llevar a cabo y derivar el tema al equipo de Salud y Seguridad en el trabajo, si es necesario.

¿Cómo puedo denunciar discriminación, violencia y/o acoso?

- La discriminación no es aceptable, y queremos que HomeServe sea una empresa en la que las personas puedan ser ellas mismas. Te animamos a denunciar cualquier incidente de discriminación, violencia o acoso que experimentes o presencias en el lugar de trabajo. El denunciarlo es esencial para que establezcamos y mantengamos un entorno de trabajo que fomente relaciones laborales productivas y respeto mutuo entre el equipo. Queremos asegurarnos de que nuestro lugar de trabajo sea seguro y respetuoso para todas las personas. Si haces una denuncia de buena fe o ayudas en una investigación, no conllevará represalias. Sin embargo, ten en cuenta que hacer una acusación falsa sobre una parte inocente no es aceptable y puede dar lugar a una acción correctiva. Para obtener más información, habla con el departamento de RRHH, que podrá ofrecerte orientación al respecto.

PERSONAS Y ENTORNOS

DERECHOS HUMANOS Y NUEVA ESCLAVITUD

Nos comprometemos a llevar a cabo nuestras actividades de una manera ética y responsable que respete y apoye la protección de los derechos humanos.

- Adoptamos una postura firme contra la discriminación, el trabajo infantil y forzoso, y el acoso o abuso en el lugar de trabajo. Integramos estos estándares en todas nuestras actividades comerciales, incluida la formación, comunicación, acuerdo y procesos, llevándose a cabo con la debida diligencia. También extendemos estas prácticas a nuestras interacciones con nuestros proveedores y otros socios/as comerciales.
- Esperamos que toda nuestra plantilla trate a los demás como les gustaría que los trataran a ellos mismos: con respeto y dignidad. Los derechos humanos son una norma mínima de cómo debemos tratar a los demás, y alentamos a nuestra comunidad a participar activamente en el fomento de una cultura de respeto e igualdad para todos.

No toleraremos violaciones de los derechos humanos, incluida la nueva esclavitud, en nuestra compañía, ni por parte de ninguno de nuestros socios/as comerciales.

Cualquier violación de este tipo será investigada y se actuará en consecuencia. Para obtener más información sobre nuestro compromiso con los derechos humanos y nuestro esfuerzo para protegernos contra la nueva esclavitud, consulta nuestra declaración sobre la Esclavitud Moderna, que está disponible en nuestra página web.

Algunas de nuestras delegaciones están sujetas a leyes locales específicas sobre la nueva esclavitud. Consulta cualquier duda al departamento Legal o de RRHH.

HAZ LO CORRECTO

- Trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti.
- Si ves a alguien violando los derechos humanos trásládaselo a tu responsable, dirección de RRHH o jefatura de área.
- Lee nuestra Declaración sobre la Nueva Esclavitud disponible en nuestra página web.

Preguntas frecuentes

Trabajo en nóminas y me he dado cuenta de que los datos bancarios que tenemos para pagar a uno de nuestros empleados no parecen ser los de la persona. Me preocupa que sus salarios se estén enviando a otro sitio y que se trate de un caso de nueva esclavitud. ¿Qué debo hacer?

Comparte esta información con tu responsable, quien podría tener que escalarlo.

PERSONAS Y ENTORNOS

SANCIONES PENALES

La reputación de nuestra empresa depende de las personas que trabajan para HomeServe. Cuando corresponda, nuestros procesos de selección incluirán verificaciones de antecedentes, para de esta forma garantizar que nuestros futuros empleados y empleadas son aptos para realizar su trabajo de manera efectiva. Una vez que comiencen a trabajar con HomeServe, esperamos que mantengan altos estándares de integridad y honestidad. Si en algún momento durante la relación de trabajo la persona es condenada por un delito que contraviene las normas de tu puesto, o se involucra en cualquier comportamiento que pueda afectar negativamente a nuestra reputación, es su responsabilidad informar de ello al responsable jerárquico/representante de RRHH para que se pueda determinar si afecta a los requisitos de tu puesto.

CONTRATACIÓN DE EMPLEADOS DE LA COMPETENCIA

Es importante que no intentemos contratar a ninguna persona de compañías de la competencia para evitar implicar a HomeServe en acciones legales. Existe el riesgo de que, en algunas ocasiones, parezca que la compañía estaría tratando de obtener información confidencial o provecho mediante la contratación de dichas personas.

HAZ LO CORRECTO

- No intentes involucrar o contratar a una persona que pueda implicar a HomeServe en acciones legales.
- Cumple con cualquier restricción legalmente exigible impuesta a los posibles candidatos, ya sea con relación a los términos del contrato de trabajo o a cualquier otro tipo de asunto.
- No intentes recibir ninguna información confidencial o comercial de posibles candidatos o candidatas.
- En caso de duda, busca siempre el asesoramiento del departamento Legal y de RRHH.

Preguntas frecuentes

Una persona de nuestro equipo que solía trabajar para una empresa de la competencia tiene todavía información sobre ésta, y se ha ofrecido a compartirla con el departamento. ¿Qué debo hacer?

Debes decirle que no debe compartir ninguna información que haya adquirido de su anterior empleo. Informa a tu responsable sobre el problema.



PERSONAS Y ENTORNOS

SALUD Y SEGURIDAD

La salud y la seguridad de nuestro equipo es nuestra prioridad absoluta. HomeServe se compromete a construir un lugar de trabajo seguro para toda la plantilla y comunidad en la que operamos. Para lograrlo, cumpliremos estrictamente con todas las leyes y procedimientos internos de salud y seguridad en el trabajo. Trabajaremos para crear una cultura que motive y apoye a nuestro equipo en sus esfuerzos por lograr cero lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.

La responsabilidad de salud y seguridad recae en la Junta Directiva de HomeServe. Los equipos directivos de cada uno de nuestros negocios llevan a cabo las gestiones necesarias para facilitar nuestras prácticas de salud y seguridad, y cada persona en HomeServe es responsable de actuar teniendo en cuenta su seguridad y la seguridad de los demás. Debemos poner de nuestra parte para mantenernos a salvo.

Debes:

- Cumplir estrictamente con todas las leyes y procedimientos internos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
- Abstenerse de participar en cualquier actividad ilegal o peligrosa, incluyendo posibles amenazas o actos de violencia.
- No tener ni distribuir drogas ilegales o alcohol, ni estar bajo su influencia mientras te encuentres en las instalaciones de la compañía o durante actividades relacionadas con el trabajo.
- A menos que sea parte de tus deberes laborales, no debes tener ni usar armas, mercancías peligrosas o materiales combustibles, mientras te encuentre en las instalaciones de la compañía o en eventos patrocinados por esta.

HAZ LO CORRECTO

- Denuncia a tu responsable o al departamento de RRHH cualquier conato de accidente, lesión, condiciones de trabajo inseguras o conducta ilegal, incluido el comportamiento intimidatorio o violencia.
- Debes conocer y seguir todas las normas de salud y seguridad en el trabajo de HomeServe.

Preguntas frecuentes

Me siento todo el día en el trabajo y estoy luchando contra el dolor de espalda. ¿Qué puedo hacer al respecto?

En primer lugar, habla con tu responsable, te ayudará a hacer una evaluación de la modalidad de trabajo y verá si se pueden hacer mejoras.

No tengo el equipo de seguridad adecuado en mi furgoneta. ¿Qué debo hacer?

Debes hablar con tu responsable con urgencia. Se debe hacer todo lo posible para mantener seguros a nuestro equipo y clientes. Si no obtienes lo que necesitas, debes escalar tus inquietudes a RRHH.

PERSONAS Y ENTORNOS

EL MEDIOAMBIENTE

Estamos comprometidos a hacer que nuestra casa sea más ecológica y ayudar a nuestros clientes a hacer lo mismo. La gestión para evitar el impacto ambiental de nuestro negocio y de los productos que ofrecemos es clave para nuestro crecimiento futuro. Para HomeServe es primordial apoyar la lucha contra el cambio climático.

Como empresa, nos hemos comprometido con la adopción de las mejores prácticas ambientales y la implementación de sistemas de gestión ambiental para que uno de nuestros objetivos sea lograr la reducción de carbono y el apoyo a los esfuerzos internacionales de sostenibilidad.

HAZ LO CORRECTO

- Adopta iniciativas y actividades relacionadas con el medioambiente.
- Cuestiona las actividades de insostenibilidad de tu línea de trabajo y busca alternativas más ecológicas.
- Informa con prontitud sobre posibles riesgos y peligros medioambientales.



Preguntas frecuentes

Muchas de las personas de mi oficina no siguen las iniciativas medio ambientales que están en marcha. No quiero ser la persona que regaña a la gente, pero me gustaría animar a todos a hacer lo correcto. ¿Qué puedo hacer?

Habla con la persona responsable de RRHH. Pueden poner carteles o enviar una comunicación a todos para recordar las prácticas ambientales que se deben cumplir.

No hay contenedores de reciclaje en nuestra oficina. Me preocupo por el medioambiente y siento que esto es algo que debe cambiar. ¿Qué puedo hacer para arreglar esto?

Habla con tu responsable o SSGG para poder instalar contenedores de reciclaje. En HomeServe siempre nos esforzamos por ser lo más respetuosos posible con el medioambiente, así que, si hay alguna iniciativa en la que crees que deberíamos actuar, ponte en contacto dicho departamento para ver si se puede implementar.

BUSCAR ASESORAMIENTO O PLANTEAR UNA PREOCUPACIÓN

HomeServe tiene una política de puertas abiertas y animamos a nuestro equipo a buscar orientación si tienen alguna duda o inquietud, sin importar lo grande o pequeña sea. Es responsabilidad de cada persona hablar sobre cualquier acto incorrecto o un comportamiento inadecuado. Cualquier tipo de denuncia será confidencial, en la medida posible. HomeServe tiene una política de tolerancia cero hacia represalias contra aquellos empleados que comuniquen sus inquietudes.

Nos tomamos muy en serio las denuncias de presuntas violaciones a este Código o a cualquier ley o reglamento, y queremos que nuestro equipo se sienta seguro y cómodo reportando cualquier inquietud que puedan tener. Las represalias contra personas que denuncien posibles incumplimientos están totalmente prohibidas. Sin embargo, también esperamos que las personas que formamos HomeServe proporcionen información veraz y se abstengan de hacer acusaciones falsas a sabiendas. Si esto se hiciera, podrían llevarse a cabo las medidas disciplinarias oportunas, incluido el despido.

En el caso de que consideres que has sufrido represalias por denunciar una presunta infracción, te recomendamos plantear esta cuestión a tu responsable, dirección del área o al equipo Legal. Si por cualquier motivo sientes que no puedes hablar con ellos o si tus inquietudes no han sido abordadas adecuadamente, debes contactar con la línea de ayuda para denuncias. Estamos comprometidos con fomentar una cultura de transparencia y rendición de cuentas, y apreciamos el coraje y la integridad de quienes denuncian posibles incumplimientos.

LÍNEAS DE AYUDA PARA DENUNCIAR

[Online](#) o por teléfono:

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

Otros números locales están disponibles online.

La línea de ayuda es un servicio confidencial ofrecido por una organización independiente llamada Convercent.



- Nos tomamos muy en serio el cumplimiento de nuestro Código, y no hacemos excepciones a nadie a menos que dicha excepción sea aprobada específicamente por el CEO y el Consejo General. Nuestra Junta Directiva revisa y aprueba periódicamente este Código con la responsabilidad de garantizar su cumplimiento. Sin embargo, pueden ser necesarios algunos cambios, por lo que nos reservamos el derecho de ajustar, suspender o retirar el Código y sus políticas, o procesos y programas asociados en cualquier momento. No obstante, se comunicará cualquier cambio realizado en el Código.
- El Código y las políticas a las que se hace referencia no crean ningún derecho, privilegio o beneficio para las personas trabajadoras. Tampoco establecen términos de empleo o algún tipo de contrato expreso o implícito entre la plantilla y la compañía. Es importante entender que el Código no altera tu relación laboral con la compañía.
- Como empresa internacional, hacemos empresas 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 siempre está disponible en nuestra intranet, y cualquier versión publicada en línea reemplaza cualquier copia en papel.

Si necesitas más información, consulta en Campus [todas las políticas de Compliance del Grupo HomeServe](#).

