





INHOUD

Boodschap van Richard Harpin	3
Integer handelen	4
Inleiding	5
Wat is de Gedragscode?	5
Waarom publiceren wij deze Code?	5
Onze verantwoordelijkheden als HomeServe-ambassadeurs	5
Onze verantwoordelijkheden als leiders	5
Op wie is de Code van toepassing?	6
Wat zijn mijn verantwoordelijkheden?	6
Hoe moet ik hulp vragen?	6
Hoe doe ik een anonieme melding?	6
Jaarlijkse verklaringen	6
Onze klanten	8
Onze reputatie	9
Naleving van de wet	9
Gegevens en publieke bekendmakingen	9
Actieve en passieve corruptie	10
Facilitering van belastingontduiking	11
Geschenken en entertainment	12
Fraude	13
Witwassen van geld	13
Belangenconflicten	14
Commerciële sancties	15
Eerlijke concurrentie	15
Bijdragen aan goede doelen	16
Externe communicatie	16
Bijdragen aan politiek partijen of bewegingen	17
Melding van informatie aan bevoegde autoriteiten	17
Onze belangen en bedrijfsmiddelen	18
Contracten sluiten	19
Vertrouwelijke bedrijfsinformatie	19
Informatiebeveiliging	20
Generatieve AI	20
Persoonsgegevens en privacy	21
Documenten bewaren	22
Bedrijfseigendom	23
Handelen met voorkennis en marktmisbruik	24
Intellectuele eigendom	24
Mens en omgeving	25
Gelijke kansen, inclusie en diversiteit	26
Mensenrechten en moderne slavernij	27
Veroordelingen	28
Werving van werknemers van de concurrentie	28
Veiligheid en gezondheid	29
Milieu	30
Advies inwinnen of een probleem aankaarten	31

BOODSCHAP VAN RICHARD HARPIN

Als oprichter en voorzitter van HomeServe ben ik bijzonder trots op ons bedrijf, onze medewerkers en onze prestaties, en ik hoop dat iedereen binnen ons bedrijf deze trots met mij deelt. Deze Code of Conduct is opgesteld om u te helpen uw verantwoordelijkheden als lid van HomeServe beter te begrijpen en om echte ambassadeurs van ons bedrijf te worden.

Het is de plicht van elk van ons om individueel het hoogste niveau van integriteit te tonen. Ongeacht uw functie, uw dienstverband of uw locatie, dient u ten allen tijde deze Code of Conduct, onze beleidslijnen en normen, evenals alle wetten en regelgeving die van toepassing zijn op onze activiteiten, te respecteren. Uiteraard kan geen enkel Code of Conduct, beleidslijn of norm elke situatie volledig dekken waar we mee te maken kunnen krijgen. We moeten gezond verstand en oordeelsvermogen gebruiken en handelen volgens onze waarden en met het oog op het bereiken van onze doelen. Bij twijfel moet u om advies vragen en eventuele bezorgdheden uiten.

Ik verzoek u vriendelijk de tijd te nemen om onze Code of Conduct te lezen en te begrijpen. Zorg er samen met uw collega's en leidinggevendenden voor dat u volledig begrijpt wat uw verantwoordelijkheden zijn en weet aan wie u hulp kunt vragen en hoe u zorgen kunt uiten zonder bang te zijn voor represailles.



RICHARD HARPIN
Oprichter en voorzitter van HomeServe

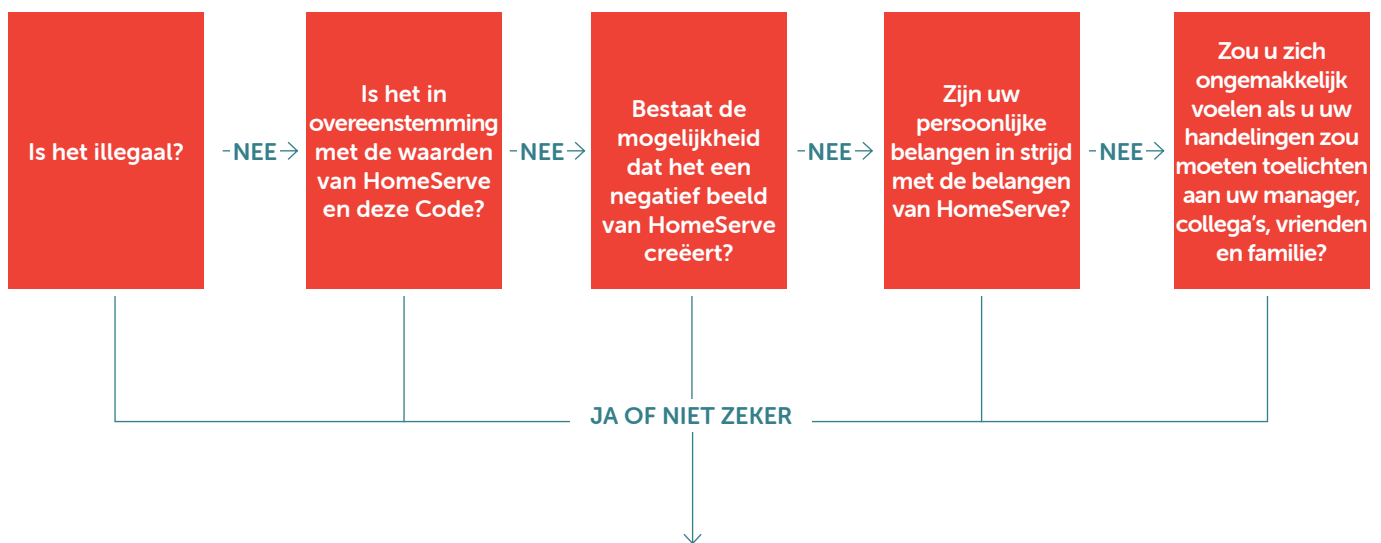


INTEGER HANDELEN

Bij HomeServe oefenen we onze activiteiten uit volgens principes van integriteit. Het doel van onze Gedragscode is ons personeel (onze bedienden en arbeiders) te helpen om de juiste keuzes te maken en te handelen in overeenstemming met onze waarden en ons beleid.

Als u ooit twijfelt aan uw gedrag, stop dan en denk na – is het in lijn met de waarden en het beleid van HomeServe?

Stel uzelf de volgende vragen:



NEEM DE TIJD OM ADVIES TE VRAGEN!

Bij twijfel is het altijd beter om vragen te stellen en te controleren voordat u handelt.
U vindt meer gedetailleerde informatie over hoe uw twijfels of vermoeten kunt uiten op pagina 31.

ONS DOEL

Onze klanten helpen bij de reparaties en verberingen van hun woning

ONZE WAARDEN



Klanten centraal stellen bij alles wat we doen



Gepassioneerde mensen ontwikkelen en aanmoedigen om hun verantwoordelijkheid te nemen en dingen gedaan te krijgen



Voortdurende innovatie, integriteit en professionalisme combineren



Ernaar streven om wereldwijd nummer 1 te worden in onze sector

INLEIDING

WAT IS DE GEDRAGSCODE?

Deze Code is ontworpen om u te helpen begrijpen welke ethische principes en wettelijke bepalingen HomeServe zich heeft gecommitteerd te respecteren, evenals uw verantwoordelijkheden als vertegenwoordiger van het bedrijf.

De Code biedt een alomvattend kader waarin enkele van onze belangrijkste beleidslijnen, normen en procedures worden beschreven. Het moet ons leiden en helpen om onze goede reputatie van integriteit, professionaliteit en strikte naleving van wettelijke verplichtingen en compliance te behouden. De beleidslijnen beschreven in de Code kunnen verschillen afhankelijk van het land waarin u opereert of de activiteit die u uitoefent, maar de fundamentele gedragsprincipes blijven gelijk.

Als gewaardeerd lid van ons team speelt u een essentiële rol in het handhaven van onze cultuur van ethische excellentie. Door altijd integer te handelen en de principes van de Code te volgen, helpt u ons om onze activiteiten voort te zetten zonder onze waarden te schaden.

We nodigen u uit om vertrouwd te raken met deze Code en u eraan te verbinden om de bepalingen ervan na te leven. Dit document biedt essentiële richtlijnen voor uw werkzaamheden en is een waardevolle referentie om u te helpen beslissingen te nemen die in overeenstemming zijn met ethische principes.

Naast onze Code dient u alle van toepassing zijnde beleidslijnen van ons bedrijf te respecteren, met name die met betrekking tot klokkenluidersbescherming, de strijd tegen corruptie, informatiebeveiliging, financiële criminaliteit en sancties.

WAAROM PUBLICEREN WE DEZE CODE?

Het is eenvoudig. HomeServe is een verantwoordelijk bedrijf dat zich bekommert om het welzijn van haar klanten, medewerkers en de gemeenschappen waarin zij opereert. Deze Code biedt een transparant kader dat gericht is op het vaststellen van een gemeenschappelijke gedragsnorm waar we trots op kunnen zijn. Als bedrijf moeten we een serieuze benadering hebben ten aanzien van risicobeheer: deze Code speelt ook een rol in die zin.

ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN ALS HOMESERVE-AMBASSADEURS

Wij verwachten van iedereen bij HomeServe dat ze:

- Handelen op een eerlijke, verantwoordelijke en gepaste manier, met respect voor onze gesprekpartners en partners.
- Begrijpen wat deze gedragscode van ons vereist.
- De verantwoordelijkheid aanvaarden voor de consequenties van onze daden.
- Eventuele schendingen van deze Code melden.

ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN ALS LEIDERS

Wij verwachten van de leiders van HomeServe dat ze:

- Leiden door het voorbeeld te geven.
- Een cultuur van naleven creëren waarin hun teams hun verantwoordelijkheden begrijpen en niet aarzelen om hun bezorgdheden te uiten.
- Ervoor zorgen dat werknemers begrijpen dat bedrijfsresultaten nooit belangrijker zijn dan de naleving van wettelijke normen en ethische principes waar HomeServe aan gebonden is.

OP WIE IS DE CODE VAN TOEPASSING?

De Code is van toepassing op alle personen die HomeServe vertegenwoordigen. Dit omvat alle bestuurders, leidinggevend, werknemers, uitzendkrachten, adviseurs en onderaannemers, inclusief personeel van dochterondernemingen van HomeServe.

JAARLIJKSE VERKLARINGEN

Elk jaar moet u schriftelijk verklaren dat u kennis heeft genomen van deze Code en dat u zich verbindt om de bepalingen ervan na te leven.

WAT ZIJN MIJN VERANTWOORDELIJKHEDEN?

U hebt twee belangrijke verantwoordelijkheden. Ten eerste moet u elke regel van de Code naleven en jaarlijks uw toewijding om eraan te voldoen, certificeren. Ten tweede, als u vermoedt dat iemand de Code of een ander beleid schendt, bent u verplicht dit te melden.

HOE MOET IK HULP VRAGEN?

Als u vragen heeft over de Code, de bijhorende beleidsregels of het gepaste gedrag in een bepaalde situatie, moet u hulp vragen aan uw manager/supervisor of de People Business Partner/HR-verantwoordelijke die indien nodig contact opneemt met de juridische dienst.

WAT ALS IK ANONIEM IETS WIL MELDEN?

U kunt anoniem een melding doen via de telefonische hulplijn van het bedrijf die speciaal is opgezet voor meldingen. Deze hulplijn is 24/7 beschikbaar en wordt beheerd door een externe firma. Als u ervoor kiest om anoniem een melding te doen, wordt uw anonimiteit zo goed mogelijk beschermd binnen de grenzen die door de wet zijn toegestaan. Het is echter belangrijk om te onthouden dat uw anonimiteit de capaciteit van het bedrijf om het probleem waarover u heeft gemeld te onderzoeken, zou kunnen beperken.



VEELGESTELDE VRAGEN

V. Wat gebeurt er als iemand de Gedragscode schendt?

A. HomeServe hanteert een zero-tolerantiebeleid, wat betekent dat we altijd elk melding van onaanvaardbaar gedrag zullen onderzoeken en behandelen, en alle nodige maatregelen zullen nemen, ongeacht de ernst van de gemelde schending. Dit kan variëren van disciplinaire maatregelen tot ontslag of strafrechtelijke vervolging, afhankelijk van het type overtreding.

V. Als ik iets meld, moet ik mezelf dan identificeren?

A. We geven de voorkeur aan niet-anonieme meldingen, omdat dit het onderzoek bemoeilijkt. Als u liever niet geïdentificeerd wilt worden, kunt u contact opnemen met de Group Audit Director. We zullen proberen om, waar mogelijk, aan elk verzoek om anonimiteit te voldoen en onze onderzoeken zullen strikt worden uitgevoerd in overeenstemming met de wetgeving van het land waarin u actief bent.

Voor meer informatie raadpleegt u het HomeServe-klokkenluidersbeleid. Anonieme meldingen kunnen worden gedaan via onze hulplijn.

V. Wij zijn een internationaal bedrijf. Geldt dit voor al onze markten?

A. Ja, de Code geldt voor alle markten en bedrijfseenheden.

ONZE KLANTEN

Wij verbinden ons ertoe onze klanten goede resultaten te bieden.

Om dit doel te bereiken, neemt elk van onze bedrijven een toewijding aan ten opzichte van zijn klanten, zoals die van HomeServe Membership Ltd in het Verenigd Koninkrijk:

MAAK DE JUISTE KEUZE

Sommige van onze bedrijven gevestigd in Groot-Brittannië vallen onder toezicht van de FCA (Financial Conduct Authority), de britse toezichthouder van de financiële markten. Indien u het Verenigd Koninkrijk werkt, zorg ervoor dat u de Gedragsregels van de FCA goed begrijpt en naleeft. Deze regels zijn beschreven in het Disciplinair Beleid van HML.

Attent, gedurfd en betrokken:
onze **energie** ten dienste van de klant!



Onze klanten begeleiden

zowel bij noodgevallen als voor kleine klussen en bij energie renovatieprojecten in het huis



Onze klanten kennen en begrijpen

om elk van hen de meest geschikte oplossing voor hun situatie aan te bieden, en dat met een glimlach

Onze klanten **vertrouwde professionals aanbieden**, allemaal experts in hun vakgebied



Ontwerpen, ontwikkelen en testen

van innovatieve aanbiedingen en oplossingen voor onze klanten

De energietransitie van onze klanten versnellen ten dienste van een duurzame woning



Wederzijdse steun en solidariteit

aanmoedigen zodat iedereen de HomeServe-waarden met overtuiging en trots uitdraagt

VEELGESTELDE VRAGEN

- | | |
|--|--|
| <p>V. Ik maak me zorgen over het aantal telefonische klachten van klanten. Wat moet ik doen?</p> <p>A. We streven er altijd naar onze diensten te verbeteren, dus aarzel niet om ons uw suggesties te geven.</p> | <p>V. Ik maak me zorgen over een oudere klant die niet gedekt is voor de herstellingswerken die hij nodig heeft, en ze niet kan betalen. Wat moet ik doen?</p> <p>A. Bespreek dit met je manager. Veel bedrijven binnen onze groep hebben een solidariteitsfonds opgezet om dit soort klanten te helpen.</p> |
|--|--|



ONZE REPUTATIE

Wij verbinden ons ertoe integer, oprecht en eerlijk zaken te doen.

Als ambassadeurs van HomeServe spelen al onze mensen een actieve rol bij het hooghouden van de reputatie van HomeServe.

NALEIVING VAN DE WET

Als bedrijf handelen we binnen de klijlijnen van de wet- en regelgeving van de landen waar we ons bevinden, en we verwachten van onze mensen hetzelfde. Elk onwettig gedrag zal disciplinaire maatregelen tot gevolg hebben en zal in de meeste gevallen worden gemeld aan de bevoegde autoriteiten.

In het onwaarschijnlijke geval dat een van onze werknemers een strafbaar feit pleegt, zowel op de werkplek als daarbuiten, moet dit gemeld worden aan zijn/haar manager of de juridische dienst.

Onze juridische teams zijn er om ons te helpen bij het naleven van de regelgeving: u moet hen raadplegen over elk juridisch vraagstuk, waaronder het verstrekken van informatie aan de bevoegde autoriteiten, vooral wanneer het vertrouwelijke informatie betreft. In dergelijke situaties hebben werknemers rechten en uw juridische team kan u helpen bij het identificeren van de ondersteuning die u nodig heeft.

GEGEVENS EN PUBLIEKE BEKENDMAKINGEN

Commerciële documentatie en informatie die aan het publiek wordt verstrekt, moeten nauwkeurig en volledig zijn. Individuen en bedrijven hebben altijd baat bij eerlijkheid en het niet verbergen van gevraagde informatie.

Bepaalde documenten moeten worden bewaard om een nauwkeurig overzicht te behouden van de activiteiten van het bedrijf in geval van geschillen of onderzoeken.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Verberg of manipuleer nooit bedrijfsinformatie.**
- **Meld het als u nalatigheid of problemen opmerkt bij het opstellen en bijwerken van documenten en openbaarmakingen.**
- **Zorg ervoor dat u weet welke documenten in uw werkgebied moeten worden bewaard.**

ACTIEVE EN PASSIEVE CORRUPTIE

Integriteit in al onze handelingen maakt deel uit van de bedrijfscultuur van HomeServe. Actieve of passieve corruptie is in strijd met deze essentiële waarden en wordt niet getolereerd bij HomeServe.

Onder corruptie (actief of passief) verstaan we het toestaan, voorstellen, aanvragen, overhandigen, ontvangen of aanvaarden van een voorwerp of dienst van waarde, of een financieel of ander voordeel, om de ontvanger aan te zetten tot vertrouwensmisbruik of om een gunstige behandeling te verkrijgen van een bedrijf, een overheidsinstantie, een ambtenaar of een werknemer. Omkoping kan betalingen, geschenken, uitnodigingen, gunsten, waardevolle voorwerpen of diensten, of enig ander financieel voordeel omvatten. Corruptie is een strafbaar feit in alle rechtsgebieden waarin HomeServe actief is.

Faciliterende betalingen, namelijk de betaling van kleine bedragen om bepaalde administratieve procedures te versnellen (bijv. het verstrekken van vergunningen of autorisaties, de goedkeuring van immigratiedocumenten), worden ook als omkoping beschouwd en worden niet getolereerd door HomeServe. Voor meer gedetailleerde informatie kunt u het Anticorruptiebeleid en -programma raadplegen.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Bied nooit omkopen aan, accepteer ze niet en sta ze nooit toe in welke vorm dan ook.**
- **Volg de richtlijnen voor geschenken en uitnodigingen, de richtlijnen voor donaties aan liefdadigheidsinstellingen en politieke partijen of bewegingen, en ons beleid inzake financiële criminaliteit en sancties.**
- **Zorg ervoor dat alle rekeningen en financiële documenten nauwkeurig en volledig zijn en dat elke transactie wordt gedocumenteerd met de bijbehorende bewijsstukken.**
- **Geen enkele cheque uit een HomeServe-bankrekening mag contant of aan toonder betaalbaar worden gesteld.**
- **aadpleeg de juridische afdeling voor elke aanvraag voor een contante betaling aan een overheidsfunctionaris of een andere zakelijke partner.**
- **Vraag nooit een zakelijke partner om een betaling namens u persoonlijk te doen.**
- **Voer altijd een due diligence uit voordat u een relatie aangaat met een zakelijke partner namens HomeServe om ervoor te zorgen dat de relatie geen risico op corruptie met zich meebrengt.**

Voor meer informatie, lees ons Beleid en Programma inzake de bestrijding van corruptie en (indien van toepassing) ons Beleid inzake Financiële Criminaliteit en Sancties.

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. Ik werk op de aankoopafdeling en we zitten momenteel in een aanbestedingsprocedure. Een van de leveranciers heeft aangeboden om me mee te nemen voor het Wereldkampioenschap. Is dit als commercieel geboor, of een poging tot omkoping? Wat moet ik doen?
- A. Alle leveranciers in een aanbestedingsproces moeten eerlijk worden behandeld. Deze situatie zou kunnen worden gezien als een belangenconflict of als een oneerlijk voordeel voor een leverancier. U mag de uitnodiging niet aanvaarden en moet contact opnemen met uw manager en indien nodig advies inwinnen bij het juridisch team.
- V. Mijn manager heeft me gevraagd om bepaalde gegevens over prestaties te verbeteren, met de belofte dat ik, in geval van een positief resultaat, kan profiteren van een betere eindejaarsevaluatie. Wat moet ik doen?
- A. Je zou de hogere leidinggevende van je manager of een lid van je lokale HR-team moeten raadplegen. Je zou nooit onder druk mogen worden gezet om een oneerlijke daad te begaan in ruil voor een positieve evaluatie.

FACILITERING VAN BELASTINGONTDUIKING

HomeServe heeft een beleid van nultolerantie ingevoerd met betrekking tot belastingontduiking en het faciliteren van belastingontduiking, aangezien deze twee handelingen strafbare feiten vormen.

Als bedrijf kunnen wij schuldig worden bevonden aan een strafbaar feit als een persoon die "geassocieerd" is met ons bedrijf belastingontduiking heeft gefaciliteerd. De term "geassocieerde persoon" omvat alle werknemers, leveranciers, onderaannemers, agenten van HomeServe en elke andere persoon die geacht wordt namens of voor rekening van HomeServe te handelen.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- Bij het selectieproces van een leverancier moet u strikt de geldende HomeServe-procedure volgen.
- Wees zeer attent in uw relaties met onze zakelijke partners, met name in de toeleveringsketen. Een voortdurende due diligence is absoluut noodzakelijk.
- Als u twijfels heeft over de facilitering van belastingontwijking, bespreek dit dan met uw manager.

Indien u meer informatie nodig heeft, lees dan ons Beleid inzake financiële criminaliteit en sancties.

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. Een leverancier vraagt om betaling op een offshore rekening die verschilt van die in onze leveranciersdatabase. Moet ik aan dit verzoek voldoen?
- A. Dergelijke aanvragen, die een wijziging van een geverifieerde betalingsmethode betreffen, moet u altijd melden aan uw lijnmanager, en er moeten altijd controles worden uitgevoerd om de reden en geldigheid van de aanvraag na te gaan. Het accepteren van de betaling van de leverancier zonder onderzoek zou kunnen neerkomen op het faciliteren van belastingontduiking.





GESCHENKEN EN VERMAAK

Routinematig zakelijk vermaak zoals lunches en diners spelen een rol binnen sommige aspecten van ons bedrijf zolang het geschenk of het entertainment gepast is voor de relatie, van bescheiden waarde is en geen schijn van ongepastheid creëert. Contante betalingen of betalingen die hiermee vergelijkbaar zijn, zijn niet toegestaan. Het is belangrijk om op te merken dat geschenken aanbieden aan of ontvangen van overheidsbeambten verboden is.

Het is cruciaal dat bedrijfsentertainment enkel wordt gebruikt ter bevordering van een eerlijke zakenrelatie en niet als vorm van omkoping.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Ledereen die hospitality wil schenken in naam van HomeServe aan een bestaande of potentiële klant of partner moet hiervoor vooraf de toestemming krijgen van zijn manager of Chief Executive.**
- **Geschenken aan een leverancier of klant van HomeServe mogen niet meer bedragen dan £ 200 of het equivalent hiervan in de lokale munt, of een lager bedrag zoals bepaald door uw lokale bedrijfseenheid.**
- **U moet uw lijnmanager inlichten als u geschenken toegestuurd krijgt, met vermelding van de aard van het geschenk, de schenker en de waarde.**
- **Lijnmanagers moeten meldingen indien nodig bespreken met hun lokale HR-afdeling.**

VEELGESTELDE VRAGEN

V. Ik heb een onverwacht geschenk met een vermoedelijke waarde van £ 100 van een leverancier ontvangen. Wat moet ik doen?

A. U moet uw leidinggevende hiervan op de hoogte stellen en aangeven wat voor soort cadeau het is en waar het vandaan komt. Uw leidinggevende zal u laten weten of u het cadeau mag behouden en zal zo nodig contact opnemen met de afdeling Human Resources om verdere maatregelen te bespreken.

V. Wat is omkoping?

A. Omkoping is wanneer iets van waarde wordt gegeven of ontvangen om op ongepaste wijze een oneerlijk zakelijk voordeel te krijgen. Dit kan verschillende vormen aannemen naast contante betalingen zoals geschenken, reizen en jobmogelijkheden.

FRAUDE

Fraude houdt een opzettelijke handeling in - een bedrog, een vertrouwensbreuk of een valse verklaring - met als doel een ongeoorloofd en onwettig voordeel te verkrijgen. Fraude wordt bij HomeServe niet getolereerd en leidt tot disciplinaire maatregelen.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Doe geen onjuiste of misleidende uitspraken of claims door onzorgvuldigheid over onze producten, diensten, veiligheid, privacy en bescherming van persoonsgegevens, nalevingspraktijken, financiële situatie of bedrijfsbeleid.**

WITWASSEN VAN GELD

Witwassen van geld (of kapitaal) is een proces waarbij geldbedragen waarvan de oorsprong illegaal is, worden 'gecamoufleerd' zodat ze lijken te zijn verkregen uit legitieme bronnen.

Wij willen absoluut voorkomen dat de activiteiten van ons bedrijf worden gebruikt voor het witwassen van geld, het financieren van terrorisme of enige andere illegale activiteit, en we zullen passende maatregelen nemen om te voldoen aan de anti-witwaswetgeving.

Om ervoor te zorgen dat alle inspanningen in deze richting worden gedaan, moeten we van onze tegenpartijen verplichten om in documenten die aan ons bedrijf zijn gericht, verklaringen van naleving van de anti-witwaswetgeving op te nemen. Onze juridische teams kunnen op verzoek modellen van dergelijke verklaringen verstrekken. Als u vragen of twijfels heeft over de anti-witwaswetgeving of over hoe hieraan te voldoen, neem dan contact op met uw juridische team.

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. **Ik werk in marketing en maak me zorgen dat een nieuwe campagne misschien misleidend is voor klanten. Wat moet ik doen?**
 - A. Bespreek dit met uw manager. We willen onze klanten eerlijk behandelen en moeten ervoor zorgen dat ze onze producten en diensten volledig begrijpen.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Als u twijfels hebt over de wettigheid van de bron van bepaalde fondsen, bespreek dit dan met uw manager.**

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. **Wat moet ik doen als een werknemer graag wil worden uitbetaald op een bankrekening die niet de zijne lijkt te zijn?**
 - A. Vraag advies aan uw lijnmanager. Misschien heeft het niets te betekenen. Het kan zijn dat er geen probleem is, maar het is beter om het te controleren.

Voor meer gedetailleerde informatie kunt u ons [Beleid inzake Financiële Criminaliteit en Sancties](#) raadplegen.

BELANGENCONFLICTEN

Bij HomeServe willen we een cultuur creëren en werken in een eerlijke werkomgeving. Met dat in gedachten moeten we elke situatie vermijden waarin uw persoonlijke belang in conflict kan komen of kan lijken te komen met de onafhankelijkheid van oordeel die uw rol vereist.

Wees voorzichtig met:

- In de omgang met leveranciers, klanten en andere partijen waarmee we al zakelijke relaties hebben of die dergelijke relaties met de bedrijven van de HomeServe-groep willen aangaan.
- Bij transacties met aandelen van Brookfield of van elk ander bedrijf waarmee HomeServe zakelijke relaties onderhoudt of mogelijk zal onderhouden.
- Bij het accepteren van een functie bij een extern bedrijf, vooral als het een concurrent van HomeServe betreft (ongeacht of de functie betaald is of niet).
- Bij investeringen in concurrerende bedrijven, leveranciers en andere entiteiten die zakelijke relaties met HomeServe willen aangaan.

Hoewel HomeServe u in bepaalde gevallen aanmoedigt om deel te nemen aan externe zakelijke activiteiten buiten de groep, moet u toestemming vragen aan uw lokale Algemeen Directeur als de activiteit in kwestie mogelijk een belangenconflict veroorzaakt met de werkzaamheden die u voor HomeServe uitvoert. We raden u ook aan om de voorwaarden van uw contract te controleren, omdat deze beperkingen of andere beperkingen kunnen bevatten die van toepassing zijn op uw zakelijke activiteiten buiten HomeServe.

U zou ook het risico kunnen lopen op een belangenconflict met een vorige werkgever als u met hen een geheimhoudings-, concurrentie- of niet-wervingsbeding hebt ondertekend. Als u zich in een van deze situaties bevindt, moet u uw manager informeren, die indien nodig contact opneemt met het juridische team.

Hoewel we ons niet willen bemoeien met de persoonlijke of familiale relaties van onze medewerkers of met hun relaties met collega's, is het belangrijk dat onze medewerkers of technici niet beïnvloed worden of lijken te worden beïnvloed door persoonlijke relaties. Daarom mogen medewerkers of technici niet deelnemen aan beslissingen met betrekking tot de aanwerving, ontslag, promotie of beloning van een familielid of iemand met wie zij een persoonlijke relatie hebben die hun beslissing ongepast zou kunnen beïnvloeden.

Vanwege het risico van een belangenconflict mogen managers in de regel geen familieleden in dienst nemen op dezelfde locatie/dienst waar zij zelf werken. Om dit soort aanwervingen te overwegen, moeten zij vooraf toestemming krijgen van hun Algemeen Directeur en de lokale Directeur van Personeelszaken. Deze aanwervingen moeten vooraf worden besproken met de lokale HR-afdeling voordat het aanbod wordt gedaan.

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. Er is een vacature in mijn team en mijn neef zou daar de ideale kandidaat voor zijn. Kan ik hem voorstellen voor de job, ook al zijn we familie?
- A. Het is geen probleem om familieleden of vrienden aan te bevelen voor een job als ze hiervoor gekwalificeerd zijn en een goede kandidaat zouden zijn. U moet echter van in het begin duidelijkheid scheppen over uw relatie met de kandidaat en u mag niet betrokken zijn bij het aanwervingsproces. U mag bovendien niet de manager worden van een familielid of iemand anders met wie u een relatie heeft.

COMMERCIEËLE SANCTIES

Onder sancties verstaan we de beperkingen die worden opgelegd aan bepaalde landen en personen die verdacht worden van betrokkenheid bij activiteiten zoals terrorisme, drugshandel, de verspreiding en productie van massavernietigingswapens, of andere bedreigingen voor de veiligheid. Sancties worden door de overheid opgelegd om veiligheidsredenen.

HomeServe heeft zich ertoe verbonden om alle sancties en de toepasselijke wetgeving en normen na te leven. Elk van onze bedrijven is verantwoordelijk voor het naleven van de sanctiewetgeving.

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. We hebben een leverancier van producten of diensten gevonden die lijkt te behoren tot een bedrijf gevestigd in een belastingparadijs dat als zodanig bekend staat. Moeten we ons hier zorgen over maken?
- A. Ja. Belastingparadijzen worden vaak gebruikt door staten en/of natuurlijke personen die onderhevig zijn aan sancties, omdat ze hen helpen hun identiteit te verbergen. U moet daarom de identiteit van de uiteindelijke eigenaar van het bedrijf vaststellen voordat u een contract tekent. Het kan zijn dat de betrokken personen volledig onschuldig zijn, maar het kan ook zijn dat ze op een sanctielijst staan. En zelfs als ze niet onderhevig zijn aan sancties, kunnen ze schuldig zijn aan belastingontduiking of witwassen van geld. Bespreek dit met uw directe leidinggevende en het lokale juridische team, die u kunnen helpen door middel van een due diligence-onderzoek. Tot slot, als u de identiteit van de uiteindelijke eigenaren niet kunt vaststellen, moet u geen overeenkomst sluiten met het betreffende bedrijf.

Voor meer gedetailleerde informatie kunt u ons Beleid inzake Financiële Criminaliteit en Sancties raadplegen.

EERLIJKE CONCURRENTIE

Concurrentie Wetten en antitrustwetten zijn van toepassing in alle landen waar HomeServe actief is, en we zijn vastbesloten om deze wetten toe te passen en te respecteren.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- Vermijd het sluiten van overeenkomsten van welke aard dan ook met onze concurrenten over de prijsstelling van HomeServe, de soorten producten of de toepasselijke algemene voorwaarden, de distributie van producten, de gebieden waarin HomeServe actief is en zijn klanten.
- Vermijd het uitwisselen of bespreken van informatie met een concurrent over prijsstelling, verkoopvoorwaarden of diensten of andere concurrentiegevoelige informatie.
- Sluit alleen overeenkomsten met mede ondernemers binnen de grenzen van de joint venture.
- Raadpleeg altijd uw juridische team voordat u informatie uitwisselt met concurrenten of enige overeenkomst met hen sluit.

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. Onze joint-venturepartner heeft gevraagd naar al onze prijsmodellen voor producten waarmee we met hen, en zonder hen, werken. Welke informatie mag ik vrijgeven?
- A. U mag informatie over de producten waarmee we met hen, als joint venture, werken delen. Als u niet zeker bent, neem dan contact op met uw lokaal juridisch team.

BIJDAGEN AAN GOEDE DOELEN

HomeServe ondersteunt actief verschillende liefdadigheidsorganisaties met de hulp en bijdrage van ons personeel. We moeten er echter voor zorgen dat al deze instellingen daadwerkelijk charitatieve doelen hebben en dat onze steun niet verkeerd kan worden geïnterpreteerd.

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. Ik ben aangesloten bij een lokale liefdadigheidsorganisatie en we zijn op zoek naar sponsors voor een evenement. Zou het ok zijn om aan mijn collega's te vragen om te sponsoren?
- A. Ja, dat mag. U kunt uw collega's vragen, maar u mag uw positie bij HomeServe niet gebruiken om druk op hen uit te oefenen om een donatie te doen.

EXTERNE COMMUNICATIE

Alles wat zichtbaar is voor het publiek kan de reputatie van HomeServe beïnvloeden. Of het nu gaat om berichten op sociale media of interviews met de media, we moeten voorzichtig zijn met wat we zeggen over HomeServe. Als individuen hebben we allemaal het recht om onze mening te uiten, maar we moeten nadenken over de mogelijke gevolgen hiervan voor ons merk en ons bedrijf. Zelfs vage of ogenschijnlijk onschuldige opmerkingen kunnen uit hun context worden gehaald en op lange termijn een negatieve impact hebben op HomeServe.

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. Ik ben door een mediakanaal gevraagd om een interview te doen over mijn ervaringen bij HomeServe. Moet ik HomeServe hierover in kennis stellen?
- A. Ja, je moet je manager en het lokale communicatieteam van HomeServe informeren. Zij kunnen je adviseren over wat je kunt zeggen tijdens het interview met de pers over je ervaringen bij HomeServe.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **SN** neem de tijd om na te denken: zorg ervoor dat donaties aan instellingen een echte liefdadigheidsdoelstelling hebben en niet kunnen worden opgevat als omkoping. Voordat u een donatie doet of een bijdrage levert, verkrijg alle vereiste goedkeuringen.
- Alle donaties aan liefdadigheidsinstellingen moeten vooraf worden goedgekeurd volgens de geldende regels op lokaal niveau (en indien er geen goedkeuringsprocedure op lokaal niveau bestaat, moeten ze worden goedgekeurd door de lokale algemeen directeur). Alle donaties moeten worden geregistreerd door de lokale boekhoudafdeling.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **V**ooraleer u een opmerking plaatst of zich publiekelijk uit, denk na over de mogelijke gevolgen van uw woorden. Kunnen uw zinnen uit hun context worden gehaald en onbedoeld schade toebrengen aan ons bedrijf?
- Vermijd contact met de pers en media zonder de ondersteuning van uw lokale communicatieteam. Zonder de steun van het lokale communicatieteam.

BIJDRAGEN AAN POLITIEKE PARTIJEN OF BEWEGINGEN

Elke bijdrage of donatie aan een politieke partij of beweging namens HomeServe is verboden, ongeacht het bedrag. Bij twijfel of voor vragen kunt u contact opnemen met de Financieel Directeur van de Groep of de Juridisch Directeur van de Groep.

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. Ik heb uitgesproken politieke standpunten en voer campagne voor mijn partij op social media. Ik vrees dat veel mensen, waaronder mijn collega's, mijn standpunten controversieel zullen vinden. Wat moet ik doen?
- A. EAls individu hebt u recht op vrije meningsuiting. Maar u moet duidelijk maken dat deze standpunten niet de standpunten van HomeServe zijn. Het kan altijd interessant zijn om na te gaan hoe het uiten van uw standpunten uw werkrelaties, en het welzijn van anderen, kan beïnvloeden. HomeServe tolereert geen onrespectvol gedrag tegenover anderen, dus zorg ervoor dat uw acties afgestemd zijn op onze waarden.

MEDEDELING VAN INFORMATIE AAN BEVOEGDE AUTORITEITEN

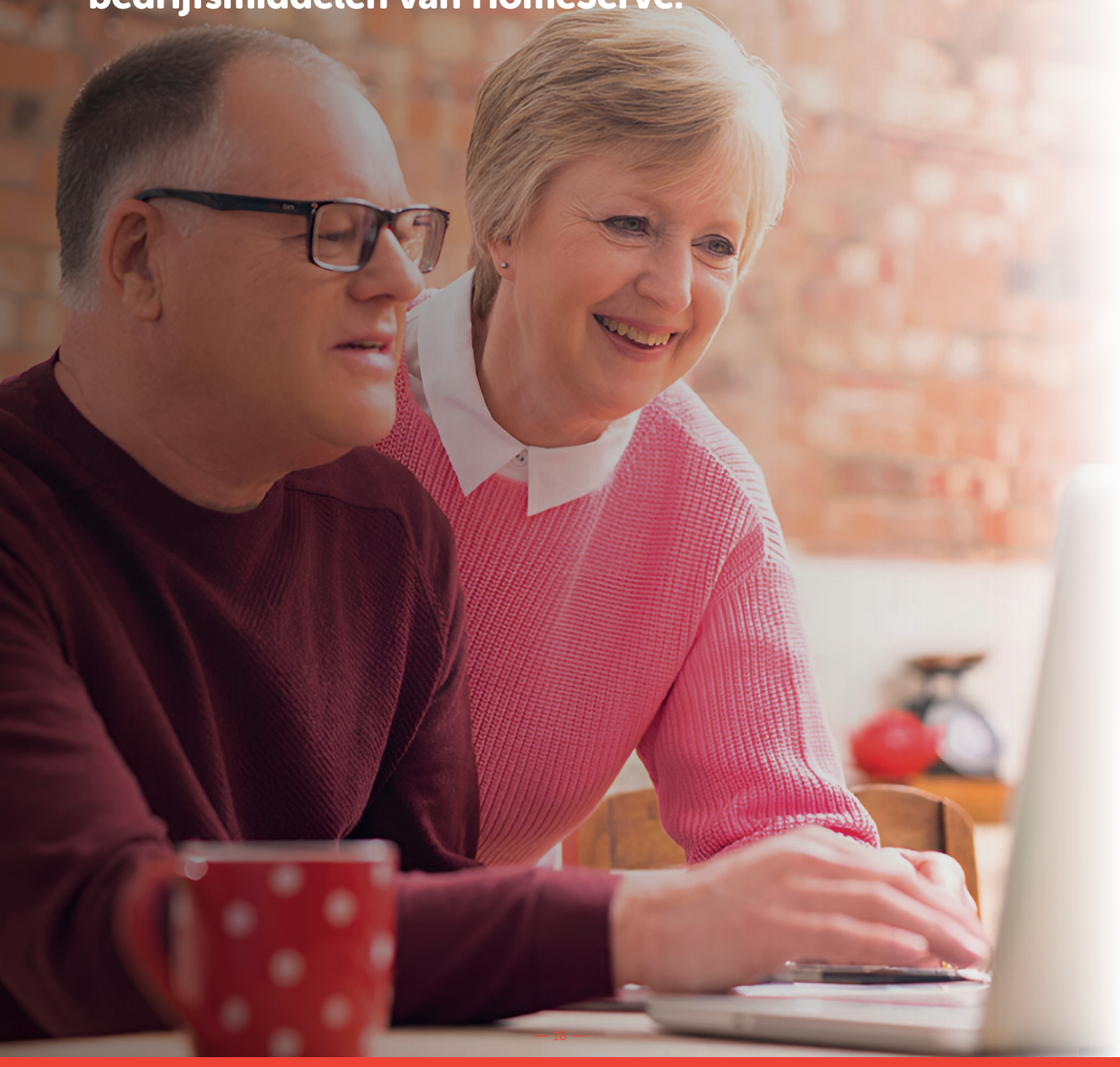
Indien u van een politie autoriteit of toezichthoudend orgaan een verzoek ontvangt om vertrouwelijke informatie te verstrekken waar u toegang toe heeft gekregen in het kader van uw werk bij ons bedrijf, dient u advies in te winnen bij ons juridisch team voordat u op het verzoek reageert.

Dit Gedragscode verbiedt u niet om informatie te verstrekken aan bevoegde autoriteiten in overeenstemming met de geldende regels voor klokkenluiders of andere wetgeving.

Voor meer gedetailleerde informatie hierover, raadpleeg ons Beleid inzake de bestrijding van corruptie.

ONZE BELANGEN EN BEDRIJFSMIDDELEN

We verbinden ons ertoe onze mensen, klanten en bedrijven te beschermen en we zijn allemaal hoeders voor de belangen en bedrijfsmiddelen van HomeServe.



CONTRACTEN SLUITEN

HomeServe sluit veel overeenkomsten met derden, zoals leveranciers en zakenpartners. Deze contracten moeten juridisch bindend zijn, zodat beide partijen precies begrijpen welke verplichtingen door het contract aan hen worden opgelegd. De ondertekening van elk contract moet adequaat worden goedgekeurd. Voordat u een contract of overeenkomst ondertekent, dient u de toepasselijke lokale Delegated Authority Matrix voor uw bedrijf raadplegen of contact opnemen met het juridisch team om te bepalen wie gemachtigd is om het contract goed te keuren en te ondertekenen.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Raadpleeg uw juridisch team bij de onderhandelingen over elke overeenkomst alvorens deze wordt gesloten.**
- **Sluit alleen contracten namens HomeServe af als u daartoe gemachtigd bent.**

VEELGESTELDE VRAGEN

V. **We hebben een contract getekend met een leverancier, maar de voorwaarden zijn veranderd en we moeten nieuwe producten aan het contract toevoegen. Moet ik een nieuw contract ondertekenen?**

A. Ja, u moet (met hulp van uw manager en het juridische team) een addendum opstellen bij het contract, dat door beide partijen wordt ondertekend.

VERTROUWELIJKE BEDRIJFSINFORMATIE

Medewerkers van HomeServe kunnen in het kader van hun dagelijkse werkzaamheden toegang hebben tot vertrouwelijke of exclusieve informatie over de activiteiten van HomeServe of over haar klanten, leveranciers of joint ventures.

Deze informatie is vertrouwelijk en mag niet worden bekendgemaakt of gedeeld gedurende uw dienstverband bij HomeServe en zelfs na beëindiging ervan. Het lekken van deze informatie kan schade toebrengen aan onze activiteiten, klanten, personeel of aan iedereen met wie wij zakelijke relaties onderhouden. Dit geldt ook voor informatie die wordt gedeeld door joint ventures, leveranciers en klanten.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Onthul nooit vertrouwelijke informatie over HomeServe of onze zakelijke partners.**
- **Vertrouwelijke informatie mag alleen worden bekendgemaakt met voorafgaande schriftelijke toestemming van HomeServe.**
- **Let op de omgeving waarin u zich bevindt. Vermijd het delen van vertrouwelijke informatie op openbare plaatsen en zorg ervoor dat vertrouwelijke documenten niet zichtbaar zijn om u heen. Vertrouwelijk materiaal rondslingeren.**

VEELGESTELDE VRAGEN

V. **Kan ik informatie die in bedrijfscommunicatie staat die aan alle werknemers is verspreid, delen met vrienden en familie, of moeten we deze informatie als vertrouwelijk beschouwen?**

A. U kunt deze informatie extern delen, tenzij deze uitdrukkelijk als vertrouwelijk is aangeduid.

V. **Ik moest een geheimhoudingsverklaring ondertekenen die werd voorgelegd door een potentiële nieuwe partner. Ik moet deze ondertekenen om toegang te krijgen tot de benodigde informatie. Wat moet ik doen?**

A. U moet uw juridische team vragen om de overeenkomst te beoordelen en, indien goedgekeurd, vragen aan een gemachtigde ondertekenaar van het bedrijf om deze te ondertekenen voor goedkeuring.

INFORMATIEBEVEILIGING

HomeServe biedt u toegang tot technologie en interne systemen om efficiënt, kosteneffectief en veilig te werken. Om de veiligheid van onze computersystemen te waarborgen, vertrouwen we op ons personeel om deze verantwoord en met gezond verstand te gebruiken. U dient de informatiebeveiligingsbeleid en -procedures van HomeServe te volgen en te begrijpen hoe u een beveiligingsincident kunt identificeren en melden.

Wanneer u wordt gevraagd om bij te dragen aan of leiding te geven aan operationele veranderingen binnen uw bedrijf, of het nu gaat om technologie of processen, dient u rekening te houden met de potentiële impact van de verandering op de veiligheid van onze informatie. Bij twijfel dient u contact op te nemen met uw vertegenwoordiger voor informatiebeveiliging.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Gebruik nooit systemen of technologie van HomeServe op een manier die illegaal is, die schade zou kunnen veroorzaken of die een negatieve impact zou kunnen hebben op onze klanten of bedrijven. Wees voorzichtig en ga zorgvuldig te werk als u antwoordt op externe e-mails of deze opent, of klikt op links, bijlagen en websites opent.**
- **Op kantoor of tijdens telewerken is fysieke veiligheid belangrijk; berg materiaal daarom altijd veilig op wanneer u het niet gebruikt en/of pas een cleandeskbeleid toe. Draag in HomeServe-vestigingen altijd uw ID-badge.**

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. **Waar vind ik meer informatie?**
A. Begeleiding en advies alsook de beleidslijnen en procedures zijn beschikbaar op het intranet van het Bedrijf, en op het groepsportaal voor compliance, risico's en ethiek. Neem bij twijfel contact op met uw lokale verantwoordelijke voor informatiebeveiliging.
- V. **Hoe meld ik een veiligheidsincident?**
A. Neem contact met uw IT-helppdesk/servicedesk.

Voor meer gedetailleerde informatie hierover, raadpleeg het Groepsbeleid van HomeServe met betrekking tot Informatiebeveiliging.

GENERATIEVE AI

U dient ervoor te zorgen dat generatieve AI-tools op een passende manier worden gebruikt, in overeenstemming met de waarden, ethische principes, beleid van HomeServe en de verbintenissen van onze klanten.

Generatieve AI-tools zoals ChatGPT, Bard, Bing, Ernie en andere op modellen voor natuurlijke taalverwerking gebaseerde producten zijn krachtige tools die aanzienlijke voordelen voor ons bedrijf kunnen opleveren als ze op de juiste manier worden gebruikt. Deze tools kunnen echter ook aanzienlijke risico's met zich meebrengen op het gebied van gegevensbescherming, bescherming van vertrouwelijke informatie en betrouwbaarheid van de door AI gegenereerde resultaten. Alle informatie die in een generatieve AI-tool wordt ingevoerd, wordt vervolgens opgenomen in het model. Hierdoor kunnen deze resultaten eigendom worden van de productleverancier en gedeeld worden met andere gebruikers buiten het bedrijf.

Bovendien is een generatieve AI-tool beperkt door de beschikbare gegevens voor training, die mogelijk onvolledig of verouderd zijn, waardoor de verstrekte informatie mogelijk onnauwkeurig of onbetrouwbaar is. Behalve zoals hieronder vermeld, mogen vertrouwelijke informatie of informatie die niet openbaar is, persoonlijk of exclusief, niet worden gedeeld met generatieve AI-tools. Dit omvat informatie met betrekking tot:

- Specifieke individuen,
- HomeServe Limited en alle filialen, waaronder onze klanten, leveranciers, investeerders, tegenpartijen of bedrijven waarin wij participeren en
- Onder handelsmerk of auteursrecht beschermde informatie.

Niettegenstaande het bovenstaande kunnen vertrouwelijke, niet-openbare, persoonlijke en/of exclusieve informatie worden gedeeld met generatieve AI-tools die uitdrukkelijk zijn goedgekeurd en beschikbaar zijn gesteld voor vertrouwelijk intern gebruik via het passende forum van elk bedrijf binnen de Groep, onderworpen aan eventuele toepasselijke richtlijnen en/of beleid.

Bovendien moeten de kwaliteit en nauwkeurigheid van elk resultaat dat wordt geproduceerd door een generatieve AI-tool, inclusief de versie van een generatieve AI-tool die eerder is goedgekeurd voor vertrouwelijk intern gebruik door elk bedrijf binnen de Groep, zorgvuldig worden beoordeeld en geëvalueerd.

Raadpleeg het AI-beleid van de Groep voor meer informatie.

PERSOONSGEGEVENS EN PRIVACY

Wij zijn toegewijd aan het beschermen van de privacy en de veiligheid van persoonsgegevens, en we voldoen aan de geldende wetten en normen op dit gebied. Dit helpt ons een vertrouwde omgeving te creëren die mensen aanmoedigt om hun persoonlijke gegevens aan HomeServe toe te vertrouwen, of het nu onze werknemers, klanten of zakelijke partners betreft.

Wij verzamelen persoonsgegevens van individuen binnen en buiten het bedrijf, op voorwaarde dat we hiertoe een gerechtvaardigd belang hebben. Dit is voor ons nodig om ons bedrijf effectief te beheren en besturen. Persoonsgegevens omvatten onder andere persoonlijk identificeerbare informatie van klanten en werknemers (zoals naam, adres, telefoonnummer, financiële informatie en andere details), alsook gevoelige persoonlijke, medische en financiële informatie over onze werknemers.

We moeten ervoor zorgen dat deze gegevens vertrouwelijk blijven en alleen toegankelijk zijn voor personen binnen de organisatie die ze moeten kennen vanwege hun functie. Als we persoonsgegevens aan derden moeten verstrekken (bijvoorbeeld voor het leveren van diensten of de verwerving van activa of bedrijfsactiviteiten), doen we dit in overeenstemming met de geldende wettelijke en regelgevende bepalingen. Dit kan onder meer inhouden dat de betreffende derde partij een geheimhoudingsovereenkomst moet ondertekenen die alle vereiste verplichtingen oplegt onder de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming in de rechtsgebieden waarin we actief zijn en klanten hebben. In alle andere gevallen mogen we persoonsgegevens alleen openbaar maken in overeenstemming met de geldende wetten en normen op dit gebied.

U bent verantwoordelijk voor het begrijpen en naleven van ons privacy- en gegevensbeschermingsbeleid. Voor meer gedetailleerde informatie kunt u de Data Protection Policy van de Groep raadplegen.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Je mag persoonsgegevens alleen verzamelen, verwerken, gebruiken, openbaar maken of opslaan wanneer er een legitieme reden is die verband houdt met de zakelijke activiteiten, en door de reden voor de verzameling gedetailleerd uit te leggen aan de betrokken persoon.**
- **Lees en respecteer de HomeServe-beleidsregels voor gegevensbescherming, die aangeven hoe persoonsgegevens moeten worden geclassificeerd, verzameld, verwerkt, gebruikt, bekendgemaakt, opgeslagen, overgedragen en verwijderd.**

Voor meer gedetailleerde informatie raadpleeg het Groep Bescherming Beleid.

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. Ik was op een avond nog laat op kantoor en vond loongegevens op de printer. Wat moet ik doen?
- A. U moet de informatie die u ontdekt hebt vernietigen en dit bespreken met uw manager.

CONSERVATION DES DOCUMENTS

In het kader van ons dagelijkse werk bij HomeServe komt het vaak voor dat we financiële en persoonlijke gegevens van onze klanten en werknemers bewaren. Ons bedrijf verbindt zich ertoe het recht van individuen op bescherming van hun persoonsgegevens te respecteren en we passen alle relevante wettelijke en sectorale normen toe, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS). We hebben systemen en procedures opgezet die voldoen aan de sectornormen om persoonsgegevens te beschermen.

Om ons bedrijf goed te laten functioneren en te voldoen aan geldende wettelijke en reglementaire vereisten, hebben we uw hulp nodig bij de bescherming van onze zakelijke documentatie en de naleving van ons documentbeleid. Als u een melding ontvangt dat uw documenten onderhevig zijn aan bepaalde wettelijke of reglementaire vereisten, volg dan de instructies van uw juridische team of de Data Protection Officer met betrekking tot het bewaren van deze documenten.

Uw documenten moeten nauwkeurig worden bijgehouden, zodat we deze kunnen gebruiken voor het opstellen van onze financiële overzichten. Wees eerlijk en transparant tegenover uw collega's, het management en de interne teams die verantwoordelijk zijn voor het controleren van onze processen, procedures en documentatie. U mag geen informatie verbergen voor onze interne en externe auditors.

Houd er rekening mee dat sommige van onze dochterondernemingen beursgenoteerde bedrijven zijn die daardoor verplicht zijn financiële gegevens openbaar te maken, wat van invloed kan zijn op onze bedrijfsvoering. Werknemers moeten zich hiervan bewust zijn en moeten de volgende kwesties melden: (a) fraude of opzettelijke fouten in de voorbereiding, bijhouding, evaluatie, controle of audit van financiële overzichten of documenten; (b) tekortkomingen of schendingen van interne controlemaatregelen; (c) onjuiste of misleidende verklaringen in documenten die bedoeld zijn voor publicatie, zoals jaar- en kwartaalverslagen, prospectussen, circulaire, volmachtverzoeken en persberichten; of (d) enige afwijking van een volledige, eerlijke en waarheidsgetrouwe verklaring van de financiële positie van het bedrijf. Het is daarom **ZEER BELANGRIJK** om onmiddellijk elke vorm van financiële fraude te melden.

Bovendien zijn personen die verantwoordelijk zijn voor het toezicht op de financiële rapportage van het bedrijf en hun familieleden 1 niet gemachtigd om fiscale of andere diensten te verkrijgen van het externe auditkantoor van het bedrijf, of deze diensten nu door de persoon zelf of door het bedrijf worden betaald.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Leer de systemen en processen van HomeServe kennen en toepassen voor de bescherming van persoonsgegevens.**

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. **Bij het ordenen van een kast vond ik een oude CV van vier jaar geleden. Wat moet ik ermee doen?**
- A. **Raadpleeg uw verantwoordelijke voor gegevensbescherming. Er zijn regels vastgesteld over hoe verschillende soorten documenten na verloop van tijd moeten worden behandeld: uw verantwoordelijke voor gegevensbescherming kan u vertellen wat te doen volgens deze regels.**

1. In deze Code zijn "familieleden" uw echtgenoot/echtgenote, partner of andere familieleden die in dezelfde woning als u wonen.

BEDRIJFSEIGENDOM

HomeServe vertrouwt haar personeel bedrijfsmiddelen toe, zoals geld, software en bedrijfsgeheimen. Dit is om ervoor te zorgen dat het bedrijf goed blijft functioneren en getuigt van een groot vertrouwen in onze werknemers. In ruil daarvoor rekenen we erop dat zij alle nodige voorzorgsmaatregelen nemen om schade te voorkomen. Daarom moeten deze activa uitsluitend worden gebruikt voor professionele activiteiten en niet voor persoonlijk gebruik.

U bent verantwoordelijk voor het beschermen van deze bezittingen tegen schade, diefstal, misbruik of verspilling. Als u problemen opmerkt met de bezittingen van het bedrijf of vragen heeft over hun juiste gebruik, moet u dit eerst bespreken met uw manager of leidinggevende. Als u zich zorgen maakt, kunt u gebruik maken van de toegewezen meldlijn voor anonieme rapportage.

Het bedrijfslogo en briefpapier, faciliteiten en relaties zijn belangrijke activa die alleen voor volledig geautoriseerde activiteiten mogen worden gebruikt. Het gebruik van deze activa voor persoonlijk voordeel of verspilling is niet toegestaan. Misbruik van bedrijfsmiddelen kan worden beschouwd als schending van uw verplichtingen jegens ons. Dit geldt ook voor het misbruik van financiële middelen. Verzoeken om terugbetaling of gebruik van de bedrijfscreditcard moeten uitsluitend bestemd zijn voor correct geautoriseerde zakelijke uitgaven.

U moet de verplichte training inzake gegevensbescherming voltooien en risico's voor cybersecurity minimaliseren door voorzichtig te zijn bij het openen van e-mailbijlagen of klikken op links.

Bedrijfsmiddelen omvatten onder andere de tijd van werknemers en technici, materieel (inclusief kantoorbenodigdheden of reserveonderdelen), geld, software, bedrijfsgeheimen en vertrouwelijke informatie.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Gebruik bedrijfsmiddelen voor het doel waarvoor ze werden gegeven, tenzij uw lokale Chief Executive uitdrukkelijk iets anders goedkeurt.**
- **Steel noch misbruik eigendommen van HomeServe.**
- **Maak uzelf vertrouwd met uw servicecontract zodat u het goedgekeurde gebruik van vertrouwelijke informatie en andere intellectuele eigendommen begrijpt.**

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. **Mag ik mijn e-mailadres van HomeServe gebruiken om persoonlijke e-mails te versturen?**
 - A. U mag occasioneel persoonlijke e-mails versturen met uw werkaccount, maar denk eraan dat alle e-mailverkeer van HomeServe gemonitord kan worden.
- V. **Ik heb gemerkt dat een van mijn collega's ongebruikte reserveonderdelen mee naar huis neemt na een interventie. Wat moet ik doen?**
 - A. Dit is diefstal en u moet dit onmiddellijk melden aan uw manager.

HANDELEN MET VOORKENNIS EN MARKTMISBRUI

Alle werknemers van HomeServe moeten zich bewust zijn van de wetgeving inzake handelen met voorkennis, en hun geheimhoudingsverplichting tegenover het Bedrijf en aanverwante bedrijven. Handelen met voorkennis is een misdrijf en zou onze reputatie kunnen schaden.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Denk goed na voordat u Brookfield effecten koopt of verkoopt en onthoud u van handelen als u toegang hebt tot, of in het bezit bent van, belangrijke niet-openbare informatie over Brookfield Asset Management.**
- **Raadpleeg bij twijfel de Chief Financial Officer of de juridische raad van de groep.**

INTELLECTUELE EIGENDOM

Als werknemer kunt u alleen of samen met anderen betrokken zijn bij het creëren, ontwikkelen of uitvinden van intellectuele eigendomselementen (waaronder vertrouwelijke informatie, bedrijfsgeheimen, concepten, methoden, processen, fysieke producten, plannen, ideeën, programma's, software, applicaties, codes, creatieve werken, merken, dienstmerken en modellen). Dit kan ook de verbetering omvatten van bestaande intellectuele eigendom van het Bedrijf. Alle intellectuele eigendom die tijdens uw dienstverband wordt gecreëerd, inclusief de daaraan verbonden rechten, zal eigendom zijn van het Bedrijf: u doet daarom afstand van genoemde rechten. U dient samen te werken met het Bedrijf door alle nodige bijstand te verlenen, inclusief het voorbereiden en ondertekenen van vereiste documentatie (waaronder registratieaanvragen bij bevoegde autoriteiten en de uitvoering van gerelateerde taken), om het Bedrijf exclusief eigenaar te maken van intellectuele eigendom en de bijbehorende rechten.



A woman with dark hair tied back, wearing a red polo shirt with the HomeServe logo and an orange lanyard, is smiling and holding a yellow and white striped mug. She is standing in a kitchen with shelves of jars and potted plants in the background.

MENS EN OMGEVING

Wij verbinden ons ertoe zorg te dragen voor onze klanten, mensen en gemeenschappen.

Bij HomeServe verwachten we van onze mensen dat ze anderen, en de omgeving waarin we actief zijn, met waardigheid, respect en eerlijkheid behandelen.

GELIJKE KANSEN, INCLUSIE EN DIVERSITEIT

HomeServe is een werkgever die gelijke kansen respecteert. De cultuur binnen ons bedrijf is gebaseerd op rechtvaardigheid, eerlijkheid en respect voor diversiteit. Onze praktijken zijn ontworpen om eerlijke en rechtvaardige behandeling te bevorderen en een omgeving te creëren waarin geen plaats is voor enige vorm van intimidatie, pesten of discriminatie. We tolereren geen enkele vorm van intimidatie, geweld of discriminatie op de werkvloer. We moeten allemaal samenwerken om ervoor te zorgen dat de werkplek veilig, respectvol en vrij is van dergelijk gedrag.

Sollicitaties en loopbaanontwikkeling van personen met een handicap of personen met langdurige ziektes worden grondig en eerlijk beoordeeld. Daarnaast zal HomeServe alle praktische maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat collega's die mogelijk een handicap hebben of langdurig ziek worden tijdens hun dienstverband binnen de Groep, hun werk kunnen blijven uitvoeren.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Behandel uw collega's en andere personen waarmee u interactie hebt, met respect en op een waardige manier.**
- **Moedig gelijke kansen aan in elk aspect van uw werk.**
- **Vier diversiteit en meld elk geval van intimidatie, pesterijen en discriminatie.**

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. **Mijn manager wil dat het team goed presteert, maar kan soms intimiderend overkomen, wat voor stress binnen het team zorgt. Wat moet ik doen?**
- A. Intimiderend gedrag is niet aanvaardbaar. Als u vindt dat u dit niet met uw manager kunt bespreken, neem dan contact op met uw lokale HR-verantwoordelijke of de manager van de manager. We zullen ervoor zorgen dat er geen vergeldingsmaatregelen zullen volgen.
- V. **Door een langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid merk ik dat ik extra ondersteuning of materiaal nodig om mijn job uit te oefenen – wat moet ik doen?**
- A. Bespreek dit eerst met uw lijnmanager en leg uw situatie uit. Uw manager kan dan bekijken welke redelijke aanpassingen mogelijk zijn om u te ondersteunen en u doorverwijzen naar uw lokale Veiligheid & Gezondheid-team of de bedrijfsarts indien nodig.
- V. **Hoe kan ik discriminatie, geweld en/of pesterijen melden?**
- A. Discriminatie is niet aanvaardbaar, en we willen dat HomeServe een Bedrijf is waar mensen zichzelf kunnen zijn. We moedigen u aan om alle incidenten van discriminatie, geweld of pesterijen waarvan u zelf het slachtoffer bent of die u op de werkplek opmerkt, te melden. Zulk gedrag melden is voor ons essentieel om een werkomgeving te creëren en behouden die productieve werkrelaties en wederzijds respect onder werknemers bevordert. We willen ervoor zorgen dat onze werkplek veilig en respectvol voor iedereen is. Als u te goeder trouw een melding doet of meewerkt aan een onderzoek, zullen er geen vergeldingsmaatregelen volgen. Merk op dat valse beschuldigingen over een onschuldig persoon niet aanvaardbaar zijn en correctieve maatregelen als gevolg kunnen hebben. Bespreek dit met uw lokale HR-afdeling als u hierbij begeleiding wenst of voor meer informatie.

MENSENRECHTEN EN MODERNE SLAVERNIJ

Wij streven ernaar onze activiteiten uit te voeren in een ethische en verantwoordelijke omgeving, waarbij we de bescherming van mensenrechten respecteren en bevorderen.

We nemen een krachtig standpunt in tegen discriminatie, gedwongen arbeid of kinderarbeid, intimidatie of geweld op de werkplek. Deze normen zijn van toepassing op al onze kernactiviteiten, inclusief training, communicatie, contracten en due diligence-processen waar nodig. We breiden deze praktijken ook uit naar onze relaties met belangrijke leveranciers en andere zakelijke partners.

We verwachten van onze medewerkers dat ze anderen behandelen zoals ze zelf behandeld willen worden, met respect en waardigheid. Mensenrechten vormen het minimale criterium waarop ons gedrag tegenover anderen gebaseerd moet zijn, en we moedigen ons personeel actief aan om een cultuur van respect en gelijkheid voor allen te bevorderen.

We tolereren geen schendingen van mensenrechten binnen onze activiteiten of door onze zakelijke partners. Dit geldt in het bijzonder voor moderne slavernijpraktijken.

Elke schending van deze aard zal worden onderzocht en dienovereenkomstig worden behandeld. Voor meer informatie over ons engagement voor mensenrechten en onze inspanningen ter bescherming tegen moderne slavernij, kunt u onze Verklaring inzake Moderne Slavernij raadplegen, beschikbaar op onze website.

Sommige van onze bedrijven zijn specifiek onderworpen aan lokale wetgeving met betrekking tot moderne slavernij. Neem voor vragen contact op met uw lokale Human Resources-team of uw lokale juridische team.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Behandel anderen zoals u zelf behandeld zou willen worden.**
- **Als u iemand ziet die mensenrechten schendt, meld dit dan aan uw lijnmanager, HR-manager of lokale Chief Executive.**
- **Lees onze Verklaring over moderne slavernij die beschikbaar is op onze website.**

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. Ik werk op de loonadministratie en ik heb gemerkt dat de bankgegevens die geregistreerd zijn voor een van onze werknemers niet lijken te kloppen. Ik vrees dat zijn salaris naar iemand anders wordt overgemaakt en dat dit mogelijk een vorm van moderne slavernij is. Wat moet ik doen?
- A. Meld dit aan uw directe leidinggevende, die dit mogelijk kan doorgeven aan een hoger hiërarchisch niveau.

VEROORDELINGEN

De reputatie van ons bedrijf hangt af van de mensen die voor ons werken. Indien nodig, moeten onze wervingsprocedures een antecedentenonderzoek omvatten, zodat we kunnen verzekeren dat de kandidaat de vereiste kwaliteiten bezit om de functie effectief te vervullen. Zodra u begint te werken voor ons bedrijf, moet u een onberispelijke integriteit, eerlijkheid en openheid tonen. Als u, op enig moment tijdens uw dienstverband bij ons, wordt veroordeeld voor een overtreding die onverenigbaar is met de principes die u moet respecteren in het kader van uw functie, of als u zich gedraagt op een manier die schadelijk kan zijn voor onze reputatie, bent u verantwoordelijk voor het melden van deze informatie aan uw direct leidinggevende / HR-verantwoordelijke. Op deze manier kunnen wij beslissen of dit van invloed is op de vereisten van uw functie.

WERVING VAN WERKNEMERS VAN DE CONCURRENTIE

Het is belangrijk dat we niet proberen mensen te werven van concurrenten waardoor juridische stappen tegen ons kunnen worden ondernomen. In sommige situaties kan deze poging tot aanwerving immers worden gezien als een poging van HomeServe om vertrouwelijke informatie of een ongeoorloofd voordeel te verkrijgen door het aanwerven van bepaalde medewerkers van onze concurrenten.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Probeer niet te proberen een werknemer te benaderen of te rekruteren op een manier die HomeServe aan juridische acties kan blootstellen.**
- **Houd je aan alle wettelijk afdwingbare beperkingen die zijn opgelegd aan een potentiële kandidaat, of deze nu voortvloeien uit de voorwaarden van het arbeidscontract van de potentiële kandidaat of anderszins.**
- **Probeer geen vertrouwelijke en commercieel gevoelige informatie te ontvangen van potentiële kandidaten.**
- **Bij twijfel, vraag altijd advies aan je lokale HR- en juridische teams.**

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. Een collega werkte vroeger voor een concurrent en beschikt nog over bepaalde informatie over dat bedrijf en heeft voorgesteld om deze te delen met het team. Wat moet ik doen?
- A. U moet tegen uw collega zeggen dat hij geen informatie met het team mag delen van zijn vorige werkgever, en u moet dit melden aan uw manager.



VEILIGHEID EN GEZONDHEID

De gezondheid en veiligheid van onze medewerkers zijn onze hoogste prioriteit. HomeServe streeft ernaar een veilige werkomgeving te creëren voor al zijn medewerkers, onderaannemers en de gemeenschappen waarin het actief is. In dit kader voldoen we volledig aan alle toepasselijke wetten en interne procedures op het gebied van gezondheid en veiligheid op het werk. We zetten ons in om een cultuur te ontwikkelen die onze medewerkers motiveert en helpt bij hun inspanningen om nul werkgerelateerde verwondingen en nul beroepsziekten te bereiken.

De globale verantwoordelijkheid voor gezondheid en veiligheid berust bij de Raad van Bestuur van HomeServe. De managementteams van elk van onze bedrijven nemen de nodige maatregelen om de toepassing van onze gezondheids- en veiligheidspraktijken te vergemakkelijken; iedereen binnen HomeServe is verantwoordelijk om altijd te handelen met inachtneming van hun eigen veiligheid en die van anderen. We moeten altijd ons deel doen om de veiligheid van anderen te waarborgen.

U bent verplicht om:

- Alle wetten en interne procedures op het gebied van gezondheid en veiligheid op de werkplek strikt na te leven.
- Zich te onthouden van illegale of gevaarlijke activiteiten, waaronder bedreigingen of gewelddaden.
- Niet in het bezit zijn van of uitdelen van verboden illegale stoffen of alcohol of onder invloed daarvan te zijn wanneer u zich op het terrein van het bedrijf bevindt of in de context van werk.
- Tenzij het onderdeel is van uw taken mag u geen wapens, gevaarlijke goederen of brandbaar materiaal bij u hebben of gebruiken op het terrein van het bedrijf of tijdens bedrijfsevenementen.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- **Meld bijna-ongevallen, ongevallen, verwondingen, arbeidsomstandigheden die niet voldoen aan de veiligheidsnormen of risicogedrag, en met name bedreigingen en gewelddaden, aan uw manager of de lokale verantwoordelijke voor gezondheid en veiligheid.**
- **Neem kennis van de gezondheids- en veiligheidsnormen van HomeServe en pas deze toe.**

VEELGESTELDE VRAGEN

- V. Ik zit de hele dag op het werk en heb rugpijn. Wat kan ik hieraan doen?
- A. Bespreek dit eerst met uw lijnmanager. Hij zal u helpen uw werkpost te laten evalueren om te zien welke verbeteringen mogelijk zijn.
- V. Ik heb niet de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen in mijn bestelwagen. Wat moet ik doen?
- A. Bespreek dit dringend met uw manager – we moeten alles doen wat we kunnen om onze werknemers en klanten veilig te houden. Als u niet krijgt wat u nodig hebt, moet u contact opnemen met uw lokale verantwoordelijke voor veiligheid en gezondheid.

MILIEU

Wij willen een groenere wereld en helpen onze klanten hetzelfde te doen in hun woningen. Het beheer van onze milieueffecten als bedrijf en met betrekking tot de producten die wij aanbieden is absoluut essentieel voor onze toekomstige groei. Dit is belangrijk voor onze partners en in de strijd tegen klimaatverandering.

Als bedrijf hebben wij ons ertoe verbonden betere praktijken en systemen voor milieubeheer te hanteren om ons doel van CO-reductie te bereiken en de inspanningen voor duurzame ontwikkeling op internationaal niveau te ondersteunen.

MAAK DE JUISTE KEUZE

- Sluit je aan bij initiatieven en activiteiten ter bescherming van het milieu. Stel vragen over niet-duurzame activiteiten in je vakgebied en zoek naar groenere alternatieven.
- Meld snel elk risico of gevaar voor het milieu.



VEELGESTELDE VRAGEN

- V. Veel mensen in mijn kantoor volgen de milieu-initiatieven niet. Ik wil ze hier niet zelf voor op de vingers tikken, maar ik zou iedereen willen aanmoedigen om het juiste te doen. Wat kan ik doen?
- A. Bespreek dit met uw lokale kantoormanager. Hij kan bordjes ophangen of een nota rondsturen om iedereen te herinneren aan de juiste milieupraktijken.
- V. Er zijn geen recyclingfaciliteiten in ons kantoor. Ik geef om het milieu en vind dat dit moet veranderen. Hoe kan ik dit organiseren?
- A. Bespreek dit met uw lijnmanager of lokale facilities manager; zij zullen recyclingfaciliteiten kunnen installeren. Bij HomeServe streven we er altijd naar zo milieuvriendelijk te zijn, dus als er een initiatief is dat u interessant lijkt, kunt u contact opnemen met uw lokale facilities manager om de mogelijkheden te bekijken.

ADVIES INWINNEN OF EEN PROBLEEM AANKAARTEN

HomeServe heeft een beleid van "open deur" ingevoerd en wij moedigen onze medewerkers aan om advies te vragen bij twijfel of bezorgdheid, ongeacht de ernst van het probleem. Elke medewerker is verplicht om misstanden of zorgwekkend gedrag te melden. Dergelijke meldingen blijven, voor zover mogelijk, vertrouwelijk: HomeServe tolereert op geen enkele wijze vergeldingsmaatregelen tegen klokkenluiders.

We nemen elke melding van een mogelijke schending van de Code of een toepasselijke wet of norm serieus en willen dat onze medewerkers zich op hun gemak voelen wanneer zij hun zorgen met ons delen. Vergeldingsmaatregelen tegen personen die mogelijke overtredingen melden, zijn strikt verboden. De door klokkenluiders verstrekte informatie moet echter waarheidsgetrouw zijn en mogen geen valse beschuldigingen zijn. Anders loopt de meldende medewerker het risico op disciplinaire maatregelen, tot en met ontslag.

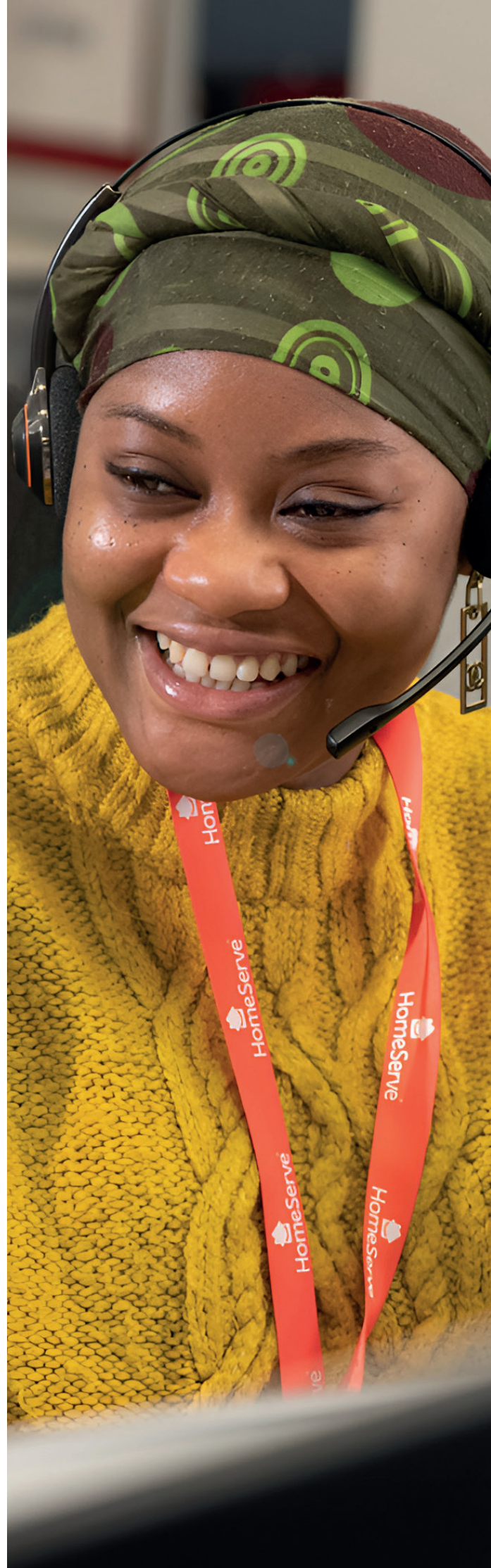
Als u denkt dat u het slachtoffer bent van vergeldingsmaatregelen na uw melding, moedigen wij u aan om contact op te nemen met uw directe leidinggevende, een manager of het juridische team. Als u om welke reden dan ook denkt dat u deze personen niet kunt benaderen, of als u van mening bent dat uw zorgen niet correct zijn behandeld, moet u de speciale meldingslijn bellen. Wij bevorderen een cultuur gebaseerd op transparantie en betrouwbaarheid en waarderen de moed en integriteit van iedereen die besluit een mogelijke schending te melden.

MELDPUNT

Online of telefonisch

Verenigd Koninkrijk	0808 189 1053
Frankrijk	0805 080339
Spanje	900 905460
Duitsland	0800 181 2396
Japan	0800 170 5621
Verenigde State	800 461 9330

Andere lokale nummers zijn online beschikbaar.
De hulplijn is een vertrouwelijke dienst die namens HomeServe wordt geleverd door de onafhankelijke entiteit Convercent.



SLOTBEPALINGEN

- Wij nemen de naleving van onze Gedragscode zeer serieus. Er kan geen afwijking van deze code worden toegestaan zonder uitdrukkelijke voorafgaande goedkeuring door de Voorzitter van de HomeServe-groep en de Groeps Juridisch Directeur. Onze Raad van Bestuur herziet en keurt de code regelmatig goed. De uiteindelijke verantwoordelijkheid voor het waarborgen van de naleving van de bepalingen van de Gedragscode ligt bij de Raad van Bestuur. U moet echter begrijpen dat wijzigingen noodzakelijk kunnen zijn en dat wij ons het recht voorbehouden om de Code, evenals de bijbehorende beleidslijnen, processen en programma's te wijzigen, op te schorten of in te trekken. Wij zullen u op de hoogte brengen van eventuele wijzigingen die in de Code worden aangebracht.
- De Code en de daarin genoemde beleidslijnen zijn niet bedoeld om rechten, voorrechten of voordelen ten gunste van de werknemers te creëren, noch om voorwaarden met betrekking tot de arbeidsovereenkomst vast te stellen of enige expliciete of impliciete overeenkomst tussen de werknemers en de Vennootschap tot stand te brengen. U moet begrijpen dat de Code op geen enkele wijze uw contractuele relatie met de Vennootschap wijzigt.
- Als multinationale onderneming opereren wij in veel landen en zijn wij daarom verplicht om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving in deze jurisdicties. In het geval dat een paragraaf van onze Code in strijd is met de toepasselijke wetgeving, zullen wij de geldende wetgeving in het betreffende land toepassen. Onze Code is altijd beschikbaar op ons intranet en elke online gepubliceerde versie heeft voorrang op papieren versies.

