



Código de conducta

Un código ético de conducta empresarial

Confianza y responsabilidad



Índice de contenido

1. INTRODUCCIÓN	4	4. PROTEGER A NUESTROS/AS CLIENTES/AS	17
1.1. Nuestra visión, misión y ADN	5	4.1. Responsable de Marketing, Ventas y prestación de servicios	18
1.2. Finalidad del código de conducta	6	4.2. Proteger los datos de los/aa clientes/as	19
1.3. Ámbito de aplicación del código de conducta	6	4.3. Contratos con clientes/as	20
2. RESPONSABILIDADES	7	4.4. Calidad de los productos y servicios y cumplimiento de la normativa sobre seguridad y producto	20
2.1. Responsabilidad de entender, cumplir y buscar claridad en caso de dudas	8	4.5. Garantizar la integridad de nuestros/as colaboradores/as	20
2.2. La responsabilidad de hablar claro.	9	4.6. La seguridad del cliente es responsabilidad de todos	21
2.3. Responsabilidad de aplicar estrictamente el principio de no represalia	9	5. PROTEGER NUESTRA COMPAÑÍA	22
2.4. Responsabilidad como directivo/a	9	5.1. Protección del patrimonio y la contabilidad de la compañía contra el fraude	23
2.5. Responsabilidad de respetar los derechos humanos y las normas laborales en nuestra compañía y a través de nuestra cadena de valor	10	5.2. Lucha contra el soborno y la corrupción	24
3. PROTEGER A NUESTRA GENTE	11	5.3. Conflicto de intereses	25
3.1. No a la discriminación y el acoso.	13	5.4. Tratamiento de la información confidencial, la propiedad intelectual y la información no solicitada	27
3.2. Datos personales de nuestros/as compañeros/as.	14	5.5. Imagen y reputación	28
3.3. Salud, seguridad y bienestar	14	5.6. Uso aceptable de la informática, Inteligencia Artificial (IA), la seguridad de la información y responsabilidad de notificar incidentes	28
		5.7. Redes sociales	29
		6. PROTEGER NUESTRAS COMUNIDADES Y NUESTRO PLANETA	30
		7. GOBERNANZA	32

Versión 1	Diciembre de 2018
Versión actualizada	Abril de 2025

Mensaje del CEO

Estimados/as compañeros/as:

Cuando la misión consiste en dar tranquilidad y proteger a las personas, la confianza lo es todo. Prometemos a nuestros clientes que les mantendremos seguros y a salvo, y eso significa esforzarse por trabajar según los más altos estándares éticos.

Confían profundamente en nuestros productos y servicios y, al hacerlo, confían en que llevemos a cabo todos los aspectos de nuestro negocio de forma que se respete esa confianza: desde la forma en que trabajamos entre nosotros, con nuestros proveedores y socios, hasta la forma en que nos representamos en el mercado y competimos.

Es responsabilidad de todos entender cómo estos altos estándares afectan nuestro trabajo diario y la forma en que nos comportamos.

Como compañía, nos comprometemos a hacer lo correcto, siempre. Nuestro código de conducta establece lo que eso significa. Se basa en los valores de nuestro ADN y nos ayuda a todos nosotros a hacer lo correcto para que podamos satisfacer las expectativas de nuestros clientes/as, compañeros/as, socios/as comerciales, inversores/as y otras partes implicadas.

Nuestro ADN está explícito en nuestros valores, que guían todas nuestras acciones: Nuestra pasión en todo lo que hacemos es reconocida interna y externamente, y nuestro compromiso por marcar la diferencia nunca se limita a las personas con las que interactuamos. Nuestro enfoque de la innovación y nuestro deseo de ganar como equipo son coherentes e identificables. Un valor fundamental de nuestro ADN es «con confianza y responsabilidad», hacia los demás, hacia nuestros clientes y hacia nuestras principales partes interesadas. Vivir este valor fundamental cada día es esencial para ganar y seguir construyendo la confianza que constituye la base de nuestro éxito continuo.

Nuestra visión es ser la compañía de seguridad número uno del mundo. Solo podemos conseguirlo actuando con integridad y ofreciendo todos los aspectos de nuestro negocio con confianza y responsabilidad. Nuestro código de conducta es claro al respecto. Cuento con que lo leas, lo entiendas y lo sigas, cada día.



Austin Lally

CEO del Grupo Verisure

«Nuestros clientes nos confían sus vidas y lo que más les importa. Y cuentan con nosotros para que gestionemos cada aspecto de nuestro negocio con confianza y responsabilidad»

1

INTRODUCCIÓN



1.1

Nuestra visión, misión y ADN

Porque sentirse seguros y a salvo es un derecho humano, protegemos lo que más importa. Nuestra misión es aportar tranquilidad a las familias y a los propietarios de pequeños negocios durante generaciones.

Somos personas que protegemos a las personas. Nuestros clientes están en el centro de todo lo que hacemos. Agradecemos su lealtad y creemos que debemos ganárnosla cada día. Somos un equipo muy diverso con un núcleo común: nuestro ADN. Nuestro ADN es lo que somos. La esencia y el alma de nuestra compañía. Todos tenemos el deber de dar vida a estos valores. Nuestro ADN nos guía y articula lo que es importante para nosotros y nuestro futuro. Nos proporciona una base sólida mientras crecemos juntos y continuamos nuestra misión de aportar tranquilidad y seguridad a familias y pequeños negocios de todo el mundo.



Como parte del propósito, la misión y los valores del ADN de nuestra compañía, también nos comprometemos a impulsar nuestra estrategia de sostenibilidad y ESG - Medioambiental, Social y Gobierno por sus siglas en inglés-, que se articula en torno a cinco pilares clave:

- **Ética e integridad:** hacer lo correcto y actuar con confianza y responsabilidad en todo momento.
- **Nuestros clientes:** dedicada a ofrecer la mejor protección a nuestros clientes.
- **Nuestros colaboradores/as:** la base de nuestro éxito.
- **Nuestras comunidades:** influir positivamente en las comunidades a las que servimos.
- **Nuestro planeta:** minimizar nuestro impacto medioambiental y proteger nuestro planeta en la mayor medida posible.



1.2

Finalidad del código de conducta

En nuestro código de conducta se establecen las normas globales que debemos seguir en nuestro trabajo diario. Nos guía a todos en la toma de decisiones y las interacciones en el día a día entre nosotros, con nuestros clientes/as, proveedores/as, agentes gubernamentales, competidores/as y otras partes implicadas.

1.3

Ámbito de aplicación del código de conducta

El código de conducta se aplica a toda nuestra organización, incluidos nuestros/as directores/as, gerentes y otros/as compañeros/as, así como subcontratistas y otros/as colaboradores/as. Se espera que todos los miembros de la organización comprendan y cumplan nuestro código de conducta.

El código de conducta forma parte de las condiciones de trabajo, ya sea a través de las condiciones de empleo, servicio u otro tipo de acuerdo laboral, siempre en cumplimiento de la legislación local. El código de conducta está vigente en todo el mundo y se aplica en consonancia con la legislación local en la mayor medida posible. En la medida en que el código de conducta entre en conflicto con la legislación local, esta prevalecerá siempre.



2

RESPONSABILIDADES



2.1

Responsabilidad de entender, cumplir y buscar claridad en caso de dudas

Es tu responsabilidad comprender y cumplir los requisitos del código de conducta y la legislación del país en el que trabajas. El cumplimiento del código de conducta y de la legislación vigente nunca debe verse comprometido, sin importar el beneficio a corto plazo. La compañía ofrece formación y orientación para ayudarte a comprender el código de conducta. Si tienes alguna pregunta, ponte en contacto con Gestión de Personas.

Además, debes seguir nuestras otras normas internas, por ejemplo, políticas y estándares, según se apliquen en cada situación. Estas normas pueden ir más allá de lo que exige la ley.

Si no estás seguro de si una decisión o acción empresarial es correcto, los siguientes pasos pueden serte útiles:

Haz una pausa antes de actuar. ¿Te inquieta alguna situación? ¿Tu instinto te dice que algo no va bien? ¿Te sentirías incómodo/a si esto apareciera en las noticias?

Piensa. Nunca sacrifiques el futuro a largo plazo de nuestra compañía por un beneficio a corto plazo. ¿El enfoque que estás considerando es coherente con nuestro ADN y nuestros valores? ¿Fomentas o socavas la confianza en nuestra compañía? ¿Supondrá un riesgo para nuestra reputación?

Actúa. Haz preguntas y pide ayuda. Habla con Gestión de Personas o con tu contacto en otra función relevante, o pide ayuda a tu responsable. Contamos con tu voz.



2.2

La responsabilidad de hablar claro

Abordar tus preocupaciones y hablar claro

Grupo Verisure, del que forma parte Verisure, se compromete a actuar de acuerdo con elevadas normas éticas en su conducta empresarial.

Si sospechas o eres testigo de una infracción de nuestro código de conducta, o de cualquier otra legislación o normativa vigente, debes denunciarlo. Te animamos a que plantes tu preocupación directamente a tu responsable o a Gestión de Personas, ya que suelen ser los más indicados para ayudarte. Si lo consideras oportuno en vista de la naturaleza del asunto, también puedes plantear la cuestión al departamento de Asesoría Jurídica o a los altos directivos/as de la organización.

En caso de que no te sientas cómodo planteando tu preocupación dentro de tu organización, puedes utilizar la plataforma específica del grupo Speak Up para comunicar tus preocupaciones, incluso de forma anónima, enviando un informe a través de verisurespeakup.com. Las denuncias presentadas a través de nuestra plataforma Speak Up serán revisadas por miembros de los equipos de Gestión de Personas y Compliance del Grupo y, si se inicia una investigación, la realizará el gestor de casos designado.

Investigaremos cualquier preocupación de buena fe de forma rápida y exhaustiva. Nos tomamos muy en serio cualquier preocupación y hacemos todo lo posible para garantizar que nuestro código de conducta se cumpla en todo momento. Nuestros/as colaboradores/as son la base de nuestro éxito, y este código incluye todas las normas para todo lo que hacemos como equipo. Las infracciones probadas del código de conducta, de otras normas internas o de la legislación vigente darán lugar a medidas disciplinarias y, en su caso, al despido, a procedimientos judiciales y/o a cargos penales.



Para obtener más información, consulta nuestra política del Canal de Denuncias - Speak up de Verisure.

2.3

Responsabilidad de aplicar estrictamente el principio de no represalia

Reconocemos que hace falta valor para decir lo que uno piensa cuando cree que algo no está bien y que puede resultar incómodo hacerlo. Por eso, no toleramos las represalias. Nos comprometemos a protegerte para que no sufras repercusiones negativas por lo siguiente:

- Negarte a participar en alguna acción que vaya en contra de nuestro código de conducta, de las normas internas o de la ley, incluso si puede suponer una pérdida a corto plazo para Grupo Verisure.
- Informar de buena fe sobre una posible conducta indebida o colaborar en una investigación.

Toda persona que tome represalias contra un/a compañero/a por participar en alguna de estas actividades será objeto de medidas disciplinarias, que pueden llegar al despido.

2.4

Responsabilidad como directivo/a

Porque todo el mundo dentro de la organización es responsable de vivir nuestro ADN el código de conducta en su trabajo y en la toma de decisiones del día a día. Como directivo/a, tienes la responsabilidad adicional de demostrar nuestro ADN a través de tus acciones. También es tu responsabilidad asegurarte de que las actividades bajo tu autoridad cumplan el código de conducta y la legislación vigente. También eres responsable de modelar el comportamiento que se espera de tu equipo.

Predicar con el ejemplo incluye actuar ante cualquier sospecha de comportamiento poco ético. No debes tolerar ninguna infracción del código de conducta, aunque la persona en cuestión esté cumpliendo o superando otros objetivos de rendimiento. Debes demostrar que actuar con confianza y responsabilidad es siempre la forma correcta de actuar. También tienes la responsabilidad de ser un modelo activo de nuestros principios de Diversidad, Igualdad, Inclusión y Pertenencia (DEIB), por sus siglas en inglés. En este sentido, la forma en que hacemos las cosas es tan importante como lo que conseguimos.

Como directivo/a, debes animar regularmente a los miembros de tu equipo a que hablen en caso de que tengan alguna duda. Al hacerlo, debes comunicar la tolerancia cero de la compañía hacia las represalias. Por último, como directivo/a, debes hacer todo lo posible por limitar el riesgo de represalias contra alguien de tu equipo que haya hablado claro.

2.5

Responsabilidad de respetar los derechos humanos y las normas laborales en nuestra compañía y a través de nuestra cadena de valor

Grupo Verisure defiende los derechos humanos y las normas laborales internamente y en toda su cadena de valor, adhiriéndose a:

- Los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
- La Organización Internacional del Trabajo definió herramientas con la Declaración tripartita de principios sobre las compañías multinacionales y la política social y otros convenios que proporcionan orientaciones basadas en principios contenidos en las normas internacionales del trabajo.

Reconocemos los Derechos Humanos como normas intrínsecas que protegen la dignidad de las personas y la igualdad más allá de las obligaciones legales. Se espera que todas las personas de la compañía actúen con confianza y responsabilidad y garanticen que no haya trabajo forzado o infantil, trata de seres humanos, esclavitud moderna ni discriminación en nuestras operaciones.

Todos tenemos la responsabilidad de respetar la legislación laboral vigente a nuestras funciones

dentro de la compañía. Esto incluye garantizar la libertad de asociación, defender los derechos de negociación colectiva y apoyar el diálogo constructivo con los sindicatos. No debes participar en ninguna forma de discriminación, acoso o violencia, especialmente relacionada con actividades sindicales legítimas o con la afiliación.

A través de nuestra cadena de valor, nos comprometemos a asociarnos únicamente con quienes respeten las leyes y compartan nuestros valores de Derechos Humanos y laborales, ética, salud y seguridad y protección del medio ambiente, en consonancia con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, incluida la lucha contra la esclavitud, la trata de seres humanos, el trabajo forzado o infantil, la no discriminación, la legislación contra el acoso y la libertad de asociación.

Si tienes alguna duda sobre una posible violación de los Derechos Humanos o las normas laborales, debes informar inmediatamente de tu preocupación.



Para obtener más información sobre nuestras responsabilidades en materia de contratación con terceros desde una perspectiva ética, legal y socialmente responsable, consulta nuestra política de proveedores y código de conducta.



3

PROTEGER A NUESTRA GENTE



En nuestro ADN, lo llamamos ganar en equipo. Buscamos y desarrollamos a nuestros/as colaboradores/as para que sean grandes colaboradores/as: personas que crean un espíritu de equipo positivo, humildes y transparentes, que son grandes compañeros/as entre sí.

Nos comprometemos a crear un entorno de trabajo integrador, en el que todo el mundo sea valorado y respetado, sienta la libertad de aportar todo su ser al trabajo, comparta su identidad y singularidad dentro de nuestra organización y tenga acceso a las mismas oportunidades, en cada paso del camino. También queremos ser representativos de las sociedades en las que operamos en todo el mundo. Es fundamental para atraer talento, acoger a nuevos/as compañeros/as,

recompensar y desarrollar a nuestros/as colaboradores/as y ayudarles a alcanzar su pleno potencial. A la luz de nuestros compromisos con la diversidad, la equidad, la inclusión y la pertenencia, contamos contigo para contribuir a la creación de una cultura segura e inclusiva, evitar cualquier tipo de sesgo y ayudar a otros/as compañeros/as a sentir que su identidad única es aceptada dentro de nuestra compañía.



3.1

No a la discriminación y el acoso

No toleramos ningún tipo de discriminación ni ninguna forma de acoso físico o emocional.

¿Qué es la discriminación y qué es el acoso?

La discriminación es todo trato injusto o perjudicial de las personas por motivos, entre otros, de sexo, origen racial o étnico, edad, origen nacional, religión o creencias, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado civil o discapacidad.

El acoso es un comportamiento dirigido a un individuo o a un grupo que crea un entorno de trabajo ofensivo, intimidatorio, humillante u hostil. Por ejemplo, insinuaciones sexuales inoportunas, bromas ofensivas, comentarios despectivos, etc.

¿Cómo reaccionar si sufres o eres testigo de un comportamiento discriminatorio o de acoso?

No debes incurrir en discriminación ni acoso. Toda persona que participe en tales actividades será objeto de medidas disciplinarias, que pueden llegar hasta el despido.

Si crees que tú u otra persona está sufriendo discriminación o acoso, habla siempre con tu responsable o con Gestión de Personas, o plantea tu preocupación a través de la plataforma del grupo Speak Up.



Para obtener más información, consulta nuestra política contra el acoso y la discriminación del Grupo.



Ponte siempre en contacto con tu responsable, con Gestión de Personas o con el departamento de Asesoría Jurídica en caso de tener preguntas o dudas.

SÍ

- ✓ Tratar a todos con respeto.
- ✓ Reconocer que nuestros orígenes diferentes y únicos nos permiten servir mejor a nuestros clientes/as.
- ✓ Tener en cuenta la diversidad de orígenes al interactuar con los/as compañeros/as y clientes/as.
- ✓ Hablar si presencias discriminación o acoso.

NO

- ✗ Insultar o burlarse de un/a compañero/a o de un tercero.
- ✗ Excluir o aislar a un/a compañero/a de las actividades laborales en las que debería participar.
- ✗ Vengarse de alguien.
- ✗ Solicitar favores sexuales.
- ✗ Coquetear de forma no deseada o hacer comentarios de contenido sexual.
- ✗ Pedir una cita a alguien después de que ya te haya rechazado o ignorado.
- ✗ Establecer un contacto corporal no deseado.
- ✗ Mostrar o difundir cualquier tipo de material ofensivo (por ejemplo, comentarios racistas, imágenes sexuales o caricaturas).
- ✗ Hacer comentarios degradantes sobre el aspecto de alguien.
- ✗ Tomar decisiones basándose en si alguien acepta o rechaza insinuaciones sexuales.
- ✗ Hacer declaraciones negativas sobre compañeros/as delante de otros/as compañeros/as, clientes/as o terceros.

3.2

Datos personales de nuestros compañeros/as

Nos tomamos muy en serio la privacidad de los datos. Trata los datos personales con cuidado y respeto. No transmitas datos personales, incluidos los de contacto, de compañeros/as a terceros sin su consentimiento. Trata todos los datos de los/las compañeros/as de acuerdo con nuestras normas internas y utiliza el juicio antes de referirte a ellos/ellas en las redes sociales.



Para obtener más información, consulta nuestra política de protección de datos.



Ponte siempre en contacto con el responsable de protección de datos de tu país o el responsable de protección de datos del Grupo (dpo@verisure.com) en caso de tener preguntas o dudas.

3.3

Salud, seguridad y bienestar

Contamos contigo para que apoyes y fomentes una cultura de la seguridad dentro de nuestra organización, y para que plantees cualquier preocupación sobre peligros para la seguridad o prácticas laborales inseguras a través de los canales disponibles. Es responsabilidad de todos cumplir las normas internas de seguridad e informar inmediatamente de cualquier accidente o práctica o situación laboral insegura.

También te animamos a cuidar de tu propio bienestar dedicando tiempo a mantener tu salud física y mental. Grupo Verisure sigue respetando la directiva sobre el tiempo de trabajo, cuyo objetivo es salvaguardar unos periodos de descanso adecuados y promover un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.

Toda persona que participe en actividades que puedan poner en peligro su seguridad y la de los demás será objeto de medidas disciplinarias, que pueden llegar hasta el despido.



Ponte siempre en contacto con tu responsable o con Gestión de Personas en caso de tener preguntas o dudas.



Uso de vehículos de compañía y seguridad vial

Nos tomamos muy en serio la seguridad vial. En la medida en que lo permita la legislación vigente, realizamos comprobaciones del permiso de conducir o exigimos una prueba del permiso de conducir válido siempre que sea un requisito para uno de nuestros puestos. Si te solicitamos información sobre el permiso de conducir al incorporarte a la compañía o al cambiar de función en la misma, esperamos que informes a tu responsable y al departamento de Gestión de Personas si se produce algún cambio en la situación del mismo durante tu empleo para cumplir con la legislación local.

El uso indebido de los vehículos de la compañía o la violación de las políticas de seguridad vial podrá dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias.

SÍ

- ✓ Cumplir las normas de tráfico pertinentes, incluidos los límites de velocidad y las normas para aparcar y no utilizar el teléfono mientras se conduce.
- ✓ Planificar la ruta con antelación para cualquier viaje relacionado con el trabajo teniendo en cuenta posibles riesgos, como las condiciones meteorológicas, el cierre de carreteras y la duración del viaje.
- ✓ Informar inmediatamente al departamento designado de cualquier problema que pueda tener con su vehículo de compañía, para que se pueda llevar a cabo el mantenimiento del vehículo, si es necesario.
- ✓ Si se dispone de un coche de compañía, asegurarse de que se lleva a cabo todo el mantenimiento necesario del vehículo de acuerdo con la política local de la compañía.
- ✓ Comunicar inmediatamente al servicio competente cualquier accidente de tráfico o conducta indebida de circulación en que se haya visto implicado/a un/a compañero/a. Esta situación nos ayuda a investigar las causas al detalle, tomar medidas correctivas y prevenir futuros incidentes.

NO

- ✗ Beber alcohol o consumir drogas o cualquier otra sustancia que pueda afectar a tu capacidad para conducir o subirte a un coche con un conductor que haya bebido o consumido drogas. Los/las compañeros/as que conduzcan bajo los efectos del alcohol o las drogas podrán ser objeto de medidas disciplinarias y podrán ser denunciados a las autoridades.
- ✗ Utilizar el teléfono mientras se conduce, incluso si se utiliza una opción de manos libres como auriculares, cascos o auriculares con micrófono. Si se necesita utilizar el teléfono deberá ser a través del sistema de manos libres habilitado en el propio vehículo, procurando detenerse en un lugar seguro, utilizarlo y continuar el viaje.
- ✗ Distraerse mientras se conduce, incluso en condiciones de tráfico lento o con el vehículo parado. Comer, cambiarse de ropa o maquillarse mientras se conduce se considera una conducta de riesgo para la seguridad vial.
- ✗ Dejarse llevar por sus emociones cuando haya mucho tráfico. Evitar la agresividad al volante aunque otro conductor sea desagradable.
- ✗ Conducir cansado. Si se realizar un viaje largo en coche, dar prioridad al descanso antes del trayecto y, si es necesario, buscar un lugar seguro para hacer una pausa. Recuerda que el cansancio o la somnolencia pueden ralentizar el tiempo de reacción y afectar a la capacidad para conducir con seguridad.
- ✗ Olvidar realizar una comprobación rápida del coche antes de conducir. En la medida de lo posible, comprobar que los neumáticos, el nivel de aceite, la batería, los limpiaparabrisas, los frenos y las luces están en buen estado antes de salir, sobre todo antes de un viaje largo. Si tienes alguna duda, ponte en contacto con el departamento correspondiente.

Alcohol y drogas

Desarrollamos nuestra actividad de forma segura. No puedes consumir alcohol ni drogas durante las horas de trabajo. Asimismo, cualquier sospecha de consumo, venta o distribución de sustancias ilegales durante el horario laboral será investigada y, de confirmarse, dará lugar a la adopción de medidas disciplinarias conforme a lo permitido por la ley y, potencialmente, a acciones judiciales accesorias. Además, no debes consumir alcohol ni drogas mientras lleves ropa de la marca Verisure o conduzcas un vehículo titularidad de la compañía.

Durante los eventos de trabajo, puedes consumir cantidades moderadas de alcohol si te lo sirven. Tu comportamiento debe ser adecuado y respetuoso con los/las compañeros/as y los demás en todo momento. Tú eres el único responsable de que tu consumo de alcohol no te impida regresar a casa de forma segura tras el evento, en cumplimiento de la legislación vigente.

Intolerancia estricta de la violencia

Como parte de nuestro compromiso de ofrecer un entorno de trabajo seguro, nunca ejercemos ni toleramos ninguna forma de violencia en el lugar de trabajo.

Esto incluye amenazas o actos de violencia, intimidación e intentos de crear miedo en los demás. Como en todos los demás casos de incumplimiento del presente código de conducta, tienes la obligación de denunciar cualquier incidente sospechoso. Si crees que alguien está en peligro inminente, ponte en contacto con las autoridades de seguridad o encargadas de hacer cumplir la ley.



4

PROTEGER A NUESTROS CLIENTES/AS



4.1

Responsable de Marketing, Ventas y prestación de servicios

Nos comprometemos a comercializar y vender nuestros servicios de forma responsable. Nuestro objetivo es satisfacer a nuestros/as clientes/as actuales y potenciales en todas nuestras interacciones y ofrecerles siempre servicios de gran calidad. Aunque competimos enérgica y eficazmente para ganar y conservar clientes/as, siempre lo hacemos de forma justa y legal.

Nuestras interacciones con los/as clientes/as deben ser siempre respetuosas y reflejar el valor «con confianza y responsabilidad» de nuestro ADN. Debemos ser precisos, honestos y cumplir la legislación y las normas internas en todas nuestras interacciones. Esto incluye interacciones relacionadas con marketing, ventas, instalaciones, incorporación de clientes/as, supervisión de alarmas y otros servicios al cliente, así como la gestión de reclamaciones o solicitudes de cancelación. Toda afirmación sobre un producto o servicio debe estar justificada.

SÍ

- ✓ Reflejar nuestra orientación al cliente en todas sus interacciones.
- ✓ Proporcionar toda la información pertinente sobre nuestros servicios y sus condiciones con precisión y claridad. Asegurarse de cumplir el proceso pertinente para hacerlo.
- ✓ Si desempeñas una función de atención al cliente, asegúrate de atender las solicitudes de manera oportuna y respetuosa, siguiendo las normas y los procesos internos pertinentes.
- ✓ Si estás en contacto con un cliente que ha expresado su negativa a recibir más comunicaciones de nuestra compañía, asegúrate de comunicar esta información al equipo adecuado para respetar la privacidad de sus datos.
- ✓ Sigue las directrices de este código de conducta para utilizar las redes sociales con fines de marketing o ventas. Consulta la sección 6.7, Medios sociales, para obtener más información.

Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de garantizar que nuestros/as clientes/as tengan la mejor experiencia de usuario posible. Si tu función implica interactuar con nuestros/as clientes/as actuales o potenciales (por ejemplo, marketing, ventas o atención al cliente), respeta las siguientes normas en todo momento:

NO

- ✗ Exagerar, engañar o utilizar información inexacta, u omitir información importante al interactuar con los clientes como parte de tu función.
- ✗ Desviarse de las directrices de instalación en cuanto a volumen o ubicación de los dispositivos durante el proceso de instalación.
- ✗ Tomar fotos de los/as clientes/as o de sus casas durante la visita, aceptar comida, bebidas alcohólicas, propinas o regalos de los/as clientes/as.
- ✗ Cobrar a los/as clientes/as precios que estén fuera de los márgenes de negociación acordados que se fijan por paquete.
- ✗ Desviarse de los procesos internos destinados a las interacciones con los clientes y ponerse en contacto con ellos por motivos distintos de los comerciales o ponerse en contacto con ellos con más frecuencia de la necesaria para ofrecer nuestros productos y servicios o según se determine el proceso pertinente.
- ✗ Hacer comentarios sobre los/as clientes/as a cualquier persona de Grupo Verisure (que no sean necesarios para fines profesionales), amigos/as, familiares o en las redes sociales.



Ponte siempre en contacto con tu responsable o con el departamento de Asesoría Jurídica en caso de dudas o preguntas.

4.2

Proteger los datos de los clientes/as

Nuestro éxito continuado depende de nuestra capacidad para mantener la confianza de nuestros/as clientes/as actuales y ganarnos la de nuestros/as clientes/as potenciales. Ellos nos confían sus datos personales y nosotros hacemos honor a su confianza recopilando, almacenando y utilizando todos los datos de forma segura y responsable.

Los/as clientes/as nos dan acceso a sus datos personales para que podamos ofrecerles protección. Los datos personales son datos relativos a una persona, como nombre, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, número de DNI, dirección de correo electrónico, fotos y vídeos, historial laboral, etc. Tomamos varias medidas para ayudar a proteger los datos personales y cumplir nuestras obligaciones legales. Además de estas medidas, es responsabilidad de todos tratar los datos personales respetando estrictamente la legislación vigente y nuestras normas internas. Es importante que entiendas lo que esto significa para tu función y asumas la responsabilidad del cumplimiento continuo, incluyendo lo siguiente para los/as clientes/as actuales, así como para los clientes potenciales cuando proceda.

NO

- ✗ Hacer fotos de clientes/as o de sus casas.
- ✗ Hacer comentarios sobre los/as clientes/as o sus casas a otros compañeros/as (que no sean con fines estrictamente profesionales), a amigos/as o en las redes sociales.
- ✗ Tratar o manipular datos personales de forma no coherente con los fines para los que se facilitaron o sin autorización.
- ✗ Contactar con clientes que nos han pedido que no nos pongamos en contacto con ellos.



Para obtener más información, consulta nuestra política de protección de datos y nuestra normativa sobre violación de datos personales del Grupo.



Ponte siempre en contacto con la persona de contacto de privacidad de datos del país o con el equipo de privacidad de datos del Grupo (dpo@verisure.com) en caso de tener preguntas o dudas.

SÍ

- ✓ Respetar siempre la privacidad de nuestros clientes y salvaguardar sus datos personales.
- ✓ Ser claro al hablar con los clientes sobre sus datos personales de acuerdo con las instrucciones de la compañía.
- ✓ Revisar periódicamente los datos que posees para ver si es necesario eliminarlos o modificarlos, y hacer todo lo posible por garantizar su exactitud y actualización.
- ✓ Recoger y utilizar únicamente los datos personales estrictamente necesarios para fines corporativos específicos y legítimos, es decir, aceptables, válidos, proporcionados y limitados, y almacenarlos, eliminarlos y procesarlos en consecuencia.
- ✓ Seguir en todo momento las normas, directrices y procesos establecidos por la compañía para el tratamiento, almacenamiento y uso de datos personales.
- ✓ Garantizar la protección de los datos personales contra el acceso no autorizado y la pérdida, destrucción o daño accidentales.
- ✓ Notificar inmediatamente cualquier sospecha de posible incidente relacionado con datos personales mediante los canales habilitados para ello. Esto podría incluir casos de acceso no autorizado a datos personales, pérdida accidental de datos personales enviados a un destinatario equivocado, y pérdida o robo de documentos o dispositivos que contengan datos personales.
- ✓ Actuar con prontitud, de conformidad con las políticas pertinentes, cuando los interesados soliciten ejercer sus derechos en virtud de la legislación vigente en materia de protección de datos. Si no estás seguro de a quién debe remitirse la solicitud, ponte en contacto con el responsable local de protección de datos.
- ✓ Actualizar o eliminar cualquier dato personal inexacto, obsoleto o incorrecto sin demora y de acuerdo con las instrucciones de la compañía.

4.3

Contratos con clientes/as

Prestamos especial atención a garantizar la calidad de los contratos con nuestros/as clientes/as. Debemos cumplir las obligaciones establecidas en los contratos y conceder a los/as clientes/as los derechos que les corresponden en virtud del contrato. Asegúrate de que entiendes los derechos y las obligaciones de nuestros contratos y cúmplelos estrictamente en todas tus interacciones con los/as clientes/as.

SÍ

- ✓ Asegurarse de entender perfectamente el contrato con el cliente y sus condiciones.
- ✓ Cumplir las directrices locales para la correcta contratación de clientes/as, incluido el uso de los contratos pertinentes y la inclusión de toda la información necesaria.
- ✓ Mantener la coherencia en todo el material escrito, las conversaciones y la correspondencia con los clientes actuales o potenciales a la hora de describir las condiciones contractuales del/la cliente/a.

NO

- ✗ Transmitir a los/as clientes/as potenciales o actuales cualquier información que contradiga el contrato con el/la cliente/a.
- ✗ Hacer declaraciones o promesas a los clientes que no estén recogidas en el contrato con el/la cliente/a.



Ponte siempre en contacto con tu responsable o con el departamento de Asesoría Jurídica en caso de dudas o preguntas.

4.4

Calidad de los productos y servicios y cumplimiento de la normativa sobre seguridad y productos

Nos comprometemos a ofrecer productos y servicios seguros y de alta calidad que cumplan la legislación y la normativa vigentes.

En la medida en que lo exija tu función, debes comprender y cumplir la legislación y la normativa pertinente a:

- Nuestros productos y servicios, y el sector de la seguridad privada.
- Nuestra colaboración con las fuerzas y los cuerpos de seguridad nacionales tal como se estipula en esta normativa.



Ponte siempre en contacto con tu responsable o con el departamento de Asesoría Jurídica en caso de dudas o preguntas.

4.5

Garantizar la integridad de nuestros/as colaboradores/as

Nos tomamos muy en serio nuestro compromiso de ofrecer seguridad y protección a nuestros/as clientes/as. Por eso, siempre y cuando la ley lo permita, pedimos a nuestros/as compañeros/as que nos proporcionen las pruebas locales pertinentes de que no tienen antecedentes penales. Además, y siempre en cumplimiento de la legislación local, esperamos que compartas cualquier cambio en tus antecedentes penales u otra información de antecedentes requerida específicamente para tu puesto durante tu empleo. Esto es vital si queremos cumplir nuestro compromiso de proteger a nuestros/as clientes/as.



Ponte siempre en contacto con tu responsable, con Gestión de Personas o con el departamento de Asesoría Jurídica en caso de tener preguntas o dudas.

4.6

La seguridad del/la cliente/a es responsabilidad de todos

Nuestra promesa de tranquilidad y seguridad a nuestros/as clientes/as está directamente relacionada con la integridad y seguridad de los recursos, los dispositivos, las prácticas y las tecnologías que utilizamos para prestar nuestros servicios.

SÍ

- ✓ Participar en la formación sobre seguridad y recursos informáticos impartida por la compañía, incluidas las sesiones obligatorias, para mantener un buen nivel de concienciación en materia de seguridad.
- ✓ Acceder únicamente a los datos de clientes/as actuales y potenciales para los que estés autorizado y exclusivamente para fines profesionales.
- ✓ Informar proactivamente a tu responsable o al departamento de soporte tecnológico si la configuración de tu perfil debe modificarse en base a tu función. Esto incluye reducir los derechos de acceso si tienes a tu alcance más datos de clientes/as de los que deberías debido a una configuración incorrecta de tu perfil.
- ✓ Tratar los datos de clientes/as actuales y potenciales únicamente en dispositivos aprobados por Verisure (portátiles, tabletas y otros dispositivos aprobados por la compañía).

NO

- ✗ Compartir datos de clientes/as actuales y potenciales con compañeros/as que no tienen acceso a través de la configuración de tu perfil.
- ✗ Proporcionar información sobre clientes/as actuales y potenciales a las personas que llamen o te contacten por correo electrónico si no puede verificar su identidad.
- ✗ Transferir o guardar datos de Verisure, incluidos datos de clientes/as, en tu correo electrónico personal o en dispositivos que no cuenten con controles de seguridad de Grupo Verisure.



Para obtener más información, consulta la política de seguridad de la información del Grupo y la política de uso aceptable de los recursos informáticos.



Ponte en contacto con tu equipo regional de seguridad informática si tienes alguna duda.

5

PROTEGER NUESTRA COMPAÑÍA



5.1

Protección del patrimonio y la contabilidad de la compañía contra el fraude

Insistimos en la honradez y el respeto por los activos de la compañía.

Nunca debes participar en conductas fraudulentas o deshonestas que afecten a los activos o a los datos económicos de Grupo Verisure o de terceros. Cualquier conducta de este tipo no solo puede dar lugar a sanciones disciplinarias, sino también a la adopción de acciones penales.

Los informes financieros de Grupo Verisure son la base para gestionar el negocio de la compañía y cumplir sus obligaciones con las partes interesadas pertinentes. Por lo tanto, cualquier dato de carácter económico debe ser preciso y ajustarse a las normas contables de Grupo Verisure.

Debes salvaguardar y hacer un uso adecuado y eficiente de los activos de Grupo Verisure. También debes tratar de proteger los activos de Grupo Verisure frente a pérdidas, daños, uso indebido, robo, fraude, malversación y destrucción. Estas obligaciones cubren tanto los activos materiales como inmateriales, incluidos nuestros dispositivos de alarma, marcas registradas, conocimientos técnicos, información confidencial o patentada y sistemas de información.

Proteger los activos de la compañía también implica la responsabilidad de incurrir en costes y gastos de la compañía únicamente de acuerdo con las políticas pertinentes. Esto significa contar con las aprobaciones y la autoridad internas necesarias antes de contraer compromisos en nombre de la compañía. También significa que todos los gastos deberán ajustarse a la política de viajes y gastos pertinente y que se informará de ellos con exactitud y prontitud, junto con la documentación de soporte correspondiente.



Para obtener más información, consulta nuestra política de seguridad de la información, la política de uso aceptable de los recursos informáticos y la política de delegación de autoridad del grupo, la política de adquisiciones y la política de viajes y gastos pertinentes.



Ponte siempre en contacto con tu responsable, con el departamento de Finanzas o con el departamento de Tecnología en caso de tener preguntas o dudas.

5.2

Lucha contra el soborno y la corrupción

Condenamos cualquier forma de soborno y corrupción en las operaciones comerciales, independientemente de dónde tenga lugar.

Debes aplicar una estricta cautela a la hora de dar o aceptar regalos o invitaciones que impliquen a partes interesadas externas (proveedores/as, funcionarios/as del gobierno, grupos de presión, etc.), ya que puede parecer un intento de influir indebidamente en estas partes interesadas o de limitar su capacidad para tomar una decisión empresarial objetiva. Todos los regalos recibidos deben declararse al director correspondiente de acuerdo con la política local. Está estrictamente prohibido aceptar u ofrecer regalos en metálico.

Las invitaciones de compañía solo deben ser razonables, moderadas y apropiadas, y deben ofrecerse o aceptarse como parte de actividades empresariales legítimas. En el caso de las invitaciones de negocios, el coste per cápita debe ajustarse a las normas aceptadas localmente (por ejemplo, el precio aceptado de una cena según la política de viajes local).

No debes aceptar ni ofrecer ningún tipo de pago u otro beneficio que pueda percibirse como una influencia en tu objetividad o un intento indebido

de influir en un tercero. Esto incluye cualquier soborno, comisión ilegal u otro tipo de pago deshonesto, así como los pagos a funcionarios/as públicos para acelerar los procedimientos administrativos.

Nunca debes solicitar o aceptar regalos, gratificaciones u otros incentivos monetarios como condición para hacer negocios con un/a proveedor/a.

Los sobornos y los pagos de facilitación, u otras actividades que influyan en tu objetividad o en la objetividad de terceros en un resultado empresarial estarán sujetos a medidas disciplinarias y potencialmente también a cargos penales.



Para obtener más información, consulta la política anticorrupción del Grupo.



Ponte siempre en contacto con tu responsable o con el departamento de Asesoría Jurídica para cualquier pregunta o duda que tengas.



5.3

Conflicto de intereses

Se espera de todos/as nosotros/as que utilicemos el buen juicio y actuemos en todo momento en el mejor interés de la compañía en el desempeño de nuestras funciones. Debes evitar los conflictos de intereses reales o aparentes. Existe conflicto de intereses cuando tus intereses personales interfieren con los intereses de Grupo Verisure.

Fuera de Grupo Verisure, no debes realizar actividades que interfieran o entren en conflicto con tus responsabilidades en Grupo Verisure. A menos que estés explícitamente autorizado por Gestión de Personas y la dirección local (incluso a través de la política de la compañía en cumplimiento de la legislación local), no puedes aceptar o desempeñar un cargo como miembro del consejo, directivo/a, colaborador/a, socio/a o consultor/a para organizaciones que no sean Grupo Verisure. Se denegará la autorización si el puesto o la actividad puede entrar en conflicto con tus responsabilidades o el interés de la compañía.

A menos que Grupo Verisure te pida que ocupes un puesto o realices una actividad en particular, te dedicarás a actividades y puestos externos por tu cuenta y riesgo, y únicamente dentro de tu tiempo personal.

No debes participar, directa o indirectamente, ni tratar de influir en tratos comerciales con un/a proveedor/a real o potencial de Grupo Verisure si tienes una relación con dicho/a proveedor/a que te sitúe en un conflicto de intereses real o aparente.

Los familiares directos y las parejas de cualquier persona que trabaje en Grupo Verisure solo podrán ser contratados o prestar servicios de consultoría a Grupo Verisure si el nombramiento se basa en las cualificaciones, el rendimiento, las aptitudes y la experiencia y si no existe una relación de subordinación directa o indirecta entre esa persona y su familiar o pareja. Estos principios de empleo justo se aplicarán a todos los aspectos del empleo, incluida la remuneración, los ascensos y los traslados.

Se considera un conflicto de intereses entablar una relación de supervisión con cualquier persona con la que se tenga relación de parentesco o afinidad.

También puede surgir un conflicto de intereses real o aparente de tu relación personal con un cliente, proveedor, vendedor, competidor o socio comercial si puede considerarse que dicha relación perjudica tu juicio empresarial objetivo.

Si tienes algún posible conflicto de intereses, debes informar a tu responsable o con Gestión de Personas para que se pueda registrar la situación y adoptar las medidas preventivas adecuadas.



Ponte siempre en contacto con tu responsable, con Gestión de Personas o con el departamento de Asesoría Jurídica en caso de tener preguntas o dudas.

SÍ

- ✓ Informa a Gestión de Personas si mantienes relaciones comerciales con familiares, cónyuges, amigos/as u otras personas cercanas que pudieran dar lugar a un conflicto de intereses.
- ✓ Informa a Gestión de Personas si tienes una relación familiar o íntima con un/a compañero/a que pueda crear un conflicto de intereses debido a vuestras funciones. Esto les permitirá tomar las medidas adecuadas para resolver el posible conflicto de intereses.

NO

- ✗ Trabajar para cualquier competidor de Grupo Verisure mientras estés trabajando aquí.
- ✗ Trabajar para compañías que no sean competidoras de Grupo Verisure fuera de tu horario laboral sin comprobar antes la política local de la compañía y obtener la aprobación previa de Gestión de Personas y de la dirección, si fuera necesario.
- ✗ Prestar asesoramiento o servicios a un/a proveedor/a de Grupo Verisure.
- ✗ Influir en la contratación para que se contrate a un familiar.
- ✗ Invertir en un/a proveedor/a, socio/a comercial o competidor/a sin ponerlo en conocimiento y contar con la aprobación necesaria en su caso.
- ✗ Tener una relación de supervisión con un familiar o alguien con quien se tenga una relación íntima.

Equidad en los negocios

Reconocemos y apoyamos la importancia de una competencia vigorosa, pero leal. Nuestra compañía crecerá gracias a la calidad de nuestros productos, servicios y personas, nunca mediante prácticas comerciales ilícitas. Siempre actuamos de acuerdo con todas las leyes de competencia pertinentes. Las leyes de competencia garantizan la libre competencia sin trabas, lo que a su vez asegura que nuestros clientes puedan obtener productos y servicios de alta calidad a precios justos.

Aunque las leyes de competencia pueden diferir de un país a otro, deben seguirse los mismos principios fundamentales donde quiera que te encuentres. Basándose en estos principios, debes respetar siempre la siguiente lista no exhaustiva de normas:

- La política comercial y los precios deben fijarse de forma independiente y nunca deben acordarse, formal o informalmente, ni coordinarse con competidores/as u otras partes no relacionadas, ya sea directa o indirectamente.
- Los/as clientes/as, territorios o segmentos de servicio nunca deben discutirse ni asignarse entre Grupo Verisure y sus competidores, sino que siempre deben estar sujetos a una competencia leal.
- La información sensible desde el punto de vista de la competencia (por ejemplo, precios, condiciones de venta, clientes/as, proveedores/as, planes de marketing, planes de desarrollo de productos, etc.) no debe compartirse con los/as competidores/as ni recibirse de ellos. Si se recibe inadvertidamente, póngase en contacto con el departamento de Asesoría Jurídica para obtener asesoramiento.
- Algunas conductas pueden considerarse desleales o ilegales en determinadas circunstancias, entre ellas:
 - Utilizar el poder de mercado para obtener una ventaja competitiva desleal.
 - Celebrar acuerdos con proveedores/as o socios/as comerciales que impongan obligaciones de exclusividad.
 - Exigir a los/as clientes/as que compren un producto para tener acceso a otro.
 - Recopilar inteligencia competitiva, incluso durante procesos de Gestión de Personas, que no se adhieran a los principios y procesos establecidos por la compañía.



Para obtener más información, consulta nuestra política de competencia leal del Grupo y las directrices correspondientes.



Solicita siempre el asesoramiento del departamento de Asesoría Jurídica antes de cualquier llamada o reunión con competidores/as y ponte siempre en contacto con el departamento de Asesoría Jurídica en caso de tener preguntas o dudas.



5.4

Tratamiento de la información confidencial, la propiedad intelectual y la información no solicitada

Información confidencial

En ocasiones, puedes tener acceso a información confidencial propiedad de Grupo Verisure y, en ocasiones, también propiedad de terceros, como proveedores/as o clientes/as. La información confidencial puede incluir información financiera, planes de negocio, información técnica, información sobre clientes/as y otros tipos de información que no están disponibles para el público o los competidores/as. Por lo tanto, es tu deber proteger la información confidencial, así como las relaciones confidenciales entre la compañía y sus clientes/as, proveedores/as, accionistas y otros. Esta obligación continúa después de dejar Grupo Verisure.

Nunca debes revelar o comentar información confidencial con personas ajenas a la compañía, incluidos familiares o amigos/as. Además, la información confidencial solo debe facilitarse o comentarse con otros compañeros/as si existe una razón comercial válida, o con terceros que tengan la obligación legal de mantener la confidencialidad de la información y una clara necesidad comercial de recibirla.

Si tienes familiares u otras personas conocidas que trabajen para competidores/as, clientes/as comerciales, proveedores/as o socios/as, debe tener un cuidado adicional a la hora de proteger la información confidencial de Grupo Verisure y no debes solicitarles información confidencial.

Nunca debes hablar de información confidencial en lugares donde te puedan oír, como aeropuertos, restaurantes, espacios abiertos, etc. También debes asegurarte de no dejar información confidencial visible en escritorios, pantallas, dispositivos externos de almacenamiento de datos, etc.



Para obtener más información, consulta nuestra política de propiedad intelectual y las directrices correspondientes.



En caso de duda, ponte siempre en contacto con el departamento de Asesoría Jurídica.

Propiedad intelectual

Nuestra propiedad intelectual, que incluye patentes, marcas, derechos de autor, secretos comerciales, diseños registrados, invenciones y tecnología, es uno de nuestros activos más valiosos. No debes permitir que la Propiedad Intelectual de Grupo Verisure se utilice o comparta con terceros sin la autorización y las protecciones adecuadas. Se espera que respetes los derechos de Propiedad Intelectual e Industrial de terceros.



Para obtener más información, consulta nuestra política de propiedad intelectual y las directrices correspondientes.



En caso de duda, ponte siempre en contacto con el departamento de Asesoría Jurídica.

Información no solicitada

Solo debes aceptar o considerar ideas no solicitadas de terceros, incluidas ideas para nuevas campañas publicitarias, nuevas promociones, productos o tecnologías nuevas o mejoradas, planes de marketing o nuevos nombres de productos si se cumplen estrictamente los procedimientos de la compañía para ideas no solicitadas. Para cualquier otra idea no solicitada que recibas, informa inmediatamente a un representante del Servicio Legal para que pueda prepararse una respuesta y se adopten las medidas oportunas.



Para obtener más información, consulta nuestra política de clasificación de información estratégica y las directrices correspondientes.



Para obtener más información, ponte en contacto con el departamento de Asesoría Jurídica o con el departamento de Propiedad Intelectual del Grupo.

5.5

Imagen y reputación

Nuestra imagen y reputación son de vital importancia. Hay que tomar todas las medidas necesarias para proteger y salvaguardar nuestra imagen y reputación en todas nuestras relaciones mutuas, con clientes/as, proveedores/as, socios/as comerciales, competidores/as y funcionarios/as públicos.

No debes hablar en nombre de Grupo Verisure, a menos que estés explícitamente autorizado para ello.

Puede interactuar con autoridades, organizaciones semiestatales o instituciones y organismos públicos si estás autorizado a hacerlo como parte de tu función. Cuando lo hagas, se espera que te comportes de forma legal, ética y respetuosa.

SÍ

- ✓ Recuerda que eres un representante de Grupo Verisure cuando utilizas los uniformes o vehículos de la compañía, así que actúa siempre con confianza y responsabilidad mientras los usas.

NO

- ✗ Hacer comentarios en nombre de Grupo Verisure a los medios de comunicación antes de consultar al área de Comunicación Corporativa.
- ✗ Hacer declaraciones en cualquier ámbito externo que puedan tener repercusiones negativas en la reputación o sus marcas registradas de la compañía.

5.6

Uso aceptable de la informática, Inteligencia Artificial (IA), la seguridad de la información y responsabilidad de notificar incidentes

Debes utilizar todos los equipos y sistemas informáticos de acuerdo con la política de seguridad de la información del Grupo y la política de uso aceptable de los recursos informáticos del Grupo. Es tu responsabilidad ayudarnos a salvaguardar nuestras tecnologías, sistemas informáticos y aplicaciones, así como los datos almacenados en ellos, de daños, alteraciones, robos, programas maliciosos, fraudes y accesos no autorizados.

También es responsabilidad tuya utilizar la IA de forma responsable y solo para los fines para los que está concebida. Al utilizar recursos de inteligencia artificial, debes seguir siempre las instrucciones y directrices vigentes, como las directrices de uso responsable de la Inteligencia Artificial generativa del Grupo.

También eres responsable de:

- Mantener un nivel razonable de concienciación en materia de seguridad y completar toda la formación necesaria.
- Comprender y cumplir las políticas, comunicaciones y orientaciones en materia de seguridad de la información.
- Garantizar que tu uso de la informática cumple la política de uso aceptable de los recursos informáticos del Grupo.
- No intentar nunca eludir los controles o protecciones de seguridad de la compañía.

En la medida en que lo permita la legislación vigente, Grupo Verisure se reserva el derecho a supervisar e inspeccionar cómo se utilizan sus redes y activos, incluida la inspección del correo electrónico y otros datos guardados en los dispositivos de la compañía.



Si eres víctima o sospechas de un incidente de seguridad que pueda afectar a la compañía o a alguno de tus compañeros/as, informa inmediatamente de la actividad a tu servicio de asistencia local, al equipo de seguridad regional o a tu responsable.



Para obtener más información, consulta la política de seguridad de la información del Grupo, la política de uso aceptable de los recursos informáticos del Grupo y las directrices de uso responsable de la IA generativa del Grupo.

5.7

Redes sociales

Reconocemos que la tecnología ofrece oportunidades únicas para desarrollar nuestro negocio, escuchar, aprender y relacionarnos con los/as clientes/as, las partes interesadas y entre nosotros a través de una amplia variedad de medios sociales.

Ofrece oportunidades únicas para conectar y comunicar, con el potencial de construir nuestra marca y reputación. Por otro lado, un uso poco meditado de las redes sociales también puede dañar enormemente nuestra marca y reputación.

Debes ser consciente de que tus publicaciones en las redes sociales, aunque se hagan a título privado, pueden afectar a la marca Verisure y exponer a la compañía a riesgos legales. En vista de ello, siempre esperamos que:

- Te abstengas de utilizar el logotipo de la compañía y otros activos visuales corporativos, a menos que hayas recibido la aprobación y orientación explícitas de tu equipo local de Comunicación o Marketing.
- No publiques información estratégica, sensible, privada o confidencial de la compañía.
- Seas veraz y preciso en tu descripción de la compañía y de nuestros productos y servicios.
- Reveles tu afiliación a la compañía cuando hagas comentarios sobre Grupo Verisure.
- Respetes la intimidad de nuestros/as clientes/as y no publiques nunca imágenes o comentarios sobre ellos/as o sus casas.
- Te abstengas de hacer comentarios despectivos, ofensivos o inapropiados sobre Grupo Verisure, nuestras marcas, tus compañeros/as, nuestros/as clientes/as, nuestros/as socios/as comerciales e incluso nuestros/as competidores/as.
- Te abstengas de hablar en nombre de la compañía, a menos que estés autorizado para ello, y no respondas a mensajes de competidores/as o de personas que hagan comentarios negativos sobre la compañía. Si ves algo, ponlo en conocimiento de equipo local de Comunicación o Marketing.
- Te abstengas de infringir los derechos de imagen, las marcas comerciales o los derechos de autor de terceros.

SÍ

- ✓ Si utilizas las redes sociales para tu trabajo, asegúrate de que cualquier publicación que hagas en las redes sociales sobre Grupo Verisure se ajusta al código de conducta y a las directrices sobre redes sociales.
- ✓ Asegúrate de revelar claramente que trabajas en Grupo Verisure cuando publiques sobre Grupo Verisure.

NO

- ✗ Hacer ninguna referencia a tu trabajo o a su relación con Grupo Verisure en cualquier comunicación personal, de tal forma que la referencia pueda ser interpretada, incluso erróneamente, como un comentario hecho por Grupo Verisure o aprobado por Grupo Verisure.



Para obtener más información, consulta las normas vigentes a las redes sociales o a tu contacto en Marketing o Comunicación.



Ponte siempre en contacto con tu equipo local de Comunicación y Marketing o con tu responsable, con Gestión de Personas o con Asesoría Jurídica que pueda orientarte hacia el/la compañero/a adecuado en caso de tener dudas o preguntas.

6

PROTEGER NUESTRAS COMUNIDADES Y NUESTRO PLANETA





Entendemos que nuestra responsabilidad con la sociedad en general va más allá de nuestro negocio e incluye nuestras comunidades y nuestro planeta.

Nos comprometemos a ser un actor positivo en nuestras comunidades allí donde se necesiten nuestros conocimientos, asistencia y soluciones. Está intrínseco en nuestro ADN tener repercusiones positivas en nuestras comunidades a través de nuestros productos y servicios, los puestos de trabajo que creamos y las acciones sociales que emprendemos. Reiteramos nuestro compromiso con los derechos humanos y nuestra intención de comportarnos como una compañía socialmente responsable allí donde operemos. Invitamos a nuestros/as colaboradores/as a influir positivamente en sus comunidades participando en iniciativas de voluntariado o benéficas en todas nuestras zonas geográficas. En Grupo Verisure nosotros:

- Respetamos, aprendemos y apoyamos a las comunidades y culturas en las que trabajamos, comprendiendo al mismo tiempo la repercusión que nuestra actividad puede tener en ellas.
- Nos comprometemos con las comunidades de forma oportuna, honesta y culturalmente adecuada.

- Llevamos a cabo las actividades empresariales de forma que se promuevan y respeten los derechos humanos y se fomente un comportamiento no discriminatorio.
- Apoyamos las actividades benéficas de la compañía, siempre que tengamos la oportunidad y nos interese participar.
- Obtenemos la aprobación necesaria antes de realizar cualquier aportación en nombre de la compañía.

También nos comprometemos a proteger el planeta minimizando nuestra repercusión medioambiental. Contamos contigo para que actúes pensando en la protección del medio ambiente, siendo lo más eficiente posible en el uso de los recursos, incluidos el tratamiento de residuos, el uso de energía, el uso de combustibles, el uso del agua y la biodiversidad, y maximizando la durabilidad y reciclabilidad de nuestros productos e instalaciones. Cumplir con nuestra parte utilizando los recursos de forma responsable, ayudando a frenar las emisiones y respetando las leyes y normativas medioambientales es responsabilidad de todos.

7

GOBERNANZA





Grupo Verisure tiene el firme compromiso de actuar con Confianza y Responsabilidad -forma parte de nuestro ADN- y contamos contigo para esforzarnos por conseguir un lugar de trabajo en el que todos cumplan nuestro código de conducta.

Los Responsables Funcionales y de País son responsables de garantizar que se dediquen recursos y atención suficientes a la aplicación efectiva del código de conducta en sus respectivos equipos y zonas geográficas.

Los Comités de Cumplimiento Nacionales son responsables de garantizar la aplicación del código de conducta en sus respectivas zonas geográficas. También son responsables de crear continuamente una cultura de hacer lo correcto dentro de sus

organizaciones, garantizando que se establezcan y sigan los procesos adecuados. Esto incluye abordar y hacer un seguimiento de los problemas de cumplimiento, evaluar anualmente la aplicación del código de conducta e informar anualmente al Comité de Cumplimiento del Grupo sobre la aplicación y los aspectos susceptibles de mejora. Los Comités de Cumplimiento suelen estar formados por el Responsable de País, el Responsable de RR. HH. y el Responsable de Asuntos Legales.

En este código de conducta se establecen las normas para todo lo que hacemos, y cada una de las cuestiones que recogen se complementan con las políticas, normas y directrices vigentes del Grupo así como con las políticas locales existentes en su caso.

