

# CÓDIGO DE CONDUTA

UM CÓDIGO DE CONDUTA EMPRESARIAL ÉTICO



**COM CONFIANÇA  
E RESPONSABILIDADE**

# Índice de conteúdo

<b>1. INTRODUÇÃO</b>		
1.1. A nossa visão, missão e ADN	4	
1.2. Objetivo do código de conduta	5	
1.3. Âmbito do código de conduta	7	
<b>2. RESPONSABILIDADES</b>		
2.1. Responsabilidade de compreender, cumprir e procurar esclarecimentos em caso de dúvidas	7	
2.2. Responsabilidade de manifestação	8	
2.3. Responsabilidade por não incorrer em represálias	9	
2.4. Responsabilidade como gestor	10	
2.5. Responsabilidade de respeitar os direitos humanos e as normas laborais na nossa empresa e através da nossa cadeia de valor	11	
<b>3. PROTEGEMOS OS NOSSOS COLEGAS</b>		
3.1. Não discriminação e antiassédio	12	
3.2. Dados pessoais dos nossos colegas	13	
3.3. Saúde e segurança e bem-estar	15	
<b>4. PROTEGER OS NOSSOS CLIENTES</b>		
4.1. Marketing, vendas e prestação de serviços responsáveis	19	
4.2. Proteção dos dados dos clientes	20	
4.3. Contratos com clientes	21	
4.4. Qualidade dos produtos e serviços e cumprimento da regulamentação em matéria de segurança e de produtos	22	
4.5. Garantir a integridade dos nossos colaboradores	23	
4.6. A segurança dos clientes é da responsabilidade de todos	23	
<b>5. PROTEGER A NOSSA EMPRESA</b>		
5.1. Proteção dos ativos da empresa	25	
5.2. Antifraude	26	
5.3. Anticorrupção e suborno	27	
5.4. Conflito de interesses	27	
5.5. Tratamento de informações confidenciais, informação privilegiada, propriedade intelectual e informações não solicitadas	28	
5.6. Imagem e reputação	29	
5.7. Utilização aceitável das TI, Inteligência Artificial (IA), segurança da informação e responsabilidade de comunicar incidentes	31	
5.8. Redes sociais	32	
<b>6. PROTEGER AS NOSSAS COMUNIDADES E O NOSSO PLANETA</b>		
<b>7. GESTÃO</b>		
	33	
	34	
	35	
	37	

# Mensagem do nosso CEO

Caros colegas,

Quando a nossa missão é transmitir paz de espírito e proteger as pessoas, a confiança é tudo. Prometemos aos nossos clientes que iremos mantê-los seguros e protegidos, e isso significa um esforço para trabalhar com os mais elevados padrões éticos possíveis.

É da responsabilidade de todos compreender de que forma estes elevados padrões afetam o nosso trabalho diário e a forma como nos comportamos.

Como empresa, estamos empenhados em fazer sempre o que está certo. O nosso Código de Conduta define o que isso significa. Baseia-se nos valores do nosso ADN e ajuda-nos a todos a fazer o que está certo para que possamos exceder as expectativas dos nossos clientes, colegas, parceiros comerciais, investidores e outras partes interessadas essenciais.

O nosso ADN está explícito nos nossos valores, que orientam todas as nossas ações: A nossa paixão em tudo o que fazemos é reconhecida interna e externamente, e o nosso compromisso em fazer a diferença nunca se limita às pessoas com quem interagimos. A nossa abordagem à inovação e a nossa vontade de vencer em equipa são consistentes e identificáveis. Um valor fundamental do nosso ADN é “Com confiança e responsabilidade”, uns para com os outros, com os nossos clientes e com outras partes interessadas. Viver este valor fundamental todos os dias é essencial para ganhar e continuar a construir a confiança que constitui a base do nosso sucesso contínuo.

A nossa visão é sermos a empresa de segurança número um do mundo. Só o conseguiremos se atuarmos com integridade e se cumprirmos todos os aspetos da nossa atividade com Confiança e Responsabilidade. O nosso Código de Conduta é claro quanto ao que isso significa. Conto convosco para o ler, compreender e seguir, todos os dias.



**Austin Lally**

CEO da Verisure

**“Os nossos clientes confiam-nos aquilo que**

**é mais importante. E contam connosco para estarmos à altura em cada aspeto do nosso negócio com Confiança e Responsabilidade.”**



# INTRODUÇÃO

# Introdução

1.1

## A nossa visão, missão e ADN

Acreditamos que é um direito humano sentir-nos seguros e protegidos. Protegemos o que é mais importante. A nossa missão é proporcionar tranquilidade às famílias e aos proprietários de pequenas empresas nas gerações vindouras.

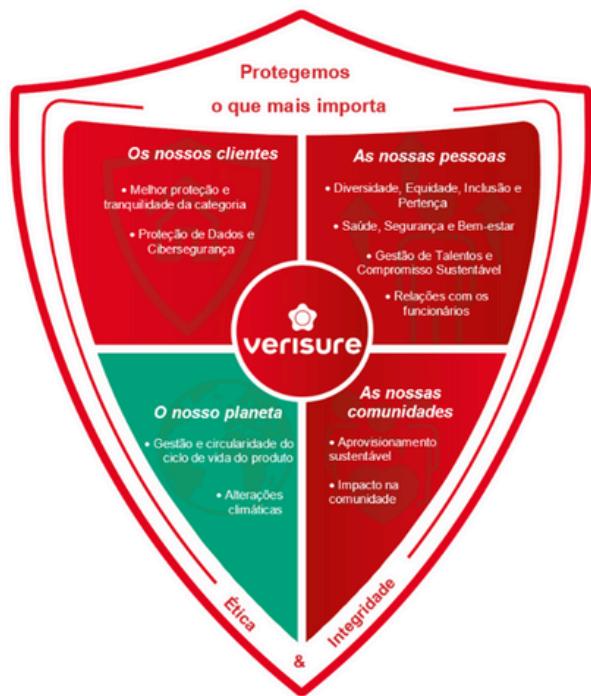
Somos pessoas que protegem pessoas. Os nossos clientes estão no centro de tudo o que fazemos. Estamos gratos pela sua lealdade e acreditamos que temos de a merecer todos os dias.

Somos uma equipa altamente diversificada com um núcleo comum: o nosso ADN. O nosso ADN é quem somos. É a essência e a alma da nossa empresa. Todos nós temos o dever de dar vida a esses valores. O nosso ADN guia-nos e articula o que é importante para nós e para o nosso futuro. Proporciona uma base sólida à medida que crescemos juntos e continuamos a nossa missão de proporcionar paz de espírito e segurança às famílias e às pequenas empresas em todo o mundo.



Como parte do objetivo, missão e valores do ADN da nossa empresa, estamos também empenhados em conduzir a nossa estratégia de sustentabilidade e ESG (Environmental, Social and Governance), que se baseia em cinco pilares fundamentais:

- Ética e integridade: Fazer o que está certo e agir sempre com confiança e responsabilidade
  - Os nossos clientes: Dedicados a oferecer aos nossos clientes a melhor proteção da sua classe
  - Os nossos colegas: A base do nosso sucesso
  - As nossas comunidades: Ter um impacto positivo ativo nas comunidades que servimos
  - O nosso planeta: Minimizar o nosso impacto ambiental e proteger o planeta o mais possível.
- 



1.2

## Objetivo do código de conduta

O nosso Código de Conduta estabelece as normas globais que devemos seguir no trabalho diário. Orienta-nos a todos na nossa tomada de decisões diárias e nas interações uns com os outros, os nossos clientes, fornecedores, funcionários governamentais, concorrentes e outras partes interessadas.

1.3

## Âmbito do código de conduta

O Código de Conduta aplica-se a toda a nossa organização, incluindo os nossos diretores, gestores e outros colegas, bem como os subcontratados e outros colaboradores. Espera-se que todos na organização compreendam e cumpram o nosso Código de Conduta. O Código de Conduta faz parte das condições de trabalho, seja através das condições de emprego, de prestação de serviços ou de outro tipo de contrato de trabalho, sempre em conformidade com a legislação local. O Código de Conduta é aplicável a nível mundial e implementado em conformidade com a legislação local, na medida do possível. Na medida em que o Código de Conduta entre em conflito com a legislação local, a legislação local prevalece sempre.





# RESPONSABILIDADES

# Responsabilidades

2.1

## Responsabilidade de compreender, cumprir e procurar esclarecimentos em caso de dúvidas

É da tua responsabilidade compreender e cumprir os requisitos do Código de Conduta e as leis do país onde trabalhas. O cumprimento do Código de Conduta e das leis aplicáveis nunca deve ser comprometido, independentemente dos ganhos a curto prazo. A Empresa fornece formação e orientação para te ajudar a compreender o Código de Conduta. Se tiveres dúvidas, contacta o teu responsável direto ou o Departamento de RH.

Além disso, deves seguir as nossas outras regras internas, por exemplo, políticas e normas, conforme aplicáveis a cada situação. Estas regras podem ir além do que é exigido por lei.

Se não tiveres a certeza de que uma decisão ou ação empresarial é a mais correta, os passos seguintes podem ser úteis:

**Faz uma pausa antes de agires.** Uma situação deixa-te inquieto/a? O teu instinto diz-te que algo não está bem? Sentir-te-ias desconfortável se fosse relatado nas notícias?

**Pensa.** Nunca sacrificies o futuro da nossa empresa a longo prazo por um benefício a curto prazo. A abordagem que estás a considerar é consistente com o nosso ADN e os nossos valores? Aumenta ou diminui a confiança na nossa empresa? Será que isso representa um risco para a nossa reputação?

**Atua.** Faz perguntas e obtém ajuda. Consulta o teu representante dos RH ou um Diretor de área, ou pede ajuda ao teu superior. Contamos contigo para te manifestares!



2.2

## Responsabilidade de manifestação

### Resposta às tuas preocupações e manifestação

A Verisure está empenhada em atuar de acordo com elevados padrões éticos na sua conduta comercial. Se suspeitas ou testemunhas uma violação do nosso Código de Conduta, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis, deves manifestar-te. Aconselhamos-te a expor a tua preocupação diretamente ao teu superior hierárquico ou ao teu contacto local de RH, uma vez que são frequentemente as pessoas mais bem posicionadas para ajudar. Se considerares apropriado, tendo em conta a natureza do assunto, também podes levantar a questão junto do Departamento Jurídico ou dos quadros superiores da organização.

Caso não te sintas à vontade para manifestares uma preocupação na tua organização, podes utilizar a plataforma Speak Up da Verisure para comunicares as tuas preocupações, de forma anónima, enviando uma denúncia através de verisurespeakup.com. As denúncias feitas através da plataforma Speak Up serão analisadas por membros das equipas de RH e Jurídica/Conformidade da Verisure e, se for aberta uma investigação, esta será investigada por um Gestor de Caso nomeado.

Investigaremos todas as preocupações de boa-fé, de forma rápida e exaustiva. Levamos a sério qualquer preocupação e empreendemos todos os esforços para assegurar que o nosso Código de Conduta é sempre respeitado. Os nossos colaboradores são a base do nosso sucesso e este Código inclui todas as normas para tudo o que fazemos enquanto equipa. As violações comprovadas do Código de Conduta, de outras regras internas ou da legislação aplicável darão origem a ações disciplinares e, se for o caso, a despedimento, a processos judiciais e/ou a acusações criminais.



Para obteres mais informações, consulta a nossa Política de Speak Up da Verisure.



2.3

## Responsabilidade por não incorrer em represálias

Reconhecemos que é preciso coragem para falar quando se acredita que algo não está bem e que pode ser desconfortável fazê-lo. É por isso que não toleramos represálias. Comprometemo-nos a proteger-te contra repercussões negativas por:

- Recusares-te a participar em qualquer ação que vá contra o nosso Código de Conduta, regras internas ou a lei, mesmo que isso possa resultar numa perda a curto prazo para a Verisure
- Comunicares de boa-fé uma preocupação sobre uma possível má conduta ou ajudares numa investigação.

Qualquer pessoa que retalie contra um/a colega por ter participado em qualquer uma dessas atividades estará sujeita a uma ação disciplinar, que pode ir até à cessação do contrato de trabalho.

2.4

## Responsabilidade como gestor

Todos na nossa organização são responsáveis por viver o nosso ADN e o Código de Conduta no seu trabalho e tomada de decisões diárias. Como gestor/a, tens a responsabilidade adicional de demonstrar o nosso ADN através das tuas ações. É também da tua responsabilidade garantir que as atividades sob a tua autoridade cumprem o Código de Conduta e a legislação aplicável. Também és responsável por dar o exemplo do comportamento esperado à tua equipa. Dar o exemplo inclui atuar em caso de suspeita de comportamento não ético. Não deves tolerar quaisquer violações do Código de Conduta, mesmo que a pessoa em causa esteja a cumprir ou a exceder outros objetivos de desempenho. Deves demonstrar que agir com confiança e responsabilidade é sempre a atitude correta. Também tens a responsabilidade de ser um modelo ativo dos nossos princípios de Diversidade, Equidade, Inclusão e Pertença (DEIB, Diversity, Equity, Inclusion & Belonging). A esse respeito, a forma como procedemos é tão importante como aquilo que realizamos. Enquanto gestor/a, deves encorajar regularmente os membros da tua equipa a falar, caso tenham preocupações. Ao fazê-lo, deves comunicar a tolerância zero da Empresa em relação a represálias. Por último, enquanto gestor/a, deves fazer tudo o que estiver ao teu alcance para limitar o risco de represálias contra alguém da tua equipa que se tenha manifestado.



2.5

## Responsabilidade de respeitar os direitos humanos e as normas laborais na nossa empresa e através da nossa cadeia de valor

A Verisure defende os Direitos Humanos e as Normas Laborais internamente e em toda a sua cadeia de valor, aderindo a:

- Os 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas, os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
- (ODS) Orientações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) A Organização Internacional do Trabalho definiu ferramentas com a
- Declaração Tripartida de Princípios Relativos às Empresas Multinacionais e à Política Social e outras convenções que fornecem orientações baseadas em
- princípios plasmados nas normas internacionais do trabalho.

Para obteres mais informações sobre as nossas responsabilidades relativamente à celebração de contratos com terceiros numa perspetiva ética, legal e socialmente responsável, consulta a nossa Norma para Fornecedores e o Código de Ética.

Reconhecemos os Direitos Humanos como normas intrínsecas que protegem a dignidade individual e a igualdade para além das obrigações legais. Espera-se que todos na empresa atuem com confiança e responsabilidade e assegurem que não existe trabalho forçado ou infantil, tráfico de seres humanos, escravatura moderna ou discriminação nas nossas operações.

Todos nós temos a responsabilidade de respeitar as leis laborais relevantes aplicáveis às nossas funções na Empresa. Tal inclui a garantia da liberdade de associação, a defesa dos direitos de negociação coletiva e o apoio a um diálogo construtivo com os sindicatos. Não deves participar em qualquer forma de discriminação, assédio ou violência, nomeadamente relacionada com atividades sindicais legítimas ou com a sua filiação.

Ao longo da nossa cadeia de valor, estamos empenhados em estabelecer parcerias apenas com aqueles que respeitam as leis e partilham os nossos valores em matéria de direitos humanos e laborais, ética, saúde e segurança e proteção ambiental, em conformidade com os princípios do UNGC - incluindo a luta contra a escravatura, o tráfico de seres humanos, o trabalho forçado ou infantil, a não discriminação, a legislação antiassédio e a liberdade de associação.

Se tiveres alguma preocupação sobre uma potencial violação dos direitos humanos ou das normas laborais, deves comunicá-la imediatamente.



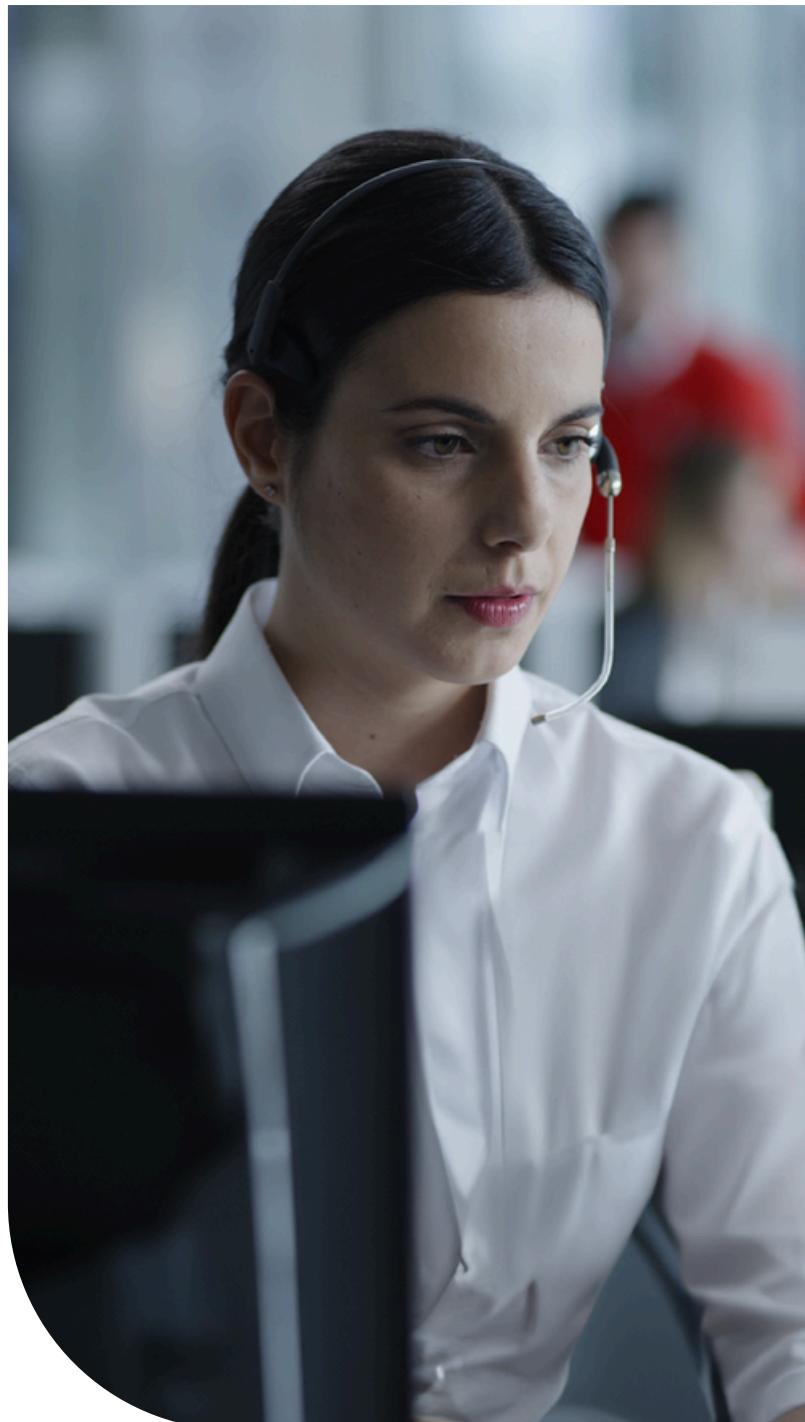


# PROTEGEMOS OS NOSSOS COLEGAS

# Protegemos os nossos colegas

No nosso ADN, chamamos-lhe Winning as a Team. Procuramos e desenvolvemos os nossos colegas para que sejam grandes colaboradores: pessoas que criam um espírito de equipa positivo, pessoas que são humildes e transparentes, pessoas que são grandes colegas umas das outras.

Estamos empenhados em criar um ambiente de trabalho inclusivo, em que todos sejam valorizados e respeitados, tenham a liberdade de se sentirem plenos no trabalho, partilhando a sua identidade e singularidade no seio da nossa organização e tendo acesso às mesmas oportunidades, a cada passo do caminho. Queremos também ser representativos das sociedades em que operamos em todo o mundo. É fundamental para a forma como atraímos talento, recebemos novos colegas, recompensamos e desenvolvemos os nossos colegas, e como os ajudamos a atingir o seu potencial máximo. Tendo em conta os nossos compromissos em matéria de Diversidade, Equidade, Inclusão e Pertença, contamos contigo para contribuir para a criação de uma cultura segura e inclusiva, evitar qualquer tipo de preconceito e ajudar outros colegas a sentirem que a sua identidade única é aceite na nossa empresa.



3.1

## Não discriminação e antiassédio

Não toleramos qualquer tipo de discriminação ou qualquer forma de assédio físico ou moral.

### O que é a discriminação e o que é o assédio?

**A discriminação** é qualquer tratamento injusto ou prejudicial de pessoas com base, entre outras, em características como o género, a origem racial ou étnica, a idade, a nacionalidade, a religião ou crença, a orientação sexual, a identidade ou expressão de género, o estado civil ou a deficiência.

**O assédio** é um comportamento dirigido a um indivíduo ou a um grupo que cria um ambiente de trabalho ofensivo, intimidante, humilhante ou hostil. Os exemplos incluem avanços sexuais indesejados, piadas ofensivas, comentários depreciativos, etc.

### Como reagir se fores vítima ou testemunha de um comportamento discriminatório ou de assédio?

Não deves participar em atos de discriminação ou assédio. Qualquer pessoa que se envolva em tais atividades será sujeita a medidas disciplinares, que podem ir até à cessação do contrato de trabalho.

Se sentires que tu ou outra pessoa está a ser vítima de discriminação ou assédio, deves sempre falar com o teu superior hierárquico, com um representante dos RH ou comunicar a tua preocupação através da plataforma Speak Up da Verisure.

Tratar toda a gente com respeito  
Reconhecer que as nossas origens diferentes e únicas significam que podemos servir melhor os nossos clientes  
Ter em conta a diversidade de origens ao interagir com colegas e clientes  
Manifestar-se se for testemunha de discriminação ou assédio.



Para obteres mais informações, o nosso Código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho e a nossa Política de Diversidade, Equidade, Inclusão e Pertença da Verisure.



Contacta sempre o teu superior ou um representante dos RH ou do Departamento Jurídico em caso de dúvidas ou preocupações.

## COMPORTAMENTOS QUE DEVES EVITAR

- ✗ Insultar ou ridicularizar um colega ou terceiros
- ✗ Excluir ou isolar um colega das atividades de trabalho em que deveria estar envolvido
- ✗ Vingar-se de alguém
- ✗ Solicitar favores sexuais
- ✗ Manter contactos de natureza amorosa
- ✗ quando sejam indesejados ou fazer comentários de cariz sexual
- ✗ Convidar alguém para um encontro depois de já ter sido recusado ou ignorado
- ✗ Estabelecer contacto corporal não desejado
- ✗ Mostrar ou fazer circular qualquer tipo de material ofensivo (por exemplo, comentários racistas, imagens sexuais ou desenhos animados)
- ✗ Fazer comentários degradantes sobre a aparência de alguém
- ✗ Tomar decisões com base no facto de alguém aceitar ou rejeitar avanços sexuais
- ✗ Fazer afirmações negativas sobre colegas em frente de outros colegas, clientes ou terceiros.
- ✗
- ✗
- ✗

3.2

## Dados pessoais dos nossos colegas

Levamos a privacidade de dados pessoais muito a sério. Esperamos que trates os dados pessoais na Verisure com cuidado e respeito. Não reencaminhes para terceiros dados pessoais - incluindo dados de contacto - de colegas sem o seu consentimento. Trata todos os dados dos colegas em conformidade com as nossas regras internas e tem discernimento antes de te referires a colegas nas redes sociais.



Para obteres mais informações, consulta a nossa Política de Privacidade da Verisure e a Norma de Violação de Dados Pessoais.



Em caso de dúvidas ou preocupações, contacta sempre o responsável pela privacidade de dados do País ou o responsável pela privacidade de dados do Grupo (DPO@verisure.com).



3.3

## Saúde e segurança e bem-estar

Estamos empenhados em proteger a saúde e a segurança dos nossos colegas e em promover o seu bem-estar. Contamos contigo para apoiar e promover uma cultura de segurança na nossa organização e para comunicar quaisquer preocupações sobre riscos de segurança ou práticas de trabalho inseguras através dos canais disponíveis. É da responsabilidade de cada um cumprir as regras de segurança internas e comunicar imediatamente qualquer acidente, práticas ou situações de trabalho inseguras.

### Utilização de veículos da empresa e segurança rodoviária

Levamos a segurança rodoviária muito a sério. Na medida do permitido pela legislação aplicável, efetuamos controlos da carta de condução ou exigimos um comprovativo de carta de condução válida sempre que tal seja um requisito para o desempenho de uma das nossas posições. Se te foi pedido para fornecer informações sobre a carta de condução quando entraste ou mudaste de funções na Empresa, esperamos que informes o teu responsável e o Departamento de RH em caso de alteração do estado da tua carta de condução durante o teu emprego, para cumprir a legislação local.

A utilização indevida de viaturas da empresa ou a violação das políticas de segurança rodoviária dará origem a ações disciplinares.

Cumprir as regras de trânsito aplicáveis, incluindo os limites de velocidade e as regras de estacionamento e de utilização do telemóvel durante a condução

Planejar o percurso com antecedência para qualquer viagem de trabalho. Considerar os riscos potenciais, como as condições climatéricas, o encerramento de estradas e a duração da viagem. Comunicar imediatamente ao serviço competente quaisquer problemas que possas ter com o veículo da empresa, para que se possa proceder à manutenção do veículo, se necessário. Se tiveres um carro da empresa, assegura que toda a manutenção necessária do veículo é efetuada de acordo com a política local da empresa.

Qualquer acidente de viação ou infração rodoviária que envolva um colega deve ser imediatamente comunicado ao serviço competente. Isso ajuda-nos a investigar as verdadeiras causas, a adotar medidas corretivas e a prevenir futuros incidentes.

Encorajamos-te também a cuidar do teu próprio bem-estar, dedicando algum tempo à manutenção da tua saúde física e mental. A Verisure continua a respeitar a diretiva relativa ao tempo de trabalho, que visa salvaguardar períodos de descanso adequados e promover um equilíbrio adequado entre a vida profissional e a vida privada. Qualquer pessoa que se envolva em atividades que possam colocar em risco a sua segurança e a dos outros será sujeita a medidas disciplinares, que podem incluir a cessação do contrato de trabalho.



Contacta sempre o teu responsável ou um representante dos RH em caso de dúvidas ou preocupações.

### COMPORTAMENTOS QUE DEVES EVITAR

- ✗ Beber álcool ou consumir drogas ou qualquer outra substância que possa afetar a tua capacidade de conduzir ou entrar num carro com um condutor que tenha bebido ou consumido drogas. Os colegas que forem encontrados a conduzir sob a influência de álcool ou drogas serão objeto de medidas disciplinares e poderão ser denunciados às autoridades
- ✗ Utilizar o telemóvel enquanto conduzes, mesmo que utilizes uma opção mãos-livres, como auscultadores, auriculares ou capacete. Se precisares de utilizar o telemóvel, encosta em segurança, utiliza-o e depois prossegue a viagem. distraíres-te enquanto conduzes, mesmo em trânsito lento ou parado. Comer, mudar de roupa ou maquilhares-te enquanto conduzes é perigoso
- ✗ Deixares que as tuas emoções te dominem quando estás no trânsito. Mesmo que o outro condutor seja irritante, evita a raiva na estrada
- ✗ Conduzir cansado. Se fizeres uma viagem longa de carro, dá prioridade ao descanso antes da viagem e, se necessário, encontra um local seguro para fazer uma pausa. Lembra-te que o cansaço ou a sonolência podem abrandar o teu tempo de reação
- ✗ e afetar a tua capacidade de conduzir em segurança. Esqueceres-te de fazer uma verificação rápida do automóvel antes de o conduzir. Na medida das tuas capacidades, verifica se os pneus, o nível do óleo, a bateria, os limp para-brisas, os travões e as luzes estão em boas condições antes de partir, especialmente antes de uma viagem longa. Se tiveres alguma dúvida, contacta o departamento competente.

## Álcool e drogas

Conduzimos a nossa atividade de uma forma segura. Não é permitido consumir álcool ou drogas durante o horário de trabalho. Além disso, qualquer suspeita de uso, venda ou distribuição de substâncias ilegais durante o horário de trabalho será investigada e, se confirmada, levará ao despedimento nos termos da lei e, potencialmente, a um processo judicial. Além disso, não deves consumir álcool ou drogas enquanto estiveres a usar vestuário da marca Verisure ou a conduzir um veículo da Empresa. Durante os eventos de trabalho, podes consumir quantidades razoáveis de álcool, se for servido. O teu comportamento deve ser sempre adequado e respeitoso para com os colegas e outras pessoas. És pessoalmente responsável por garantir que o teu consumo de álcool não te impede de regressar a casa em segurança após o evento, em conformidade com a legislação aplicável.

## Intolerância severa contra violência

No âmbito do nosso compromisso de proporcionar um ambiente de trabalho seguro, nunca nos envolvemos nem toleramos qualquer forma de violência no local de trabalho. Isso inclui ameaças ou atos de violência, intimidação e tentativas de criar medo nos outros. Tal como em todos os outros casos de incumprimento do presente Código de Conduta, és obrigado/a a comunicar quaisquer suspeitas de incidentes. Se acreditas que alguém está em perigo imediato, contacta as autoridades de segurança ou competentes para a aplicação da lei, incluindo a polícia.





# PROTEGER OS NOSSOS CLIENTES

# Proteger os nossos

## clientes

4.1

### Marketing, vendas e prestação de serviços responsáveis

Estamos empenhados em comercializar e vender os nossos serviços de forma responsável. O nosso objetivo é satisfazer os nossos clientes atuais e potenciais em todas as nossas interações e prestar serviços de alta qualidade de forma consistente. Embora concorramos vigorosa e eficazmente para conquistar e manter clientes, fazemo-lo sempre de forma justa e legal. As nossas interações com os clientes devem ser sempre respeitosas e devem refletir o valor "Com confiança e responsabilidade" do nosso ADN. Temos de ser precisos, honestos e cumprir a legislação e as normas internas em todas as nossas interações. Tal inclui interações que envolvem marketing, vendas, instalações, integração de clientes, monitorização de alarmes e outros serviços prestados ao cliente, bem como o tratamento de reclamações ou pedidos de cancelamento. Qualquer alegação relativa a um produto ou serviço deve ser fundamentada.

Refletir o nosso foco no cliente em todas as tuas interações

Assegurar que fornece com exatidão e clareza todas as informações relevantes sobre os nossos serviços e os respetivos termos e condições. Seguir rigorosamente o processo aplicável para o fazer. Se tiveres um cargo de serviço de apoio ao cliente, certifica-te de que respondes aos pedidos de forma atempada e respeitosa, seguindo as normas e os processos internos relevantes.

Se estiveres em contacto com um cliente que tenha manifestado a sua recusa em receber mais comunicações da nossa empresa, certifica-te de que divulgas essa informação à equipa adequada para respeitar a sua privacidade de dados. Segue as diretrizes do presente Código de Conduta para utilizar as redes sociais para fins de marketing ou vendas. Consulta a secção 5.8, Redes sociais, para obteres mais informações.

Cada um de nós tem a responsabilidade de garantir que os nossos clientes têm a melhor experiência de utilização possível. Se o teu cargo envolver a interação com os nossos clientes atuais ou potenciais (por exemplo, marketing, vendas ou serviço de apoio ao cliente), cumpre sempre as seguintes normas:

#### COMPORTAMENTOS QUE DEVES EVITAR

- ✗ Exagerar, induzir em erro ou utilizar informações inexatas, ou omitir informações importantes ao interagir com os clientes no âmbito das tuas funções Desviares-te das diretrizes de instalação em termos de quantidade ou localização dos dispositivos durante o processo de instalação Tirar fotografias aos clientes ou às suas casas durante a visita, aceitar alimentos, bebidas alcoólicas, gorjetas ou presentes dos clientes Cobrar aos clientes preços fora das margens de negociação acordadas que são estabelecidas por pa co te Desviares-te dos processos internos destinados a interações com os clientes e contactar os clientes por outros motivos que não os comerciais ou ainda contactá-los com mais frequência do que a necessária para fornecer os nossos produtos e serviços, ou conforme determinado pelo processo aplicável Fazer comentários sobre os clientes a qualquer pessoa da Verisure (que não sejam necessários para fins profissionais), amigos, familiares ou nas redes sociais.

✗



Contacta sempre o teu superior ou um representante do Departamento Jurídico em caso de dúvidas ou preocupações

4.2

## Proteção dos dados dos clientes

O nosso sucesso contínuo depende da nossa capacidade de manter a confiança dos nossos atuais clientes e de ganhar a confiança de potenciais clientes. Os utilizadores confiam-nos os seus dados pessoais e, por isso, fazemos jus à sua confiança, recolhendo, armazenando e utilizando todos os dados de forma segura e responsável.

Respeitar sempre a privacidade dos nossos clientes e salvaguardar os seus dados pessoais  
Ser claro ao falar com os clientes sobre os seus dados pessoais, de acordo com as instruções da empresa

Examinar regularmente os dados que possuis para ver se precisam de ser eliminados ou modificados, e fazeres o teu melhor para garantir que são exatos e atuais

Apenas recolher e utilizar dados pessoais estritamente necessários para fins comerciais específicos e legítimos - ou seja, aceitáveis, válidos, proporcionais e limitados - e armazená-los, removê-los e processá-los em conformidade Seguir sempre as regras, orientações e processos estabelecidos pela Empresa para o tratamento, armazenamento e utilização de dados pessoais Garantir a proteção dos dados pessoais contra o acesso não autorizado e a perda, destruição ou dano acidental

Comunicar imediatamente qualquer suspeita de potencial incidente com dados pessoais utilizando os canais específicos para o efeito.

Tal pode incluir casos de acesso não autorizado a dados pessoais, perda acidental de dados pessoais, envio de dados pessoais para o destinatário errado e perda ou roubo de documentos ou dispositivos que contenham dados pessoais

Agir prontamente, de acordo com as políticas aplicáveis, quando os titulares dos dados solicitarem o exercício dos seus direitos ao abrigo das leis de proteção de dados aplicáveis. Se não tiveres a certeza sobre a quem deves enviar o pedido, contacta o responsável local pela proteção de dados

Atualizar ou eliminar quaisquer dados pessoais inexatos, desatualizados ou incorretos sem demora e de acordo com as instruções da Empresa.

Os clientes concedem acesso aos seus dados pessoais para que os possamos proteger. Os dados pessoais são dados relativos a uma pessoa, como o nome, a morada, o número de telefone, a data de nascimento, o número de identificação, o endereço de correio eletrónico, fotografias e vídeos, o percurso profissional, etc. Adotamos várias medidas para ajudar a proteger os dados pessoais e para cumprir as nossas obrigações legais. Para além destas medidas, é da responsabilidade de cada um o tratamento dos dados pessoais no estrito cumprimento da legislação aplicável e das nossas normas internas. É importante que compreendas o que isso significa para o teu cargo e que assumas a responsabilidade pela conformidade contínua, incluindo o seguinte para os clientes atuais, bem como para os potenciais clientes, quando aplicável

### COMPORTAMENTOS QUE DEVES EVITAR

- ✗ Tirar fotografias aos clientes ou às suas casas Fazer comentários sobre os clientes ou as suas casas a outros colegas (exceto para fins estritamente profissionais), a amigos ou nas redes sociais
- ✗ Processar ou manipular dados pessoais de uma forma que não seja consistente com os objetivos para os quais foram fornecidos ou sem autorização
- ✗ Contactar os clientes que pediram para não serem contactados.



Para obteres mais informações, consulta a nossa Política de Privacidade da Verisure e a Norma de Violação de Dados Pessoais



Contacta sempre o contacto de privacidade de dados do país/cluster e/ou a equipa de privacidade de dados do grupo (DPO@verisure.com) em caso de dúvidas ou preocupações.

4.3

## Contratos com clientes

Prestamos especial atenção à qualidade dos contratos com os nossos clientes. Devemos cumprir as obrigações previstas nos contratos e conceder aos clientes os direitos que lhes são conferidos pelo contrato. Certifica-te de que comprehendes os direitos e obrigações previstos nos nossos contratos e cumpres rigorosamente esses direitos e obrigações em todas as tuas interações com os clientes.

Assegurar que comprehendes plenamente o contrato com o cliente e as suas condições Cumprir as diretrizes locais para uma correta contratação de clientes, incluindo a utilização de contratos relevantes e a inclusão de todas as informações necessárias Manter a coerência em todos os materiais escritos, discussões e correspondência com clientes atuais ou potenciais ao descrever os termos do contrato com o cliente.

### COMPORTAMENTOS QUE DEVES EVITAR

- ✗ Transmitir qualquer informação a clientes potenciais ou atuais que contradiga o contrato com o cliente
- ✗ Fazer declarações ou promessas aos clientes
- ✗ que não sejam apoiadas pelo contrato com o cliente



Contacta sempre o teu superior ou um representante do Departamento Jurídico em caso de dúvidas ou preocupações.



4.4

## Qualidade dos produtos e serviços e cumprimento da regulamentação em matéria de segurança e de produtos

Estamos empenhados em fornecer produtos e serviços seguros e de alta qualidade, em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

Na medida em que o teu cargo o exija, deves compreender e cumprir as leis e regulamentos aplicáveis a:

- Os nossos produtos e serviços e o setor da segurança privada; e
- A nossa colaboração com as autoridades policiais nacionais e com os socorristas, conforme estipulado nestes regulamentos.



Contacta sempre o teu superior ou um representante do Departamento Jurídico em caso de dúvidas ou preocupações.

4.5

## Garantir a integridade dos nossos colaboradores

Levamos muito a sério o nosso compromisso de proporcionar segurança e proteção aos clientes. É por isso que, onde e quando for legalmente permitido, pedimos aos nossos colegas que nos forneçam provas, a nível local, de um registo criminal limpo. Além disso, e sempre em conformidade com as leis locais, esperamos que partilhes quaisquer alterações ao teu registo criminal ou outras informações sobre antecedentes especificamente necessárias para o teu cargo durante o teu emprego. Tal é vital se quisermos estar à altura do nosso compromisso de proteger os nossos clientes.



Contacta sempre o teu superior ou um representante dos RH ou do Departamento Jurídico em caso de dúvidas ou preocupações.



4.6

## A segurança dos clientes é da responsabilidade de todos

A nossa promessa de tranquilidade e segurança aos nossos clientes está diretamente relacionada com a integridade e segurança das ferramentas, dispositivos, práticas e tecnologias que utilizamos para prestar os nossos serviços.

Participar na formação sobre segurança e recursos informáticos ministrada pela empresa, incluindo sessões obrigatórias, para manter um bom nível de sensibilização relativamente à segurança. Aceder apenas a dados de clientes atuais e potenciais a que estejas autorizado e com uma necessidade comercial válida. Informa proativamente o teu superior ou o departamento de TI se as definições do teu perfil tiverem de ser alteradas em função do teu cargo. Tal inclui a redução dos direitos de acesso se tiveres acesso a mais dados de clientes do que deverias devido a definições de perfil incorretas. Tratar os dados de clientes atuais e potenciais apenas em dispositivos aprovados pela Verisure (computadores portáteis, tablets e outros dispositivos aprovados pela empresa).

### COMPORTAMENTOS QUE DEVES EVITAR

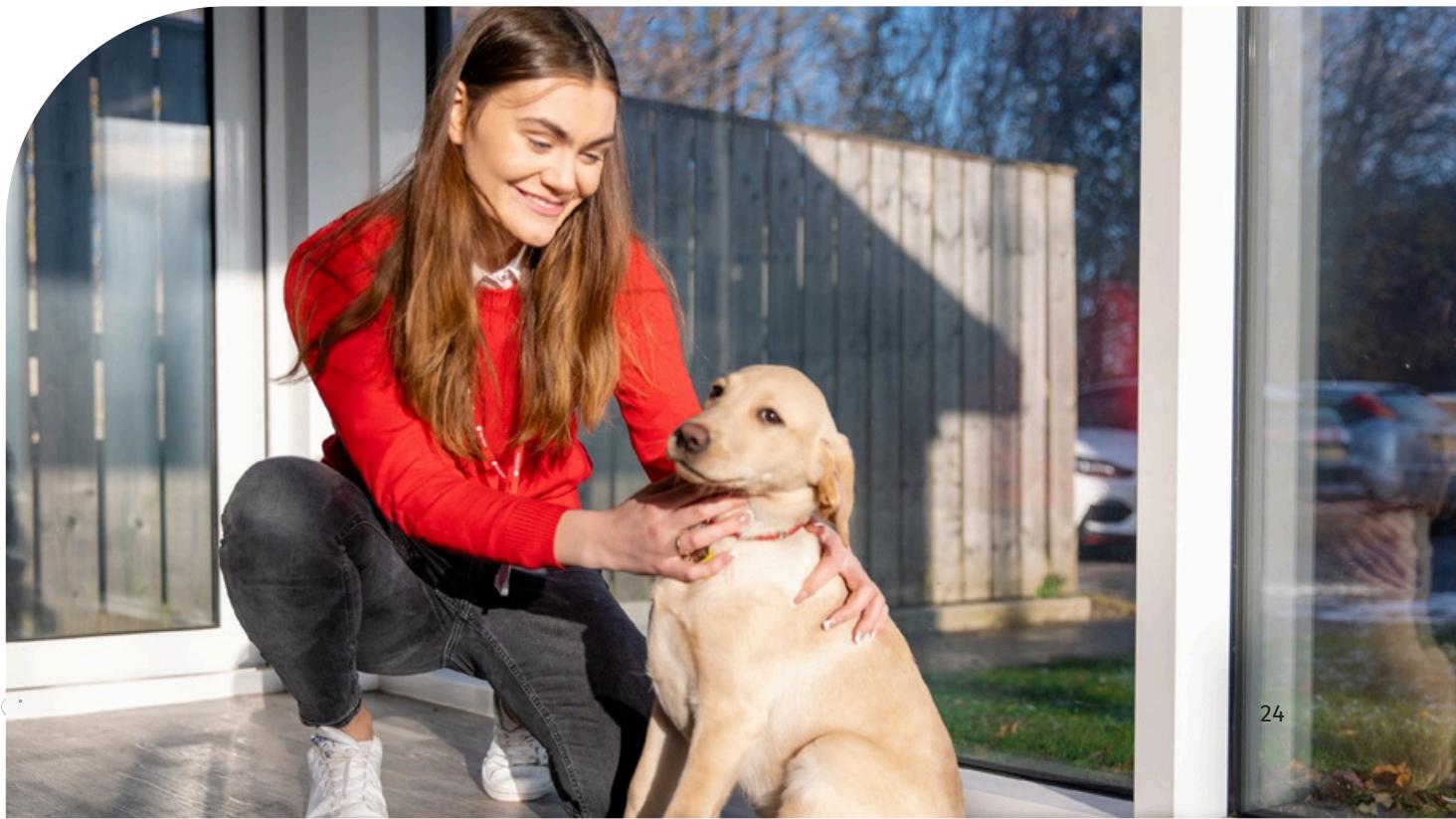
- ✗ Partilhar dados de clientes atuais e potenciais com colegas que não têm acesso através das suas definições de perfil, mesmo que as tuas intenções sejam boas. Fornecer informações sobre clientes atuais e potenciais a pessoas que telefonam ou enviam e-mails se não for possível verificar a sua identidade. Transferir ou guardar quaisquer dados da Verisure, incluindo dados de clientes, para o seu e-mail pessoal ou dispositivos que não possuam controlos de segurança da Verisure.



Para obteres mais informações, consulta a Política de Segurança da Informação da Verisure e a Política de Utilização Aceitável dos Recursos Informáticos da Verisure.



Contacta a tua equipa regional de segurança informática se tiveres alguma dúvida.





# PROTEGER A NOSSA EMPRESA

# Proteger a nossa empresa

5.1

## Proteção dos ativos da empresa

Contamos com os nossos colegas para serem honestos e tratem os ativos da Empresa com respeito.

Assegura-te de que utilizas os ativos da empresa - como ferramentas, sistemas e informações - de forma eficiente e pelas razões certas. É também importante ajudar a manter os nossos ativos seguros contra danos, perdas ou utilização indevida. Isso inclui itens físicos (como os nossos dispositivos de alarme) e ativos não físicos (como as nossas marcas registadas, know-how, informações confidenciais e sistemas de informação).

A proteção dos ativos da Empresa também implica apenas incorrer em custos e despesas para a Empresa, de acordo com as políticas aplicáveis. Isso significa obter as aprovações internas necessárias antes de assumir compromissos em nome da Empresa. Significa também que as despesas só devem ser efetuadas em conformidade com a política de viagens e despesas aplicável e que devem ser comunicadas com exatidão e rapidez, juntamente com a documentação correta.

Para obteres mais informações, consulta a nossa Política de Segurança da Informação da Verisure, a Política de Utilização Aceitável de Recursos de TI da Verisure, a Política de Delegação de Autoridade da Verisure, a Política de Aquisições da Verisure e a Política de Viagens e Despesas aplicável.

Contacta sempre o teu superior ou um representante dos RH ou do Departamento Jurídico em caso de dúvidas ou preocupações



5.2

## Antifraude

A fraude, sob qualquer forma, nunca é aceitável, quer afete a Verisure, os nossos clientes, fornecedores ou qualquer outro terceiro. Pode levar a diligências disciplinares e mesmo a acusações criminais. Fraude significa utilizar o engano ou a apropriação indevida para obter ganhos financeiros ou outras vantagens. Na Verisure, isso pode incluir as seguintes práticas: Partilhar informações falsas: Se fornecermos conscientemente informações financeiras ou não financeiras incorretas - como no nosso relatório anual - os nossos acionistas podem sofrer prejuízos e responsabilizar-nos. Induzir os clientes em erro: Todas as afirmações sobre produtos e serviços devem ser exatas e fundamentadas. Declarações falsas ou exageradas podem induzir os clientes em erro, levando-os a comprar algo ou a pagar mais do que deviam. Evitar pagamentos a fornecedores: Tentar evitar pagar a fatura de um fornecedor sem uma razão válida pode ser considerado fraude. Utilização indevida dos dados dos clientes: A utilização dos dados dos clientes sem autorização - como a sua partilha ou venda - constituiria um grave abuso de confiança e poderia ser fraudulenta. Afetação incorreta de fundos internos: Os fundos devem ser utilizados para a finalidade a que se destinam. Por exemplo, utilizar dinheiro destinado a salários ou pensões para outros projetos seria uma fraude contra os nossos colegas.

- 
- 

Garante que todas as informações de natureza financeira ou não financeira divulgadas publicamente sobre a Verisure estão completas, são precisas e totalmente fundamentadas. Sei preciso/a e honesto/a em todas as interações com clientes, colegas, fornecedores e terceiros.

Efetua sempre verificações de diligência prévia antes de trabalhar com novos agentes ou terceiros para compreender eventuais riscos de fraude.

### COMPORTAMENTOS QUE DEVES EVITAR

- ✗ Alterar, ocultar ou destruir contas ou registos financeiros
- ✗ Fazer afirmações falsas ou sem fundamento
- ✗ sobre a Verisure ou os nossos produtos ou serviços
- ✗ Utilizar indevidamente dados de clientes para obter ganhos financeiros.
- ✗

Contacta sempre o teu superior ou um representante dos RH ou do Departamento Jurídico em caso de dúvidas ou preocupações.



A Verisure pode ser legalmente responsabilizada por ações fraudulentas praticadas por qualquer pessoa que trabalhe para nós ou que nos represente. Isso inclui colegas, agentes, representantes da Verisure e quaisquer outros terceiros com os quais nos relacionamos. É por esse motivo que é essencial efetuar as devidas diligências antes de contratar qualquer novo terceiro, para avaliar o risco de fraude.



5.3

## Anticorrupção e suborno

Condenamos todas as formas de suborno e corrupção nas operações comerciais, independentemente do local onde ocorram. Deves ter muito cuidado ao dar ou aceitar presentes ou entretenimento que envolvam partes interessadas externas (fornecedores, funcionários públicos, lobistas, etc.), pois pode parecer uma tentativa de influenciar indevidamente essas partes interessadas ou de limitar a sua capacidade de tomar uma decisão comercial objetiva. Todos os presentes recebidos devem ser declarados ao diretor competente, em conformidade com a política local. A aceitação ou oferta de presentes em dinheiro é estritamente proibida. O entretenimento profissional só deve ser razoável, moderado e adequado e deve ser oferecido ou aceite como parte de atividades comerciais legítimas. No que respeita ao entretenimento de negócios, o custo por pessoa deve estar em conformidade com as normas aceites localmente (por exemplo, o preço aceite para um jantar de acordo com a política de viagens local). Não deves aceitar nem oferecer qualquer tipo de pagamento ou outro benefício que possa ser entendido como influência sobre a tua objetividade ou como estando a procurar indevidamente influenciar terceiros. Tal inclui quaisquer subornos, comissões ilegais ou outros tipos de pagamentos desonestos, bem como pagamentos a funcionários públicos para acelerar os procedimentos administrativos.

Nunca deves solicitar nem aceitar quaisquer presentes, gratificações ou outros incentivos monetários como condição para efetuar negócios com um fornecedor. Os subornos e os pagamentos de facilitação, ou outras atividades que influenciem a tua objetividade ou a objetividade de terceiros num resultado comercial, serão objeto de medidas disciplinares e, potencialmente, também de acusações criminais.



Para obteres mais informações, consulta a Política Antissuborno da Verisure.



Contacta sempre o teu superior hierárquico ou um representante do Departamento Jurídico para esclarecer quaisquer dúvidas ou preocupações.



5.4

## Conflito de interesses

Espera-se de todos que tenhamos bom senso e atuemos no melhor interesse da Empresa. Isso significa evitar situações em que interesses pessoais possam interferir - ou parecer interferir - com o que é melhor para a Verisure. Fora da Verisure, não deves exercer atividades que interfiram ou entrem em conflito com as tuas responsabilidades na Verisure. Não assumas funções (como membro do conselho de administração, consultor/a ou funcionário/a) noutras organizações, exceto se aprovado pelos RH e pela administração locais (e em conformidade com a política da nossa empresa e a legislação local). A aprovação não será dada se esse cargo puder entrar em conflito com as tuas responsabilidades na Verisure. A menos que a Verisure te peça para assumires um cargo ou uma atividade específica, exerceiras atividades e cargos externos por tua conta e risco, e no teu tempo pessoal. Não te deves envolver - direta ou indiretamente - nem procurar influenciar negócios comerciais com um fornecedor atual ou potencial da Verisure se tiveres uma relação com esse fornecedor que te coloque num conflito de interesses real ou aparente. Os familiares ou cônjuges só podem trabalhar ou prestar consultoria à Verisure se forem contratados com base no mérito e se não existir uma relação de subordinação direta ou indireta. Isso aplica-se a todos os aspetos do emprego, incluindo remuneração, promoções e transferências. É considerado um conflito de interesses estabelecer uma relação de supervisão com alguém com quem se tenha uma relação afetiva ou uma relação de parentesco. Se tiveres uma relação pessoal com um cliente, fornecedor, vendedor, concorrente ou parceiro de negócios que possa afetar o teu discernimento, isso também é um potencial conflito. Se pensas que podes estar num conflito - ou mesmo próximo de um - fala com o teu superior ou com os RH. É sempre melhor levantar a questão numa fase inicial para que possa ser analisada, documentada e tratada de forma adequada.



Em caso de dúvida, contacta o teu diretor, os RH ou o Departamento Jurídico se tiveres dúvidas ou preocupações.

Informa o teu superior ou os RH se tiveres relações comerciais com familiares, cônjuges, amigos ou outras pessoas próximas que possam conduzir a um conflito de interesses. Informa o teu superior ou o representante dos RH se tiveres uma relação familiar ou íntima com um/a colega que possa criar um conflito de interesses devido às vossas funções. Isso permitir-lhes-á adotar as medidas adequadas para resolver o potencial conflito de interesses.

Se uma situação de potencial conflito de interesses continuar, renove a sua comunicação pelo menos uma vez por ano.

## COMPORTAMENTOS QUE DEVES EVITAR

- ✗ Trabalhar para concorrentes ou fornecedores da Verisure enquanto detiveres um vínculo com a mesma  
Assumir funções externas (mesmo em empresas não concorrentes ou não fornecedoras) fora do horário de trabalho sem verificar a política local e obter a aprovação dos RH e da tua direção  
Prestar aconselhamento ou serviços a um fornecedor da Verisure num registo pessoal
- ✗ Influenciar decisões de contratação para beneficiar um familiar ou alguém com quem tenhas uma relação
- ✗ Investir num fornecedor, parceiro comercial ou concorrente sem divulgação e aprovação  
Assumir uma função de supervisão de um familiar ou de alguém com quem manténs uma relação.
- ✗



## Equidade nos negócios

Reconhecemos e apoiamos a importância de uma concorrência vigorosa mas justa. A nossa empresa crescerá através da qualidade dos nossos produtos, serviços e pessoas, nunca através de práticas comerciais ilegais. Atuamos sempre em conformidade com todas as leis da concorrência aplicáveis. As leis da concorrência estão em vigor para garantir a livre concorrência, o que, por sua vez, assegura que os nossos clientes obtêm produtos e serviços de alta qualidade a preços justos. Embora as leis da concorrência possam diferir de país para país, os mesmos princípios fundamentais devem ser seguidos onde quer que te encontres. Com base nesses princípios, deves respeitar sempre a seguinte lista não exaustiva de regras:

- A política comercial e os preços devem ser fixados de forma independente e nunca devem ser acordados, formal ou informalmente, nem coordenados com concorrentes ou outras partes não relacionadas, direta ou indiretamente  
Os clientes, territórios ou segmentos de serviços nunca
- devem ser discutidos ou atribuídos entre a Verisure e os seus concorrentes, devendo estar sempre sujeitos a uma concorrência leal  
As informações sensíveis do ponto de vista da concorrência (por exemplo, preços, condições de venda, clientes, fornecedores, planos de marketing, de desenvolvimento de produtos, etc.) não devem ser partilhadas com concorrentes nem recebidas destes. Se forem recebidas inadvertidamente, contacte o Departamento Jurídico para obter aconselhamento  
Alguns comportamentos podem ser considerados desleais ou ilegais em determinadas circunstâncias, nomeadamente  
Utilização do poder de mercado para obter uma vantagem
- competitiva desleal  
Celebrar acordos com fornecedores ou parceiros de vendas que imponham obrigações de exclusividade
- Exigir que os clientes comprem um produto para terem acesso a outro produto  
Recolha de informações sobre a concorrência, incluindo durante os processos de RH, que não respeitem os
- princípios estabelecidos pela Empresa para o efeito.
- 
- 



Para obteres mais informações, consulta a Política de Concorrência Leal da Verisure e as diretrizes relacionadas.



Envolve sempre um representante do departamento jurídico antes de quaisquer chamadas ou reuniões com concorrentes para obteres aconselhamento, e contacta sempre o departamento jurídico em caso de perguntas ou dúvidas.

5.5

## Tratamento de informações confidenciais, informação privilegiada, propriedade intelectual e informações não solicitadas

### Informação confidencial e informação privilegiada

Por vezes, poderás ter acesso a informações pertencentes à Verisure e, outras vezes, pertencentes a terceiros, como fornecedores ou clientes. Essas informações podem ser confidenciais e podem incluir, por exemplo, informações financeiras, planos de negócios, informações técnicas, informações sobre clientes e outros tipos de informações que não estão disponíveis ao público ou aos concorrentes.

Não divulgas nem discutas informações confidenciais com pessoas externas à Verisure, incluindo familiares ou amigos.

Dentro da empresa, só deves partilhar informações confidenciais com colegas se houver uma razão comercial válida. Se tiveres de partilhar informações com terceiros, certifica-te de que estes têm a obrigação legal de as manter confidenciais e de que existe uma clara necessidade comercial de receber essas informações.

Além disso, tem em atenção o local e a forma como as informações confidenciais são armazenadas ou apresentadas. Não as deixes visíveis em secretárias, ecrãs, unidades externas ou em qualquer lugar onde possam ser vistas ou acedidas por outras pessoas.

Se tiveres familiares ou outras pessoas que conheças que trabalhem para concorrentes, clientes comerciais, fornecedores ou parceiros, tem um cuidado adicional com a proteção das informações confidenciais da Empresa.

É da nossa responsabilidade proteger a confidencialidade, mesmo após o término do contrato de trabalho com a Verisure. Como as nossas ações são negociadas no Nasdaq Stockholm, qualquer informação confidencial pode também constituir informação privilegiada, que deve ser tratada de acordo com a nossa Política de Informação e Política de Negociação de Ações. A informação privilegiada é informação confidencial, sensível ao preço e que não foi tornada pública. Assegura-te de que estás bem ciente das restrições aplicáveis à informação privilegiada sempre que estiveres na posse dessa informação.

### Propriedade intelectual

A nossa propriedade intelectual, incluindo patentes, marcas comerciais, direitos de autor, segredos comerciais, desenhos registados, invenções e tecnologia, é um dos nossos ativos mais valiosos. Não deves permitir que a Propriedade Intelectual da Verisure seja utilizada ou partilhada com terceiros sem a autorização e as proteções adequadas. Deves respeitar os direitos de propriedade intelectual e industrial de terceiros.



Para obteres mais informações, consulta a Política de Propriedade Intelectual da Verisure e as diretrizes relacionadas.



Em caso de dúvida, contacta sempre um representante do Departamento Jurídico.

### Informações não solicitadas

Só deves aceitar ou considerar ideias não solicitadas de terceiros, incluindo ideias para novas campanhas publicitárias, novas promoções, produtos ou tecnologias novos ou melhorados, planos de marketing ou novos nomes de produtos, se tal estiver em estrita conformidade com os procedimentos da Empresa relativamente a ideias não solicitadas. Para qualquer outra ideia não solicitada que recebas, informa imediatamente um representante do Departamento Jurídico para que possa ser preparada uma resposta e adotadas outras medidas.



Para obteres mais informações, consulta a Política de Segredos Comerciais e Informações Confidenciais da Verisure, e as diretrizes relacionadas.



Para obteres mais informações, consulta o seu contacto no Departamento Jurídico ou o Conselho de Propriedade Intelectual da Verisure.

Para obteres mais informações, consulta a nossa Política de Segredos Comerciais e Informações Confidenciais da Verisure, a Política de Privacidade de Dados da Verisure, a Política de Segurança das Informações da Verisure, a Política de Informações da Verisure e a Política de Negociação de Ações da Verisure.

Contacta sempre um representante do Departamento Jurídico se tiveres dúvidas sobre a confidencialidade. Para quaisquer questões relacionadas especificamente com a informação privilegiada, devem ser sempre solicitadas orientações ao Comité de Divulgação ou ao Diretor Jurídico.



5.6

## Imagen e reputação

A nossa imagem e reputação são extremamente importantes. Devem ser adotadas todas as medidas para proteger e salvaguardar a nossa imagem e reputação em todas as nossas relações internas, com clientes, fornecedores, parceiros comerciais, concorrentes e funcionários públicos.

Podes interagir com autoridades, entidades do setor público ou instituições e organismos públicos se estiveres autorizado a fazê-lo no âmbito das tuas funções. Quando o fizeres, espera-se que te comportes de uma forma legal, ética e respeitosa.

Não deves falar em nome da Verisure, exceto se estiveres explicitamente autorizado/a a fazê-lo. Todas as comunicações externas devem ser coordenadas em total conformidade com a Política de Informação e outras normas de comunicação da empresa aplicáveis.



Para mais informações, consulta a nossa Política de Informação e a nossa Política de Redes Sociais.

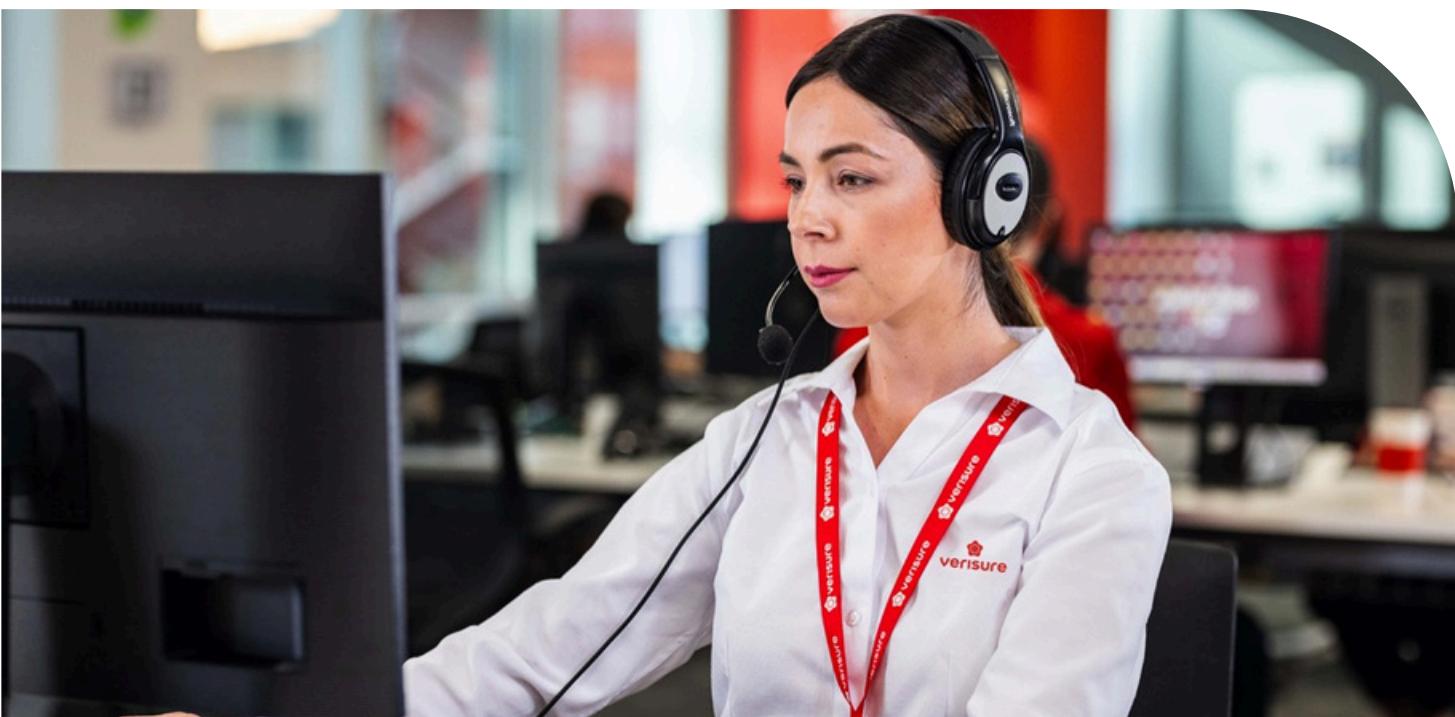


Para quaisquer questões relacionadas com a comunicação interna e externa, contacta os colegas de comunicação do país ou o Diretor de Comunicações do Grupo.

Lembra-te de que és um/a representante da Verisure quando utilizas os uniformes ou veículos da Empresa por isso, atua sempre com Confiança e Responsabilidade quando os utilizares.

## COMPORTAMENTOS QUE DEVES EVITAR

- ✗ Fazer comentários em nome da Verisure aos meios de comunicação social, exceto se explicitamente autorizado/a a fazê-lo. Pede educadamente os dados de contacto do jornalista e consulta a equipa de Comunicações do Grupo ou, se estiveres noutro país, o responsável local pelas Comunicações
- ✗ Prestar qualquer declaração em qualquer contexto externo que possa ter um impacto negativo na reputação, marcas ou marcas registadas da Empresa



5.7

## Utilização aceitável das TI, Inteligência Artificial (IA), segurança da informação e responsabilidade de comunicar incidentes

Deves utilizar todo o equipamento e sistemas informáticos em conformidade com a Política de Segurança da Informação da Verisure e a Política de Utilização Aceitável dos Recursos Informáticos da Verisure. É da tua responsabilidade ajudar-nos a salvaguardar as nossas tecnologias, sistemas informáticos e aplicações, bem como os dados armazenados nos mesmos, contra danos, alterações, roubo, malware, fraude e acesso não autorizado.

É também da tua responsabilidade utilizar a IA de forma responsável e apenas para os fins a que se destina. Deves utilizar sempre as ferramentas de inteligência artificial de acordo com as instruções e diretrizes aplicáveis, tais como as Diretrizes de Utilização Responsável de Inteligência Artificial Generativa da Verisure.

Também és responsável por:

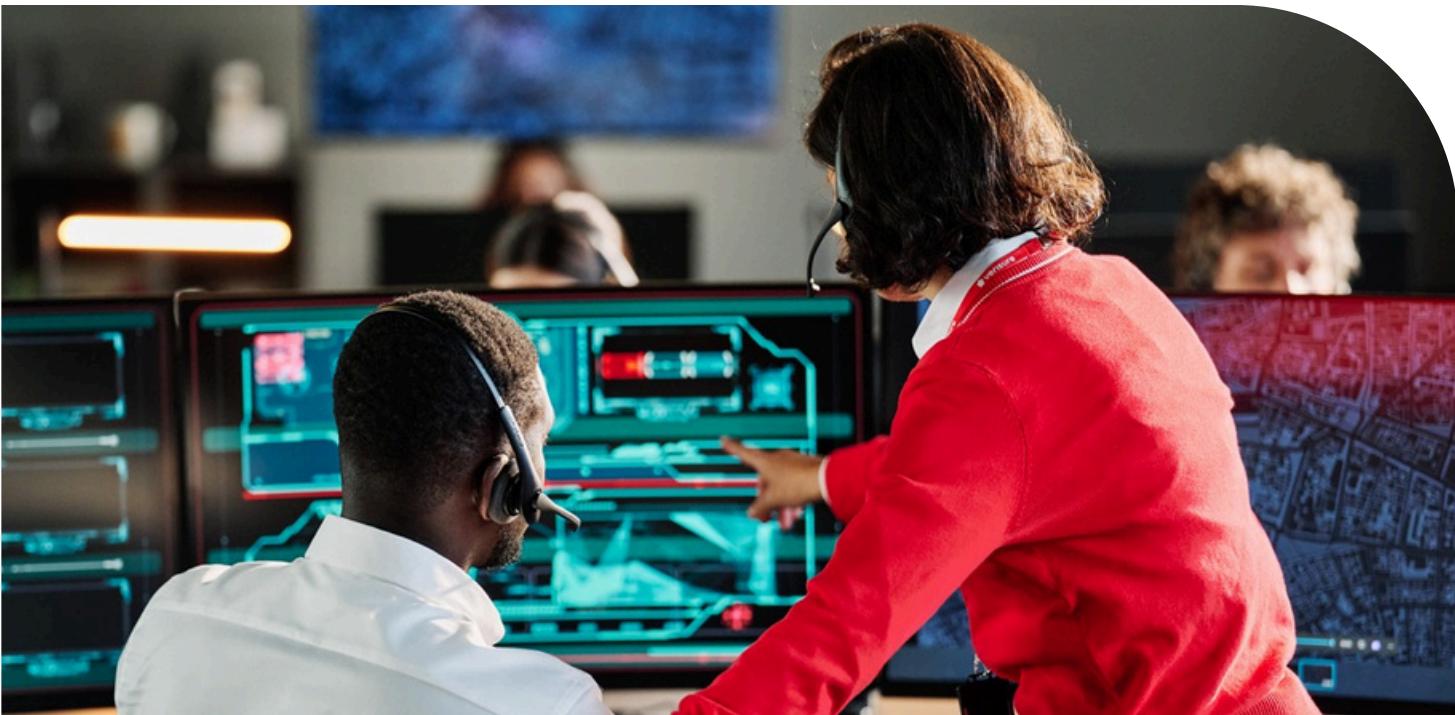
- Manter um nível razoável de sensibilização para a segurança e completar todas as formações necessárias
- Compreender e cumprir as políticas, comunicações e orientações em matéria de segurança da informação
- Garantir que a tua utilização das TI está em conformidade com a Política de Utilização Aceitável dos Recursos de TI da Verisure
- Nunca tentar contornar os controlos ou as proteções de segurança da Empresa.
- 



Na medida do permitido pela lei aplicável, a Verisure reserva-se o direito de monitorizar e inspecionar a forma como as suas redes e ativos são utilizados, incluindo a inspeção de e-mails e outros dados mantidos em dispositivos da Empresa.



Se fores vítima ou suspeitas de um incidente de segurança que possa afetar a Empresa ou qualquer um dos teus colegas, comunica sempre imediatamente a atividade ao teu Serviço de Apoio local, à Equipa de Segurança Regional ou ao teu superior.



5.8

## Redes sociais

Reconhecemos que a tecnologia proporciona oportunidades únicas para desenvolvemos a nossa atividade, ouvirmos, aprendermos e interagirmos com os clientes, as partes interessadas e entre nós através de uma grande variedade de meios de comunicação social. Oferece oportunidades únicas para estabelecer contactos e comunicar, com o potencial de construir a nossa marca e reputação. Por outro lado, uma utilização irrefletida das redes sociais pode também prejudicar gravemente a nossa marca e reputação. Deves ter em atenção que as tuas publicações nas redes sociais, mesmo que sejam feitas a título privado, podem ter impacto na marca Verisure e expor a Empresa a riscos legais. Por isso, esperamos sempre que:

- Te abstenhas de utilizar o logótipo da empresa e outros recursos visuais da empresa, a menos que tenhas recebido aprovação explícita e orientação da tua equipa local de Comunicação ou Marketing  
Quando utilizares redes sociais a título pessoal, deves
- deixar claro que as opiniões expressas são tuas. Se mencionares a tua ligação à Verisure, deves ser claro/a que não estás a falar em nome da nossa Empresa (exceto se tiveres sido autorizado/a a fazê-lo)  
Respeita sempre a privacidade dos outros. Abstém-te de publicar imagens ou informações sobre os nossos colegas ou clientes sem a sua autorização
- Não publique informações estratégicas, sensíveis, privadas ou confidenciais da Empresa  
Sejas verdadeiro/a e exato/a na tua descrição da Empresa e dos nossos produtos e serviços
- Divulga a tua afiliação na Empresa ao fazeres comentários sobre a Verisure  
Te abstenhas de todo e qualquer comentário depreciativo, ofensivo ou inadequado relativo à Verisure, às nossas marcas, aos teus colegas, aos nossos clientes, aos nossos parceiros comerciais e até aos nossos concorrentes
- Te abstenhas de falar em nome da Empresa, exceto se autorizado/a a fazê-lo, e não respondas a mensagens de concorrentes ou de pessoas que façam comentários negativos sobre a Empresa. Se testemunhares alguma coisa, reencaminha-a para a tua equipa local de Comunicação ou Marketing  
Te abstenhas de violar direitos de imagem, marcas comerciais ou direitos de autor de terceiros
- Se não tiveres a certeza de que uma declaração ou uma publicação nas redes sociais é adequada para ser partilhada nas redes sociais, consulta a tua equipa de comunicação local antes de publicar.
- 
- 

Se estiveres autorizado a utilizar as redes sociais no teu cargo, certifica-te de que tudo o que publicares nas redes sociais sobre a Verisure está em conformidade com o nosso ADN, o Código de Conduta, a Política de Redes Sociais da Verisure e outras normas internas aplicáveis. Certifica-te de que divulgas claramente que trabalhas na Verisure quando comentares sobre a nossa atividade, produtos ou serviços. Quando publicares a título pessoal, utiliza sempre a primeira pessoa ("Eu" em vez de "Nós") para não dares a entender que estás a falar em nome da Empresa. Se encontrares algum conteúdo nas redes sociais que possa ser considerado prejudicial ou que represente mal a empresa, comunica-o ao teu superior hierárquico, à equipa de comunicação ou através do nosso canal Speak Up.

## COMPORTAMENTOS QUE DEVES EVITAR

- ✗ Não faças referência ao teu cargo ou associação à Verisure em nenhuma comunicação pessoal de uma forma que possa ser interpretada - seja com precisão ou por engano - como uma declaração oficial ou um endosso da Verisure.



Para mais informações, consulta a Política de redes sociais e outras normas de comunicação interna aplicáveis.



Em caso de dúvidas ou preocupações, contacta a tua equipa local ou a equipa de Comunicações do Grupo, o teu chefe ou um representante dos RH ou do Departamento Jurídico, que te poderá encaminhar para o colega adequado.



**PROTEGER AS NOSSAS  
COMUNIDADES E O  
NOSSO PLANETA**

# Proteger as nossas comunidades e o nosso planeta

Compreendemos que a nossa responsabilidade para com a sociedade em geral vai além da nossa atividade e inclui as nossas comunidades e o nosso planeta. Estamos empenhados em ser um ator positivo nas nossas comunidades, onde quer que a nossa experiência, assistência e soluções sejam necessárias. É intrínseco ao nosso ADN ter um impacto positivo nas comunidades através dos nossos produtos e serviços, dos empregos que criamos e das ações sociais que empreendemos. Reiteramos o nosso compromisso para com os direitos humanos e a nossa intenção de nos comportarmos como uma empresa socialmente responsável onde quer que operemos. Os nossos colaboradores são convidados a ter um impacto positivo nas suas comunidades, participando em iniciativas de voluntariado ou de beneficência em todas as nossas áreas geográficas. Na Verisure nós:

- Respeitamos, aprendemos com e apoiamos as comunidades e culturas em que trabalhamos, compreendendo o impacto que a nossa atividade pode ter nas comunidades
- Interagimos com as comunidades de forma atempada, honesta e culturalmente adequada
- Conduzimos as atividades empresariais de uma forma que promova e respeite os direitos humanos e fomente um comportamento não discriminatório
- Apoiamos as atividades caritativas da empresa sempre que tivermos a oportunidade e que isso pareça correto
- Obtemos a aprovação necessária antes de efetuar quaisquer contribuições em nome da Empresa.
- 

Estamos também empenhados em proteger o planeta, minimizando o nosso impacto ambiental. Contamos contigo para agir no âmbito da proteção ambiental, sendo tão eficiente quanto possível na utilização de recursos, incluindo o tratamento de resíduos, a utilização de energia, a utilização de combustível, a utilização de água e a biodiversidade, e maximizando a durabilidade e a reciclagem dos nossos produtos e instalações. Fazer a nossa parte, utilizando os recursos de forma responsável, ajudando a reduzir as emissões e cumprindo as leis e regulamentos ambientais, é da responsabilidade de todos.



Para mais informações sobre a nossa estratégia de sustentabilidade, consulta o nosso website ESG:  
<https://www.verisure.com/esg/2024/>



Para mais informações, consulta a Política de Responsabilidade Social Empresarial da Verisure e a Política Ambiental da Verisure.





# GESTÃO

# Gestão

A Verisure tem um forte compromisso com uma atuação com Confiança e Responsabilidade - faz parte do nosso ADN - e contamos contigo para lutar por um local de trabalho onde todos cumpram o nosso Código de Conduta. A Direção funcional e nacional é responsável por garantir que são atribuídos recursos e atenção suficientes à aplicação efetiva do Código de Conduta nas respetivas equipas e regiões geográficas.

Os Comités de Conformidade Nacionais são responsáveis por assegurar a aplicação do Código de Conduta nas suas respetivas áreas geográficas. São também responsáveis pela construção contínua de uma cultura de “fazer o que está certo” nas respetivas organizações, assegurando que os processos adequados são implementados e seguidos. Tal inclui a resolução e o acompanhamento de problemas de conformidade, a avaliação anual da aplicação do Código de Conduta e a apresentação de relatórios anuais ao Comité de Conformidade do Grupo sobre a aplicação e as áreas a melhorar. Os Comités de Conformidade são normalmente compostos pelo Diretor Nacional, o Diretor de RH e o Diretor Jurídico.

Este Código de Conduta estabelece as normas para tudo o que fazemos e os tópicos abordados são complementados pelas políticas, normas e diretrizes aplicáveis do Grupo.

Aprovado pelo Conselho de Administração do Grupo:

Versão 1	Dezembro de 2018
Versão atualizada	Novembro de 2021
Versão atualizada	Setembro de 2024
Versão atualizada	Agosto 2025



