



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	19
1.1. Nuestra visión, misión y ADN	5	4.1. Responsable de marketing, ventas y prestación de servicios	20
1.2. Finalidad del Código de Conducta	7	4.2. Proteger los datos de los clientes/as	21
1.3. Ámbito de aplicación del Código de Conducta	7	4.3. Contratos con clientes/as	22
2. RESPONSABILIDADES	8	4.4. Calidad de los productos y servicios y cumplimiento de la normativa sobre seguridad y producto	23
2.1. Responsabilidad de entender, cumplir y buscar claridad en caso de dudas	9	4.5. Garantizar la integridad de nuestros/as colaboradores/as	23
2.2. La responsabilidad de hablar claro	10	4.6. La seguridad del/la cliente/a es responsabilidad de todos	24
2.3. Responsabilidad de aplicar estrictamente el principio de no represalia	11	5. PROTEGER NUESTRA COMPAÑÍA	25
2.4. Responsabilidad como mánager	11	5.1. Protección de los activos de la compañía	26
2.5. Responsabilidad de respetar los derechos humanos y las normas laborales en nuestra compañía y a través de nuestra cadena de valor	12	5.2. Lucha contra el fraude	27
3. PROTEGER A NUESTRAS PERSONAS	13	5.3. Lucha contra el soborno y la corrupción	28
3.1. No a la discriminación y el acoso	15	5.4. Conflicto de intereses	29
3.2. Datos personales de nuestros/as compañeros/as	16	5.5. Tratamiento de la información confidencial, información privilegiada, propiedad intelectual e información no solicitada	31
3.3. Salud, seguridad y bienestar	16	5.6. Imagen y reputación	32
		5.7. Uso aceptable de la informática, Inteligencia Artificial (IA), la seguridad de la información y responsabilidad de notificar incidentes	32
		5.8. Redes sociales	33
		6. PROTEGER NUESTRAS COMUNIDADES Y NUESTRO PLANETA	34
		7. GOBERNANZA	36

Mensaje del CEO

Estimados/as compañeros/as:

Cuando la misión consiste en dar tranquilidad y proteger a las personas, la confianza lo es todo. Nos comprometemos con nuestros clientes a mantenerlos seguros/as y a salvo, y eso significa esforzarse por trabajar según los más altos estándares éticos.

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/as clientes/as 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 de 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

Introducción

1.1

Nuestra visión, misión y ADN

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

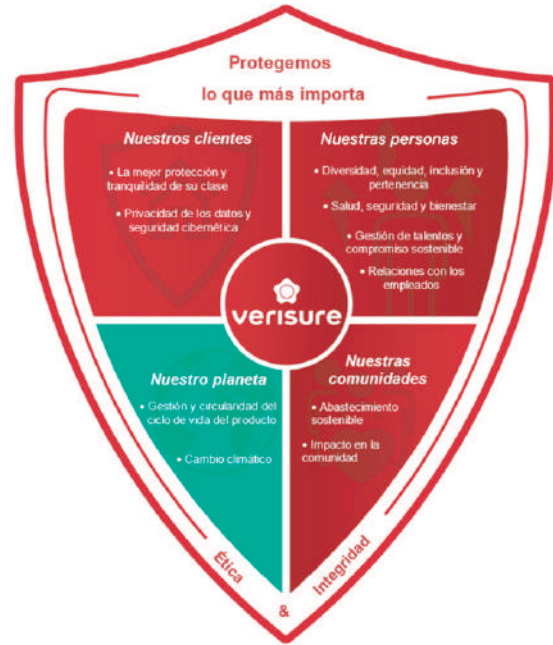
Somos personas que protegemos a personas. Nuestros clientes/as están en el centro de todo lo que hacemos. Agradecemos su lealtad y creemos que debemos ganárnosla cada día.

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/as clientes/as:** dedicada a ofrecer la mejor protección a nuestros/as clientes/as
- **Nuestros/as 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 el 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/as, con nuestros/as 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, mángers 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. En la medida en que el Código de Conducta entre en conflicto con la legislación local, esta prevalecerá siempre.



2



RESPONSABILIDADES

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 el equipo de Recursos Humanos.

Además, debes seguir 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 correcta, 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 debilitas la confianza en nuestra compañía? ¿Supondrá un riesgo para nuestra reputación?

Actúa. Haz preguntas y pide ayuda. Habla con Recursos Humanos o pide ayuda a tu responsable. Contamos con tu opinión.



2.2

La responsabilidad de hablar claro

Abordar tus preocupaciones y hablar claro

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 plantees tu preocupación directamente a tu responsable

o al área de Recursos Humanos, 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 Legal 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 Speak Up de Verisure, para comunicar tus preocupaciones, incluso de forma anónima, enviando un informe a través de [verisurespeakup.com](https://www.verisurespeakup.com). Las denuncias presentadas a través de nuestra plataforma Speak Up serán revisadas por miembros de los equipos de Recursos Humanos y Compliance de Verisure y, si se abre 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 la Política del Canal de Denuncias 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 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 mánager

Porque todo el mundo dentro de la organización es responsable de vivir nuestro ADN y aplicar nuestro Código de Conducta en su trabajo y en la toma de decisiones del día a día. Como mánager, 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 mánager, 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.



2.5

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

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 ningún tipo de discriminación, acoso o violencia, especialmente si está relacionado con actividades sindicales legítimas o con la afiliación de una persona.

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

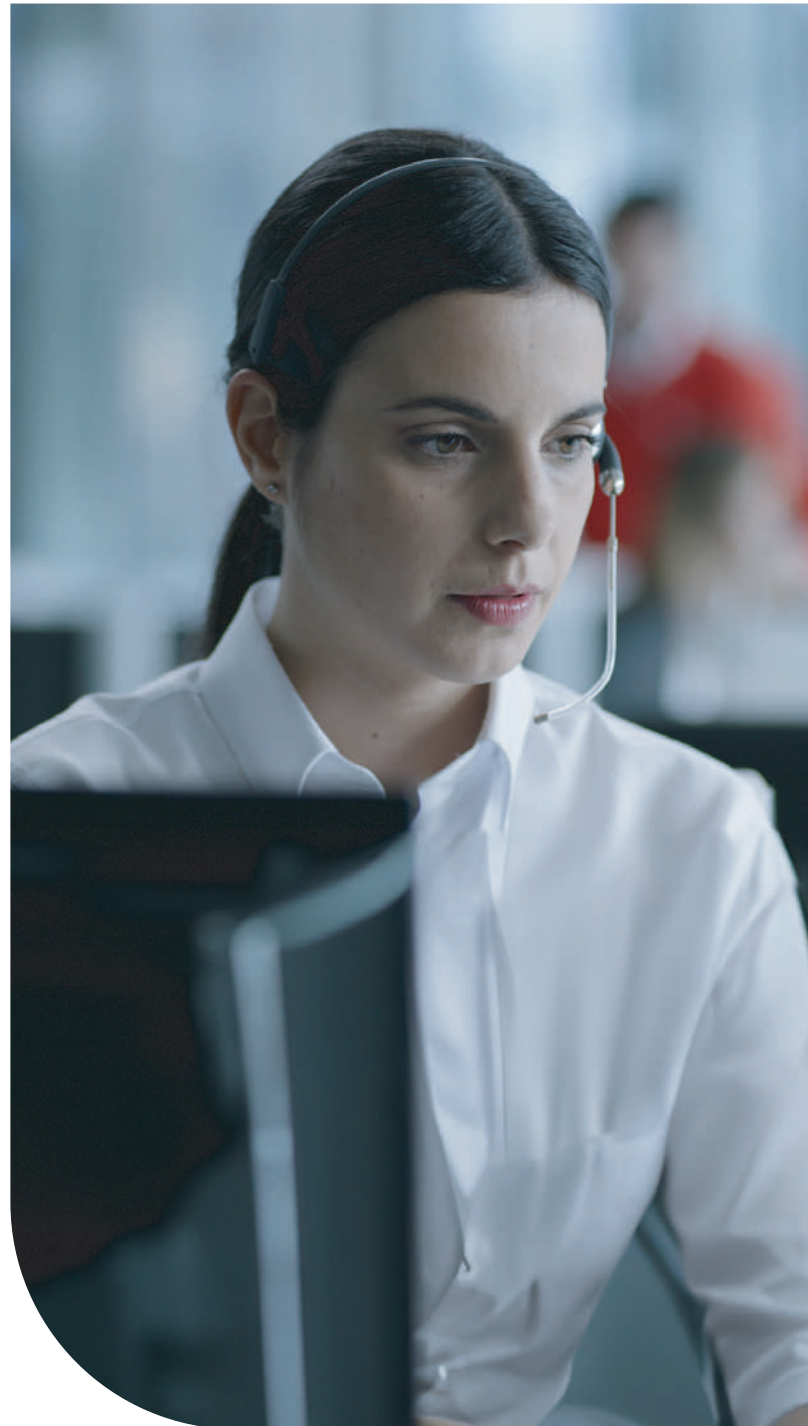


**PROTEGER A
NUESTRAS PERSONAS**

Proteger a nuestras personas

En nuestro ADN, lo llamamos ganar en equipo. Buscamos y desarrollamos a nuestros/as colaboradores/as para que se conviertan en grandes profesionales: personas que fomenten un espíritu de equipo positivo, actúen con humildad y transparencia, y sean excelentes 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 su opinión y, compartir su identidad y singularidad dentro de nuestra organización; y tenga acceso a las mismas oportunidades, en cada paso del camino. 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 un representante de Recursos Humanos, o plantea tu preocupación a través de la plataforma Speak Up de Verisure.

SÍ

- ✓ Tratar a todos/as 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
- ✓ Denunciar y trasladar lo ocurrido si presencias discriminación o acoso



Si deseas obtener más información, consulta la Política contra el Acoso y la Discriminación, así como la Política de Diversidad, Equidad, Inclusión y Pertenencia de Verisure.



Ponte siempre en contacto con tu responsable o un representante de Recursos Humanos o del Departamento de Legal en caso de tener preguntas o dudas.

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/as 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 Privacidad y la Política de Gestión de Brechas de Seguridad de Datos Personales de Verisure.



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

3.3

Salud, seguridad y bienestar

Nos comprometemos a proteger la salud y la seguridad de nuestros/as compañeros/as y a fomentar su 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, práctica o situación laboral insegura.

También te animamos a cuidar de tu propio bienestar dedicando tiempo a mantener tu salud física y mental. 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 Recursos Humanos 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 Recursos Humanos si se produce algún cambio en la situación de este 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 las 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 el haber realizado 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 corporativa o conduzcas un vehículo con la 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.





**PROTEGER A
NUESTROS/AS
CLIENTES/AS**

Proteger a nuestros/as 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.

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 Verisure (que no sean necesarios para fines profesionales), amigos/as, familiares o en las redes sociales

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 5.8, Redes Sociales para obtener más información



Ponte siempre en contacto con tu responsable o con el Departamento de Legal 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/ellas 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 la Política de Privacidad y la Política de Gestión de Brechas de Seguridad de Datos Personales de Verisure.



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

SÍ

- ✓ Respetar siempre la privacidad de nuestros/as clientes/as y salvaguardar sus datos personales
- ✓ Ser claro al hablar con los/las clientes/as 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 comerciales 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 daños 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/la cliente/a 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/as clientes/as que no estén recogidas en el contrato.



Ponte siempre en contacto con tu responsable o con el departamento de Legal 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 vigente.

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 Legal 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 Recursos Humanos o con el departamento de Legal 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 la compañía (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 la compañía, incluidos datos de clientes/as, en tu correo electrónico personal o en dispositivos que no cuenten con controles de seguridad de Verisure



Para obtener más información, consulta la Política de Seguridad de la Información y la Política de Uso Aceptable de los Recursos Informáticos de Verisure



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



5



**PROTEGER NUESTRA
COMPAÑÍA**

Proteger nuestra compañía

5.1

Protección de los activos de la compañía

Confiamos en que nuestros compañeros/as sean honestos/as y traten los activos de la compañía con respeto.

Utiliza los activos de la compañía, tales como herramientas y sistemas e información, de forma eficiente y exclusivamente para fines legítimos. También es fundamental proteger los activos de la compañía frente a daños, pérdidas o usos indebidos. Esto incluye tanto los elementos físicos (como, por ejemplo, nuestros dispositivos de alarma) como los activos no físicos (como, por ejemplo, nuestras marcas registradas, *know-how*, información confidencial y sistemas de información).

Proteger los activos de la compañía también implica incurrir en costes y gastos de la compañía únicamente de acuerdo con las políticas pertinentes. Esto significa que se debe contar con las aprobaciones internas necesarias antes de contraer un compromiso en nombre de la compañía. También significa que solo se debe incurrir en gastos de acuerdo con la Política de Viajes y Gastos pertinente y que se informe de ellos con exactitud, aportando la documentación correcta.



Para obtener más información, consulta la Política de Seguridad de la Información, la Política de Uso Aceptable de los Recursos Informáticos, la Política de Delegación de Autoridad, la Política de Operaciones con valores y la Política de Viajes y Gastos pertinentes, todas ellas de Verisure.



Ponte siempre en contacto con tu responsable o un representante de Recursos Humanos o del departamento de Legal en caso de tener preguntas o dudas.



5.2

Lucha contra el fraude

No toleramos el fraude bajo ninguna circunstancia, ya afecte a Verisure, a nuestros clientes/as, proveedores/as o terceros. Estas conductas pueden derivar en medidas disciplinarias internas e incluso en acciones legales o cargos penales.

Se entiende por fraude cualquier acción deliberada de engaño o apropiación indebida destinada a obtener un beneficio económico u otras ventajas personales.

En Verisure incluye:

- **Compartir información falsa:** proporcionar información tanto financiera como no financiera incorrecta —por ejemplo, o en el informe anual— de forma deliberada, puede causar perjuicios a nuestros grupos de interés y conllevar responsabilidades legales o afectar gravemente nuestra reputación
- **Engañar a nuestros clientes/as:** todas las afirmaciones sobre productos y servicios deben ser precisas y estar respaldadas por información comprobable. Las afirmaciones falsas o exageradas pueden confundir a nuestros clientes/as y hacer que compren algo innecesario o paguen más de lo debido
- **Incumplimiento deliberado en el pago a proveedores/as:** intentar eludir el pago de una factura a un proveedor sin una justificación válida puede constituir una forma de fraude
- **Utilizar los datos de nuestros clientes/as de forma indebida:** utilizar los datos de nuestros clientes/as sin su consentimiento, como compartirlos o venderlos, representa una grave violación de la confianza depositada en nosotros y puede constituir una práctica fraudulenta
- **Asignación incorrecta de los fondos internos:** los fondos deben utilizarse para los fines previstos. Por ejemplo, desviar fondos destinados a otros proyectos constituiría un fraude contra nuestros compañeros/as

Cualquier acción fraudulenta llevada a cabo por colaboradores/as o representantes de Verisure puede implicar una responsabilidad legal directa para la compañía. Esto incluye a los compañeros/as de Verisure, agentes, representantes y terceros vinculados a la compañía. Por ello, antes de establecer relaciones con nuevos terceros, debemos llevar a cabo un riguroso proceso de diligencia debida para evaluar su integridad y el riesgo de fraude.

SÍ

- ✓ Garantiza que toda la información tanto financiera como no financiera divulgada públicamente sobre Verisure sea completa, exacta y esté debidamente fundamentada
- ✓ Actúa con precisión y honestidad en todas tus interacciones con nuestros clientes/as, compañeros/as, proveedores/as y terceros
- ✓ Asegúrate de realizar las comprobaciones de diligencia debida necesarias para identificar posibles riesgos de fraude antes de colaborar con nuevos agentes o terceros

NO

- ✗ Alterar, ocultar o destruir cuentas o registros financieros
- ✗ Hacer afirmaciones falsas o infundadas sobre Verisure o nuestros productos o servicios
- ✗ Utilizar indebidamente los datos de los clientes para obtener beneficios económicos



Ponte siempre en contacto con tu responsable, un representante de Recursos Humanos o del departamento de Legal en caso de tener preguntas o dudas.



5.3

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 de Verisure.



Ponte siempre en contacto con tu responsable o con un representante del departamento de Legal para cualquier pregunta o duda que tengas.



5.4**Conflicto de intereses**

Se espera que todos actuemos con criterio y responsabilidad, siempre en beneficio de los intereses de la compañía. Esto significa evitar situaciones en las que los intereses personales puedan entrar en conflicto —o aparentar entrar en conflicto— con los intereses de Verisure.

Fuera de Verisure no debes realizar actividades que interfieran o entren en conflicto con tus responsabilidades en la compañía. No asumas funciones en otras organizaciones (como, por ejemplo, miembro del consejo de administración, consultor/a o empleado/a) sin contar previamente con la aprobación de Recursos Humanos, y la dirección local, y siempre en conformidad con la política de la compañía y la legislación vigente. No se concederá la aprobación si el cargo externo entra en conflicto con tus responsabilidades en Verisure.

A menos que 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 participes, directa o indirectamente, ni trates de influir en tratos comerciales con un/a proveedor/a real o potencial de Verisure si tienes una relación con dicho/a proveedor/a que te sitúe en un conflicto de intereses real o aparente.

Los familiares o socios/as solo podrán ser contratados o prestar servicios de consultoría a Verisure si su contratación se basa en criterios objetivos de contratación y si no existe una relación de subordinación directa ni indirecta entre esa persona y el/la empleado/a. Esto se aplica a todos los aspectos del empleo, incluidos el salario, 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.

Si mantienes una relación personal con un cliente/a, proveedor/a, vendedor/a, competidor o socio comercial que pueda influir en tu criterio profesional, estás ante un posible conflicto de interés.

Si consideras que podrías estar en una situación de conflicto de interés (o cerca de estarlo), comunícalo de inmediato a tu responsable directo o al equipo de Recursos Humanos. Es preferible abordar cualquier posible conflicto de interés desde el principio, para que pueda ser evaluado, documentado y gestionado de forma adecuada.



Si tienes dudas o inquietudes, ponte en contacto con tu responsable directo, el departamento de Recursos Humanos o de Legal.

SÍ

- ✓ Informa a tu responsable o a Recursos Humanos si mantienes relaciones comerciales con familiares, cónyuges, amigos u otras personas cercanas que pudieran dar lugar a un conflicto de intereses
- ✓ Informa a tu responsable o al área de Recursos Humanos 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
- ✓ Si la situación de posible conflicto de intereses denunciada persiste en el tiempo, debes comunicarlo al menos una vez al año

NO

- ✗ Trabajar para competidores/as o proveedores/as de Verisure mientras mantengas una relación laboral activa con la compañía
- ✗ Asumir funciones externas (incluso en organizaciones que no compiten ni proveen servicios a Verisure) fuera del entorno laboral sin comprobar antes la política local y obtener la aprobación del equipo de Recursos Humanos y de su dirección
- ✗ Prestar asesoramiento o servicios a un proveedor de Verisure de forma personal
- ✗ Influir en procesos de contratación con el fin de favorecer a un familiar o a una persona con la que mantienes una relación personal
- ✗ Invertir en un proveedor/a, socio comercial o competidor sin informar de ello y contar con la aprobación pertinente
- ✗ Asumir funciones de supervisión sobre un familiar o una persona con la que mantienes una relación personal



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/as clientes/as 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 Verisure, y sus competidores/as, 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 Legal 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 Recursos Humanos, que no se adhieran a los principios y procesos establecidos por la compañía



Para obtener más información, consulta la Política de Competencia Leal de Verisure, y las directrices correspondientes.



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

5.5

Tratamiento de la información confidencial, información privilegiada, propiedad intelectual e información no solicitada

Información confidencial e información privilegiada

En ocasiones, puedes tener acceso a información propiedad de Verisure o también de terceros, como proveedores/as o clientes/as. Esta puede ser confidencial e incluir información, por ejemplo, información financiera, planes de negocio, información técnica, información sobre clientes y otros tipos de información que no están disponibles para el público o los/as competidores/as.

No compartas ni comentes información confidencial con personas ajenas a Verisure incluidos familiares o amigos. Dentro de la compañía, únicamente comparte la información confidencial con tus compañeros solo si hay un motivo comercial válido que lo justifique. Si necesitas compartir esta información con terceros, asegúrate que están obligados legalmente a mantener la confidencialidad y que existe una necesidad comercial legítima para hacerlo.

Presta atención al lugar y la forma en que se almacena o se muestra dicha información. No la dejes a la vista en escritorios, pantallas, unidades externas o en cualquier lugar en el que otras personas puedan verla o acceder a ella.

Si tienes familiares u otras personas conocidas que trabajen para la competencia, clientes comerciales, proveedores/as o socios/as, debes mantener un cuidado adicional a la hora de proteger la información confidencial de la compañía.

Es nuestra responsabilidad proteger la confidencialidad, incluso una vez finalizada la relación laboral con Verisure.

Dado que nuestras acciones cotizan en el Nasdaq de Estocolmo, cualquier información confidencial también puede considerarse información privilegiada, que debe ser tratada de acuerdo con nuestra Política de Información y Política de Operaciones con Valores de Verisure. La información privilegiada es aquella que no ha sido divulgada públicamente, que es confidencial y que puede influir en el precio de las acciones. Asegúrate de conocer las restricciones aplicables a la información privilegiada siempre que puedas estar en posesión de ella.



Para obtener más información, consulta la Política de Secretos Comerciales e Información Confidencial, la Política de Privacidad de Datos, la Política de Seguridad de la Información, la Política de Información y la Política de Operaciones con Valores, todas ellas de Verisure.



Ante cualquier duda relacionada con la confidencialidad, ponte siempre en contacto con un representante del departamento de Legal. Para cualquier asunto relacionado con información privilegiada, es imprescindible consultar al Comité de Divulgación o al área de Legal.

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 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 la Política de Propiedad Intelectual de Verisure y las directrices correspondientes.



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

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 de departamento de Legal para que pueda prepararse una respuesta y se adopten las medidas oportunas.



Para obtener más información, consulta nuestra Política de Secretos Comerciales e Información Confidencial de Verisure y las directrices correspondientes.



Para obtener más información, ponte en contacto con en el departamento de Legal o con el departamento de Propiedad Intelectual de Verisure.

5.6

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 públicos.

Puedes 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.

No debes hablar en nombre de Verisure a menos que estés explícitamente autorizado para ello. Toda comunicación externa debe gestionarse en estricto cumplimiento de la Política de Información y otras normas aplicables de comunicación de la compañía.

SÍ

- ✓ Recuerda que al utilizar los uniformes o vehículos de Verisure representas a la compañía en todo momento, así que actúa siempre con confianza y responsabilidad

NO

- ✗ Hacer comentarios en nombre de Verisure a los medios de comunicación a menos que esté explícitamente autorizado para ello. Solicitar amablemente los datos de contacto del periodista y consultar con el equipo de Comunicación de Verisure o, si corresponde, con el responsable local de Comunicación de un determinado país
- ✗ Hacer declaraciones en cualquier contexto externo que puedan tener repercusiones negativas en la reputación, las marcas o marcas registradas de la compañía



Para obtener más información, consulta nuestra Política de Información y nuestra Política de Redes Sociales.



Para cualquier asunto sobre la comunicación interna y externa, ponte en contacto con el equipo de Comunicación del país o con el responsable de Comunicación de Verisure.

5.7

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 y la Política de Uso Aceptable de los Recursos Informáticos, ambas de Verisure. 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. Utiliza siempre las herramientas de inteligencia artificial conforme a las instrucciones vigentes, incluyendo las directrices de uso responsable de la IA generativa de Verisure.

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 de Verisure
- No intentar nunca eludir los controles o protecciones de seguridad de la compañía

En la medida en que lo permita la legislación vigente, la compañía 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.



Para obtener más información, consulta la Política de Seguridad de la Información, la Política de Uso Aceptable de los Recursos Informáticos y las directrices de Uso Responsable de la IA Generativa de Verisure.



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

5.8

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
- Cuando uses las redes sociales a título personal, te asegures de dejar claro que las opiniones expresadas son exclusivamente tuyas. Si mencionas tu vínculo con Verisure, te asegures de dejar claro que no estás hablando en nombre de la compañía, salvo que cuentes con autorización expresa para hacerlo
- Respetes siempre la intimidad de los demás. No publiques fotos o información sobre nuestros/as compañeros/as o clientes/as sin su autorización
- No publiques información estratégica, delicada, 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 Verisure
- Te abstengas de hacer comentarios despectivos, ofensivos o inapropiados sobre Verisure, nuestras marcas, tus compañeros/as, nuestros/as clientes/as, nuestros/as socios/as comerciales y 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, reenvíalo a tu equipo local de Comunicación o Marketing
- Te abstengas de infringir los derechos de imagen, las marcas comerciales o los derechos de autor de terceros
- Si no estás seguro de si una declaración o una publicación en las redes sociales es apropiada para compartirla, consulta al equipo local de Comunicación antes de publicarla

SÍ

- ✓ Si estás autorizado a gestionar redes sociales como parte de tus funciones, asegúrate de que todo lo que publiques sobre Verisure refleje fielmente nuestro ADN, respete el Código de Conducta y cumpla con la Política de Redes Sociales y demás normativas internas vigentes
- ✓ Si haces comentarios sobre el negocio, los productos o los servicios de Verisure asegúrate de dejar claro que formas parte de la compañía
- ✓ Cuando escribas a título personal, utiliza siempre la primera persona (“yo” en lugar de “nosotros”) para no dar a entender que hablas en nombre de la compañía
- ✓ Si encuentras algún tipo de contenido en las redes sociales que pueda considerarse perjudicial o que desprestigie a la compañía, notifícalo a tu superior de inmediato, al equipo de Comunicación o a través de nuestro canal Speak Up

NO

- ✗ No indiques tu función o vínculo con Verisure en comunicaciones personales si puede interpretarse —correcta o incorrectamente— como una declaración oficial o un aval por parte de la compañía



Para más información, consulta la Política de Redes Sociales y otras normas internas de comunicación aplicables.



Si tienes preguntas o dudas, ponte en contacto con el equipo de Comunicación local o de Verisure, con tu responsable directo, con un representante de Recursos Humanos o del departamento de Legal, quienes podrán derivarte al interlocutor adecuado.

6



**PROTEGER NUESTRAS
COMUNIDADES Y
NUESTRO PLANETA**

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 Verisure:

- 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.



Para más información sobre nuestra estrategia de sostenibilidad, consulta nuestra página web ESG: <https://www.verisure.com/esg/2024/>



Para más información, consulta la Política de Responsabilidad Social Corporativa y la Política de Gestión de la Información de Verisure.



7

GOVERNANZA

Gobernanza

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 de Verisure sobre la aplicación y los aspectos susceptibles de mejora. Los Comités de Cumplimiento suelen estar formados por el responsable de país, el responsable de Recursos Humanos y el responsable del departamento de Legal.

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 de Verisure, así como con las políticas locales existentes en su caso.



Versión 1	Diciembre de 2018
Versión actualizada	Noviembre de 2021
Versión actualizada	Septiembre 2024
Versión actualizada	Agosto 2025

