

POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO DO CANAL ÉTICO

O GRUPO HOMESERVE¹ (doravante, HomeServe ou “o Grupo”) possibilitou um mecanismo interno de comunicação de possíveis infrações (Canal Ético) de acordo com o disposto na Lei 93/2021 de 20 de Dezembro de 2021, estabelece o regime geral de proteção de denunciadores de infrações, que regula a proteção das pessoas que denunciam infrações regulamentares e o combate à corrupção, bem como dúvidas e questões relativas à interpretação e aplicação do seu Sistema de *Compliance*.

O que pode ser comunicado através do Canal Ético?

- ✓ Qualquer violação do Código de Ética ou dos restantes regulamentos, processos e controles internos que compõem o Sistema de *Compliance* HomeServe.
- ✓ Qualquer violação da legislação vigente aplicável, que constituam infrações ao direito da União Europeia ou que possam constituir uma infração penal ou administrativa.
- ✓ Dúvidas ou questões relativas à aplicação do Sistema de *Compliance*.

O Canal Ético não deve, em caso algum, ser utilizado como canal de apresentação de queixas de carácter geral ou de partilha de opiniões ou sentimentos pessoais que não impliquem uma suspeita fundada de incumprimento das situações acima descritas, nem deve ser utilizado para transmitir informações ligadas a meros conflitos interpessoais ou que apenas afetem o informador e as pessoas afetadas pela comunicação em relação a factos que não possam ser considerados desproporcionados num ambiente normal de trabalho e que não impliquem uma violação do Código de Conduta ou da legislação aplicável.

Em qualquer caso, o conteúdo da comunicação deve estar relacionado com condutas ou factos cometidos por funcionários, colaboradores, agentes comerciais, fornecedores, contratantes, subcontratados e outros terceiros com quem a HomeServe esteja profissionalmente relacionada ou ligada ou sobre dúvidas sobre o Sistema de *Compliance*.

O que é o Canal Ético?

- **Sítio Internet:** <https://app.convercent.com/en-us/LandingPage/28f0d341-f651-eb11-a97c-000d3ab9f062>
- **Telefone:** 900 905 460 (apenas para Espanha) e 800 180 367 (apenas para Portugal). Linha direta confidencial.

¹ O termo “HOMESERVE GROUP” inclui as empresas HOMESERVE IBERIA, S.L.U.; HOMESERVE ASISTENCIA SPAIN, S.A.U., HABITISSIMO S.L.U., todas as suas filiais domiciliadas em Espanha e, na medida em que a sua aplicação seja possível, todas as suas filiais domiciliadas fora de Espanha.

Princípios e garantias essenciais para a utilização e gestão do Canal Ético

1. **Garantia geral de confidencialidade:** a HomeServe garante que (i) a identidade das pessoas que fazem uma comunicação; ii) a identidade de qualquer outra pessoa afetada ou mencionada na comunicação; e (iii) as ações realizadas serão confidenciais e não poderão ser divulgadas ou comunicadas a pessoas não autorizadas (as pessoas autorizadas para o efeito são enumeradas na presente política).

A revelação da identidade do informador só será efetuada em casos obrigatórios e exclusivamente às autoridades competentes. Em qualquer caso, será precedida de uma comunicação escrita às pessoas em causa, indicando os motivos da divulgação da sua identidade, exceto se a prestação de tais informações puder comprometer investigações ou processos judiciais conexos, conforme indicado pelas autoridades competentes.

Se uma comunicação for recebida através de outros canais que não o Canal Ético, deverá, na medida do possível, ser reencaminhada através do Canal Ético, sendo a pessoa que efetuou a comunicação encorajada a apresentá-la através do Canal Ético, devendo esta confidencialidade ser assegurada a partir do primeiro aviso de receção. Sem prejuízo do que precede, a identidade das pessoas que efetuam uma comunicação pode ser revelada em resultado de uma obrigação legal ou de uma ordem judicial.

2. **Anonimato:** as comunicações podem ser feitas de forma anónima, ou seja, sem necessidade de se identificar.

3. **Sem retaliação:** a HomeServe não retaliará ou terá quaisquer consequências negativas para indivíduos que façam uma comunicação de boa-fé. Para estes efeitos, considera-se retaliação o que está definido no Manual de Compliance, na secção "Proibição de retaliação".

É expressamente proibido qualquer tipo de retaliação contra pessoas que efetuem uma denúncia de boa fé. A proibição aplica-se igualmente aos familiares, empregados e outras pessoas relacionadas com a pessoa que efetua a denúncia. Para este efeito, serão consideradas retaliações, entre outras, as seguintes medidas que ocorram até dois (2) anos após a comunicação:

- a. A suspensão do contrato, o despedimento ou a cessação da relação de trabalho.
- b. A não renovação ou a cessação antecipada do contrato de trabalho temporário.
- c. A rescisão antecipada ou anulação de contratos de bens ou serviços.
- d. A aplicação de qualquer medida disciplinar.
- e. A despromoção ou a recusa de promoção.
- f. Qualquer outra modificação substancial das condições de trabalho.
- g. Danos, incluindo danos à reputação ou perdas financeiras, coação, intimidação, assédio.
- h. Avaliações ou referências negativas relativamente ao desempenho profissional ou no trabalho.

- i. Inclusão numa lista negra ou divulgação de informações numa determinada área setorial, que dificultem ou impeçam o acesso ao emprego ou a contratação de obras ou serviços.
- j. Recusa ou cancelamento de uma licença ou autorização.
- k. Recusa de formação.
- l. Discriminação ou tratamento desfavorável ou injusto.
- m. Ameaça ou intenção de levar a cabo qualquer das ações acima referidas.

4. **Gestão da comunicação de forma diligente e imparcial:** a comunicação será processada de acordo com os requisitos da Lei 93/2021 de 20 de Dezembro de 2021, de forma objetiva e evitando possíveis situações de conflitos de interesses. O procedimento de tratamento da queixa será desenvolvido mais adiante nesta política.

Direito de comunicação através de uma reunião presencial com o Sr. Nicolas Moreau, delegado do Responsável do Canal Ético, e o Sr. Julian Woolley, Diretor de Auditoria Interna do Grupo Homeserve EMEA: deve ocorrer dentro de um período máximo de sete (7) dias corridos a partir do seu pedido. A reunião presencial deve, em qualquer caso, ser documentada após ter dado conhecimento ao informador e obtido o seu consentimento (i) por uma gravação da conversa ou (ii) através de uma transcrição completa e precisa da conversa. Pode ouvir a gravação e/ou verificar, retificar e aceitar, por assinatura, a transcrição da conversa. Deve-se também comunicar ao informador sobre o tratamento dos seus dados pessoais em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016.

5. **Direito de se dirigir às Autoridades Independentes (canal externo) através dos mecanismos por elas habilitados.** No caso de Espanha, os denunciantes são informados de que existem canais externos aos quais podem recorrer diretamente ou após comunicação através deste Canal Ético, incluindo, mas não se limitando a (i) a Autoridade Independente para a Proteção dos Denunciante ou (ii) as autoridades criadas a nível regional com competências nesta área.

6. **Direitos relativos à proteção de dados pessoais** nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, da Lei Orgânica 3/2018, de 5 de dezembro, relativa à Proteção de Dados Pessoais e garantia dos direitos digitais e da Lei 2/2023, de 20 de fevereiro, regulador da proteção das pessoas que comunicam infrações regulamentares e anticorrupção.

7. **Direitos da(s) pessoa(s) interessada(s):** A(s) pessoa(s) interessada(s) tem(têm) o direito de ser informada(s) das ações ou omissões que lhe são imputadas e de ser ouvida(s) pelo investigador do inquérito interno tantas vezes quantas as que solicitar. No entanto, a(s) pessoa(s) em causa será(ão) informada(s) da existência do inquérito no momento e da forma considerados adequados para assegurar o bom desenrolar do inquérito.

Durante este processo, a(s) pessoa(s) objeto de inquérito pode(m) apresentar todos os argumentos que considere(m) pertinentes para a sua defesa e fornecer a documentação que considere(m) adequada.

Durante o tratamento do processo, a(s) pessoa(s) afetada(s) estará(ão) protegida(s) pela presunção de inocência, pelo direito à honra e por outros direitos previstos na regulamentação aplicável, cujo exercício deve respeitar o princípio da confidencialidade da identidade do informador. Além disso, a(s) pessoa(s) em causa será(ão) informada(s) das eventuais decisões que o Grupo possa tomar relativamente às informações contidas na comunicação.

A fim de garantir o direito de defesa da(s) pessoa(s) objeto de inquérito, esta(s) terá(ão) acesso às informações constantes do processo. No entanto, a(s) pessoa(s) em causa não pode(m), em caso algum, ser informada(s) da identidade da pessoa que efetuou a comunicação, nem receber informações que permitam identificar ou tornar identificável o informador.

A comunicação à(s) pessoa(s) em causa pode ser adiada pelo tempo que for considerado adequado, caso existam suspeitas fundadas e objetivas de que essa comunicação possa comprometer a investigação ou exista o risco de destruição de provas.

Guia de utilização do Canal Ético

O conjunto de atividades de registo, admissão para tratamento, verificação e resolução das comunicações recebidas no Canal Ético deve ser realizado no mais curto espaço de tempo possível, respeitando os prazos estabelecidos na lei, tendo em conta as características dos factos comunicados e as demais circunstâncias concomitantes.

Sem prejuízo das garantias e direitos descritos na seção anterior, é importante destacar os seguintes pontos sobre o uso do Canal Ético:

- ✓ O Canal Ético é gerido pelo Responsável do Canal Ético.
- ✓ Terão acesso às comunicações recebidas através do Canal Ético as seguintes pessoas autorizadas: (i) o Responsável do Canal Ético e quem o gere diretamente; (ii) os membros do Comité de *Compliance*; (iii) em caso de sanções, o Diretor do Departamento de Recursos Humanos ou a pessoa ou organismo competente para tomar medidas disciplinares; (iv) no caso de ter que adotar medidas legais, o Diretor de *Legal & Compliance*; (v) se aplicável, subcontratantes, tais como consultores ou gestores, internos ou externos; e (vi) se for caso disso, o delegado para a proteção de dados.
- ✓ O Canal Ético só pode ser utilizado para comunicar os factos ou dúvidas acima referidos (ver ponto "O que pode ser comunicado através do Canal Ético?").
- ✓ O uso indevido do Canal Ético pode ser sancionado. Por exemplo, em caso de comunicação de factos falsos ou de má-fé. Da mesma forma, qualquer ação destinada a impedir um colaborador de comunicar através do Canal Ético será igualmente passível de sanção.
- ✓ O canal estará acessível aos seguintes utilizadores, de acordo com as disposições do Manual de Compliance:
 - Todos os colaboradores² da HomeServe, incluindo estagiários, voluntários, trainees, ex-funcionários e candidatos em processo de seleção ou negociação.

² O que inclui também colaboradores temporários, permanentes, consultores, temporários e terceirizados que trabalham para a HomeServe

- Acionistas da HomeServe, participantes e pessoas pertencentes ao órgão de administração, gestão ou fiscalização da HomeServe, incluindo membros não executivos.
- Contratantes, subcontratantes e fornecedores, bem como as pessoas que trabalham para eles.
- ✓ Todos os funcionários da HomeServe são obrigados a comunicar violações do Sistema de *Compliance* ou da lei aplicável de que tenham conhecimento.
- ✓ Conteúdo das comunicações:
 - As comunicações enviadas através do Canal Ético devem conter, no mínimo, uma descrição clara e detalhada dos factos relatados (hora e local da ocorrência, possíveis testemunhas, relato factual...).
 - Embora não seja obrigatório, recomenda-se que seja indicada a identificação da(s) pessoa(s) afetada(s), caso seja conhecida, e a sua relação com a empresa.
 - Todas as comunicações devem basear-se num princípio de prova que permita acreditar os factos comunicados, pelo menos à primeira vista. Para o efeito, o Canal Ético permite o envio de documentação comprovativa da comunicação.
 - As comunicações podem ser anónimas, ou seja, a identificação do autor da comunicação é facultativa.
 - O informador pode indicar um meio de receber as notificações, seja uma morada ou um local seguro, seja um correio eletrónico. Se este meio de comunicação for fornecido, serão enviadas notificações sobre a admissão e a resolução da queixa.

Processamento efetivo das comunicações:

Todas as comunicações apresentadas através do Canal Ético serão aceites para tratamento, salvo se verificar alguma das seguintes circunstâncias:

- quando os factos comunicados carecem de verosimilhança ou baseiam-se em meras opiniões pessoais sem qualquer indício de veracidade;
- □ quando os factos não se referirem à eventual prática de uma infração penal ou administrativa ou a qualquer outro comportamento contrário às normas legais aplicáveis ou ao Código de Conduta cometido no âmbito da atividade desenvolvida;
- □ quando a comunicação seja manifestamente infundada ou existam motivos razoáveis para crer que as informações que a sustentam foram obtidas através da prática de uma infração penal; e
- □ quando a comunicação se refere a factos que são objeto de uma comunicação anterior e não contém informações novas e significativas que justifiquem o seu tratamento.

As comunicações admitidas para tratamento serão tratadas de forma eficaz e estudadas em pormenor, a fim de serem adotadas as medidas que, se for caso disso, se considerem pertinentes. Deve ser assegurado que não existe qualquer conflito de interesses real ou potencial no tratamento das comunicações, a fim de garantir que estas são tratadas com a máxima imparcialidade e objetividade.

Em caso de receção de uma comunicação, deve ser enviado, no prazo de sete (7) dias de calendário, um aviso de receção com os seguintes elementos

- □ a receção correta da comunicação efetuada e que a mesma está a ser devidamente processada.
- □ a possibilidade de indicar uma morada, endereço de correio eletrónico ou local seguro para efeitos de receção das notificações.
- □ a garantia de que a sua identidade será tratada de forma reservada e confidencial, e que não será comunicada às pessoas a quem os factos dizem respeito ou a terceiros.
- □ a recolha e tratamento dos seus dados pessoais em conformidade com as disposições da legislação em vigor.
- a possibilidade de aceder diretamente aos canais de informação externos perante as autoridades competentes, incluindo a Autoridade Independente para a Proteção do Informador ou as autoridades que possam ser criadas a nível da comunidade autónoma com competências nesta matéria.
- se for caso disso, o pedido adicional de informações, quando considerado adequado.

Em alternativa, poderá ser proposta uma reunião presencial no prazo de sete (7) dias de calendário.

O responsável pelo Canal Ético determina o prazo em que a investigação deve ser efetuada. Para o efeito, deve ser previamente acordado com o Departamento de Recursos Humanos, tendo em conta o prazo de prescrição das faltas cometidas, ou seja, deve ser observado o disposto no n.º 2 do artigo 60.º do Estatuto dos Trabalhadores sobre o prazo de prescrição das faltas cometidas, bem como o disposto no convénio Coletivo de Trabalho aplicável.

Este prazo não poderá exceder três (3) meses a contar da data de receção da comunicação e só poderá ser prorrogado mediante autorização do Chefe do Canal Ético ou, na sua falta, do Comité de Compliance, por um período adicional de três (3) meses para casos de especial complexidade.

Do mesmo modo, o autor da comunicação será informado das medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à comunicação, no prazo máximo de três (3) meses a contar da data de receção da mesma. Além disso, o autor da comunicação pode, a qualquer momento, solicitar que lhe seja comunicado o resultado da análise efetuada sobre a comunicação, no prazo de quinze (15) dias a contar da conclusão da investigação efetuada.

Direitos relativos à proteção de dados pessoais

1. Responsável pelo tratamento

Identidade: SERVITIS LDA

Sede social: Rua Industrial das Lages, N° 63 4410-312 Canelas Vila Nova de Gaia.

NIPC: 507659465.

Telefone: +351 808 202 774

2. Finalidade do tratamento

Os dados pessoais fornecidos na comunicação serão tratados com o objetivo de atender e analisar a comunicação, investigar os factos comunicados e adotar as medidas corretivas pertinentes, sejam disciplinares ou contratuais para cumprir com a devida diligência e controlo da HomeServe.

3. Categorias de dados pessoais

Os dados pessoais que a HomeServe tratará são aqueles que o comunicante fornece através da comunicação, bem como os restantes dados que possam ser recolhidos como resultado da investigação que poderá ser iniciada de acordo com o procedimento indicado para o Canal Ético da HomeServe.

4. Anónimo e confidencial

O autor da chamada pode identificar-se, mas também pode comunicar qualquer facto de forma anónima. Em qualquer caso, tanto os dados pessoais como as informações serão tratados confidencialmente.

Embora a identificação do autor da chamada não seja obrigatória e este possa optar por não fornecer os seus dados de identificação ou de contacto, estes podem contribuir para o desenvolvimento satisfatório da investigação. O comunicante também pode identificar-se num momento posterior em que a comunicação é arquivada ou fornecer documentação ou informação adicional numa fase posterior do processo.

As intervenções das testemunhas e das partes afetadas serão estritamente confidenciais.

5. Legitimação

A base de legitimidade para o processamento de dados pela HomeServe das partes interessadas é o interesse público (art.6.1.e GDPR) e o cumprimento de uma obrigação legal (art.6.1.c GDPR).

6. Conservação

Os dados serão conservados durante o tempo necessário para decidir sobre a oportunidade de iniciar uma investigação sobre os factos comunicados e, se for caso disso, durante o período adicional necessário para dar cumprimento aos regulamentos legais ou internos aplicáveis.

Os dados da pessoa que faz a comunicação e de todas as partes envolvidas serão mantidos no Canal Ético apenas pelo tempo necessário para decidir sobre a conveniência de iniciar uma investigação sobre os fatos comunicados, que nunca excederá 3 (três) meses a partir do envio da comunicação. Decorrido este prazo máximo, os mesmos serão eliminados do Canal Ético, sem prejuízo da conservação e tratamento dos referidos dados que possa continuar a ser efetuado pela equipa de investigação para a realização da investigação.

Após a eliminação, os dados serão bloqueados pelos períodos legalmente previstos.

7. Comunicação de dados

- a) Autoridades que podem intervir na investigação ou eventual processo judicial.
- b) Pessoas que possam estar envolvidas na própria investigação.
- c) Forças e Organismos de Segurança do Estado e Tribunais competentes.
- d) Terceiros com quem a HomeServe pode contar para realizar o Canal Ético, por exemplo: plataforma de hospedagem de dados, ferramenta que suporta o Canal Ético, pessoas a quem a investigação pode ser delegada em detalhes, advogados ou outros tipos de assessores, entre outros.

8. Exercício de direitos

- a) **Direitos do comunicante:** A qualquer momento o comunicante poderá exercer os seus direitos de acesso (aos seus próprios dados pessoais, mas não aos de outros possíveis participantes ou afetados pela pesquisa), retificação, eliminação, oposição, limitação e portabilidade relativamente aos dados pessoais fornecidos, através de correio postal para a morada indicada ou para o correio: protecaodedados@homeserve.pt identificando-se como usuário do serviço Canal Ético, com os limites estabelecidos na regulamentação aplicável.
- b) **Direitos da pessoa implicada nos factos comunicados:** Direito a ser informado, no mais curto espaço de tempo possível, de que está imersa num processo de investigação, na sequência de uma comunicação que lhe diga respeito. A referida comunicação terá o seguinte conteúdo mínimo: o órgão responsável pela gestão, os factos comunicados, os direitos que o assistem e o procedimento de tratamento da comunicação, bem como toda a informação relacionada com o tratamento dos seus dados enumerados na secção anterior. Direito de acesso aos dados registados, exceto a identidade do autor da chamada e os dados pessoais de outras pessoas afetadas pelo ficheiro, e direito de retificação dos dados pessoais inexatos ou incompletos. Da mesma forma, terá o direito de ser informado da resolução ou arquivo da investigação, se aplicável. Quando a comunicação à pessoa envolvida nos factos relatados possa comprometer a capacidade da HomeServe de investigar ou recolher provas de forma eficaz, devido ao risco de destruição ou alteração de provas pela pessoa afetada pela comunicação, a HomeServe pode atrasar esse dever de informação.

- c) A pessoa envolvida nos eventos comunicados pode exercer outros direitos previstos na regulamentação em matéria de proteção de dados: eliminação (de acordo com os prazos de conservação dos dados pessoais previstos na legislação em vigor), limitação e portabilidade relativamente aos seus dados pessoais através de correio postal para a morada indicada ou para o correio: protecaodedados@homeserve.pt, identificando-se como afetada por um inquérito interno, desde que tal seja compatível com a conclusão bem-sucedida do referido inquérito.

Se considerar que o seu direito à proteção de dados foi violado, qualquer um dos intervenientes pode apresentar uma reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (<https://www.cnpd.pt/>).

Publicidade e entrada em vigor

Sem prejuízo da obrigação de os trabalhadores conhecerem e atuarem de acordo com as disposições dos regulamentos internos no exercício das suas funções, a presente Política e a existência do Sistema de Informação Interno devem ser promovidas e devidamente divulgadas.

A presente Política entra em vigor no dia da sua publicação e presume-se que a sua duração é indefinida.