

DIE „SÜEAK-UP“-POLITIK DER L'OCCITANE GROUP

OKTOBER 2024

„Speak Up“-Politik der L'OCCITANE Group

Oktober 2024

EINFÜHRUNG

Bei der L'OCCITANE Group bestimmen gemeinsame Werte und der [Verhaltenskodex \(Code of Business Conduct\)](#) unser tägliches Verhalten bei unserer Unternehmenstätigkeit. Sie fördern eine Kultur der Transparenz, der Verantwortlichkeit und der Integrität.

Das Melden eines Fehlverhaltens bedeutet im Wesentlichen, Deine Besorgnis auszusprechen, damit die Angelegenheit weiterverfolgt werden kann. Wenn Du ein Verhalten beobachtest oder davon hörst, das möglicherweise gegen unseren Verhaltenskodex und/oder gegen ein Gesetz/eine Vorschrift verstößt, möchten wir Dich ermutigen, dich diesbezüglich zu äußern. Der **unternehmerische** Geist der L'OCCITANE Group fördert die direkte Kommunikation, und **das offene Ansprechen von Problemen** sollte die übliche Art sein, um sich zu äußern. Wir wissen jedoch, dass dies nicht immer möglich oder realistisch ist, daher bieten wir verschiedene andere Möglichkeiten der Äußerung an.

Das Melden von Fehlverhalten ist unerlässlich, um Mensch und Umwelt zu schützen. Dies ist auch entscheidend für den Schutz unseres guten Rufs, unseres Erfolgs und unserer Betriebsfähigkeit – sowohl jetzt als auch in Zukunft. Indem Du dich äusserst, gibst Du der L'OCCITANE Group und ihrer Wertschöpfungskette die Möglichkeit, proaktiv mit der Situation umzugehen.

WARUM EINE „Speak-up“-Politik?

Zweck dieser „Speak-up“-Politik ist es, zu erklären, wann, wo und wie Du Bedenken über vermutetes Fehlverhalten melden kannst, ohne Angst vor Vergeltungsmaßnahmen haben zu müssen. Sie beschreibt auch, was Du von der L'OCCITANE Group erwarten kannst, wenn Du dich äusserst, und welche möglichen Schritte ergriffen werden, nachdem Du deine Bedenken geäußert hast.

Diese Richtlinie zielt darauf ab, einen globalen Rahmen innerhalb der L'OCCITANE Group und ihrer Marken zu schaffen. Wir sind ein multinationales, markenübergreifendes und multikulturelles Unternehmen, das alle Gesetze der Länder einhält, in denen wir tätig sind. Wenn deren geltende Gesetze von den in dieser Richtlinie festgelegten Anforderungen abweichen oder andere Schutzstandards vorsehen, so haben jeweils diejenigen Vorgaben Vorrang, die den besten Schutz für natürliche Personen bieten.

WER KANN SICH ÄUSSERN?

Da jeder Mensch in ethischer Hinsicht Verantwortung trägt, gilt diese Richtlinie für alle unsere Mitarbeitenden und externen Stakeholder weltweit, wie beispielsweise:

- Mitarbeitende, Praktikanten und Auftragnehmer:innen;
- Lieferanten in der Wertschöpfungskette und deren Beschäftigte;
- Kunden und Interessenten;
- Gemeinschaftsmitglieder.

Benutzer des „Speak Up“-Meldekanals müssen in gutem Glauben handeln und dürfen keine absichtlich falschen Anschuldigungen machen. Das bedeutet, dass die Absicht hinter der Meldung die Aufdeckung eines potenziellen Problems sein muss und keine Böswilligkeit oder Verletzung.

WAS SIND DIE GRUNDSÄTZE?

Da Vertrauen eine Voraussetzung dafür ist, dass der „Speak Up“-Meldekanal auch wirklich genutzt wird und seinen Zweck erfüllen kann, stützt er sich auf vier Säulen:

- Schutz der meldenden Person
- Die Annahme, dass die Meldung in gutem Glauben erfolgt, ebenso wie die initiale Unschuldsvermutung in Bezug auf die Person, auf die sich die Meldung bezieht
- Korrektes Verhalten der an der Entgegennahme und Bearbeitung der Meldung beteiligten Personen
- Sicherstellung der Vertraulichkeit in Bezug auf den jeweiligen Sachverhalt und die Identität der beteiligten Personen

Die L'OCCITANE Group toleriert keinerlei Vergeltungsmaßnahmen gegen Meldende oder Mitarbeitende, die an der Untersuchung oder Weiterverfolgung einer „Speak Up“-Meldung mitgewirkt haben. Vergeltungsmaßnahmen sind alle Handlungen, die einer meldenden Partei als Bestrafung für die Einreichung einer Meldung finanziellen, beruflichen oder emotionalen Schaden zufügen.

WAS SOLLTE GEMELDET WERDEN?

Du musst nicht sicher sein, dass ein Verstoß gegen Richtlinien oder Gesetze vor der Meldung aufgetreten ist, und Du solltest nicht versuchen, selbst Beweise zu sammeln, bevor Du eine Offenlegung vornimmst.

Du solltest jedoch sicherstellen, dass Dein Anliegen von der „Speak Up“-Politik der L'OCCITANE Group abgedeckt ist, und Du musst in gutem Glauben handeln. Generell sollte der Meldekanal verwendet werden, um Bedenken über einen vermuteten Verstoß gegen ein Gesetz, eine Verordnung und/oder unseren [Verhaltenskodex](#) zu äußern.

Beispiele für Bedenken, die über die „Speak Up“-Kanäle gemeldet werden können:

- Menschenrechtsverletzungen
- Psychische oder physische Belästigung
- Diskriminierung
- Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsprobleme
- Bestechung und Korruption
- Betrug und Diebstahl
- Interessenkonflikte
- Vergeltungsmaßnahmen gegen jemanden, der sich in gutem Glauben geäußert hat

Wofür „Speak Up“-Kanäle NICHT verwendet werden sollten:

- Für Beschwerden, die jemand in Bezug auf Beschäftigungsbedingungen oder Personalangelegenheiten vorbringen möchte
- Für persönliche oder rechtliche Streitigkeiten
- Für das Melden von Ereignissen oder Situationen, die eine unmittelbare Gefahr für Leben oder Eigentum darstellen (*in solchen Situationen sind Notdienste zu kontaktieren*)
- Für Beschwerden über Bestellungen oder Produkte der L'OCCITANE Group (*in solchen Fällen wende Dich bitte an den Kundendienst Deines Landes*)
- Für Vorwürfe, von denen der oder die Meldende weiß, dass sie falsch sind

WIE KANNST DU DICH ÄUSSERN?

Es gibt mehrere Möglichkeiten und Kanäle, um Fehlverhalten oder Missstände zu melden. Es spielt keine Rolle, welchen Du wählst – Du kannst dich also **auf die Art und Weise äußern, die Dir am angenehmsten ist.**

Welcher Weg der Beste ist, hängt zudem von mehreren Faktoren ab, wie beispielsweise dem Kontext der Situation, der Art des Problems, den potenziellen Auswirkungen und den Beziehungen zwischen den Parteien. Im Rahmen unserer Feedback-Kultur ermutigt die L'OCCITANE Group Dich nachdrücklich, Bedenken über einen der direkten Kanäle zu äußern:

- Direkt an die beteiligte(n) Person(en)

Mit gutem Beispiel voranzugehen, ist in der Tat einer unserer Kernwerte, und das offene Ansprechen von Problemen ist ein zentrales Element unserer Arbeitsweise. Wenn das Problem einfach ist und durch direkte Kommunikation schnell gelöst werden kann, ist es oft am besten, es sofort anzugehen. Wenn dies nicht möglich ist oder Du dich nicht wohl dabei fühlst, melde Fragen und Bedenken bitte über einen der anderen Kanäle.

- Vertrauenswürdige Kolleginnen und Kollegen (Vorgesetzte, Personalabteilung oder das interne Audit-Team)

Eine natürliche Person, an die sich Mitarbeitende wenden können, wenn sie Bedenken äußern, ist ihre direkte Führungskraft. Alternativ gibt es mehrere Personen außerhalb Deiner Abteilung, mit denen Du sprechen kannst, wie z. B. die lokale Personalabteilung oder des Group Internal Audit Teams. Du kannst dich von ihnen informell beraten lassen, was zu tun ist, aber sie können Dich auch bei der Einreichung einer „Speak Up“-Meldung unterstützen.

Wenn es Dir unangenehm ist, eine Angelegenheit direkt mit jemandem zu besprechen, kannst Du sie vertraulich über die folgenden Kanäle melden:

- Dein lokaler „Speak Up“-Meldekanal (*ausschließlich für Mitarbeitende der L'OCCITANE Group und vorbehaltlich lokaler Verfügbarkeit*)

Verbundene Unternehmen können einen Kanal auf lokaler Ebene einrichten. Deren Mitarbeitende wenden sich an ihre lokale Personal- oder Rechtsabteilung, die unter der Aufsicht des jeweiligen verbundenen Unternehmens tätig ist.

- Der „Speak Up“-Meldekanal der Gruppe

Du kannst den [„Speak Up“-Meldekanal der L'OCCITANE Group](#) nutzen, über den jede Person mögliche Verstöße melden kann. Er wird von einem unabhängigen Dritten bereitgestellt, der eine anonyme Meldung garantiert und 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche erreichbar und in mehr als 70 globalen Sprachen verfügbar ist. Er kann über die Unternehmenswebsite der L'OCCITANE Group, per Telefon oder über eine mobile App kontaktiert werden.

WIE NUTZT MAN DEN SPEAK-UP-MELDEKANAL DER L'OCCITANE GROUP?

- Über die [Online-Plattform](#): Du musst ein Passwort erstellen und erhältst eine Fallnummer, mit der Du deine Meldung nachverfolgen und (auch wenn Du dich dafür entscheidest, anonym zu bleiben) mit dem Untersuchungsteam kommunizieren kannst. Um die Updates Deiner Meldung zu verfolgen, kannst Du entweder Deine E-Mail-Adresse hinterlassen (sie wird vom Lösungsanbieter vertraulich behandelt

und nicht an die L'OCCITANE Group weitergegeben) und Benachrichtigungen erhalten oder dich erneut mit der Plattform verbinden, indem Du dein Passwort und Deine Fallnummer eingibst.

- Mit der **mobilen App-Version** des Lösungsanbieters ([Android](#) oder [iPhone](#)): Du kannst mit dem Code 116979 oder mit einem QR-Code auf den „Speak Up“-Meldekanal der L'OCCITANE Group zugreifen. Du erstellst ein Passwort und erhältst eine Fallnummer, um auf Dein Meldekonto zuzugreifen. Über dieses Konto erhältst Du Benachrichtigungen auf Deinem Telefon, Updates zum Fall und kannst mit dem Untersuchungsteam kommunizieren (auch wenn Du dich dafür entscheidest, anonym zu bleiben).
- Durch Hinterlassen einer **Telefonnachricht** (Nummern im Anhang): Du kannst mit dem Code 116979 auf den „Speak Up“-Meldekanal der L'OCCITANE Group zugreifen, ein PIN-Passwort erstellen und eine Audionachricht hinterlassen, in der Dein Anliegen in Deiner Landessprache beschrieben wird. Zu Beginn des Anrufs erhältst Du eine Fallnummer, damit Du den Fortschritt des Berichts einsehen kannst, indem Du die Nummer erneut anrufst.

Welche Informationen benötigst Du?

Wenn Du eine Meldung machst, gib bitte so viele detaillierte Informationen wie möglich an, damit die L'OCCITANE Group Dein Anliegen beurteilen und untersuchen kann. Dazu gehören z. B.:

- der Hintergrund, die Vorgeschichte und der Grund für Deine Besorgnis;
- die Identität und Position der beteiligten Personen, Daten, Orte und andere relevante Informationen;
- alle Dokumente, die Deine Meldung untermauern können.

Denke daran, dass die bereitgestellten Informationen sachlich sein und sich direkt auf den Gegenstand der Meldung beziehen müssen.

Erfolgt die Meldung anonym?

Speak-Up-Meldungen erfolgen anonym über den Meldekanal der L'OCCITANE Group über eine externe Lösung, die außerhalb der L'OCCITANE Group gehostet wird. Dies ermöglicht eine völlig anonyme Interaktion mit dem Team, das die Meldung erhält und überprüft. Wenn Du deinen Namen nennen möchtest, wird die L'OCCITANE Group alle angemessenen Schritte unternehmen, um Deine Identität geheim zu halten. Solche Informationen werden nur dann offengelegt, wenn dies für eine Untersuchung oder gemäß geltendem Recht erforderlich ist.

Wer bearbeitet die Meldungen?

Alle Meldungen, die über den Speak-Up-Kanal der L'OCCITANE Group eingehen, werden im Fallmanagementsystem unseres Anbieters protokolliert, auf das nur das Group Internal Audit Team zugreifen kann.

Falls für die Untersuchungen erforderlich, können abhängig von ihrer Art und dem erforderlichen Fachwissen weitere interne und/oder externe Stakeholder (z. B. die Personal- oder Rechtsabteilung oder Responsible Procurement) einbezogen werden. Informationen werden mit ihnen nach dem Grundsatz „Kenntnis nur, wenn nötig“ geteilt. Diese Sachbearbeiter:innen sind an eine spezifische Geheimhaltungsvereinbarung gebunden und arbeiten unter strenger Vertraulichkeit. Wer an solchen Untersuchungen beteiligt ist, muss frei von tatsächlichen oder potentiellen Vorurteilen und Interessenkonflikten sein.

Wie werden die Untersuchungen geführt?

Nach Einreichung einer Meldung erhältst Du innerhalb von sieben Werktagen eine Empfangsbestätigung. Nach Erhalt der Meldung wird das Group Internal Audit Team:

- das Anliegen bewerten, um sicherzustellen, dass es in den Geltungsbereich dieser Richtlinie fällt;
- feststellen, ob die Meldung ein Mindestmaß an umsetzbaren Informationen und Nachweisen für die Untersuchungen enthält;
- je nach Art des Falls und der erforderlichen Expertise zu einem Triage-Prozess übergehen.

Jede Meldung wird mit dem angemessenen Maß an Zeit, Aufmerksamkeit und Ressourcen untersucht, die für eine verantwortungsvolle Behandlung der Angelegenheit erforderlich sind. Überprüfungen und Untersuchungen werden unabhängig, fair und unvoreingenommen in Bezug auf alle beteiligten Parteien und in Übereinstimmung mit den einschlägigen Gesetzen, Richtlinien und Grundsätzen durchgeführt.

Wie sieht das Ergebnis aus?

Die L'OCCITANE Group strebt an, die Untersuchungen innerhalb einer angemessenen Frist abzuschließen, aber in einigen Fällen kann ein längerer Zeitraum erforderlich sein. Wenn Dein Anliegen begründet ist, werden die jeweils angemessenen Maßnahmen ergriffen, unter Einhaltung aller Gesetze und unserer Richtlinien.

Alle Untersuchungsberichte und die dazugehörigen Beweise werden sicher auf der „Speak Up“-Meldeplattform der L'OCCITANE Group gespeichert. Untersuchungsberichte sind vertraulich. Der Meldende wird über das Untersuchungsverfahren und die allgemeinen Feststellungen informiert, wenn dies angemessen und möglich ist.

WIE VERWENDEN WIR PERSONENBEZOGENE DATEN?

Die Gruppe erhebt und verarbeitet Deine personenbezogenen Daten im Rahmen der Speak-Up-Politik, um Deine Meldung zu bearbeiten. Weitere Informationen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, Deine Rechte und wie Du uns kontaktieren kannst, findest Du in unserer [„Speak Up“-Datenschutzrichtlinie](#).

Reinold Geiger
Chairman
L'OCCITANE Group

REVISIONSVERLAUF

Datum	Freigabe	Autor	Hinweistexte
Dezember 2021	1.0	Abteilung Group Internal Audit	Erstfreigabe (nur intern)
Oktober 2024	2.0	Abteilung Group Internal Audit	Update mit neuem Lösungsanbieter (sowohl intern als auch extern)

ANHANG

Region	Instruktionen für den Telefonkontakt	Region	Instruktionen für den Telefonkontakt
Albanien	+355 4 530 1801	Jordanien	80 023 801
Algerien	+213 983 29 93 38	Kasachstan	(+7) 877 2735 74582
Angola	244 226 425 610	Kenia	+254 20 765 0957
Anguilla	18 334 222 005	Republik Korea	+82 2 3700 5146
Antigua und Barbuda	18334222006	Kuwait	96 522 055 730
Argentinien	+54 11 2039 7280	Lettland	80 005 929
Australien	+61 2 8284 6262	Libanon	8 338 160 193
Österreich	800 909 683	Litauen	880 030 366
Bahamas	18 334 222 007	Luxemburg	3 523 420 808 982
Bahrain	97 316 501 936	Malaysia	+60 3 7724 3136
Bangladesch	+880 (0) 9610 998462	Malta	80 065 144
Barbados	+1 (246) 623 9631	Martinique	0800 90 1651
Belarus	882 004 910 089	Mauritius	+230 5 297 0999
Belgien	0800 89 326	Mexiko	+52 55 4780 6198
Belize	18 000 130 076	Moldawien	80 060 016
Benin	+229 20 90 0380	Marokko	+212 5 30 14 41 08
Bermuda	18 334 222 008	Myanmar	8 008 008 062
Bhutan	+975 2 379 003	Namibia	+264 83 380 0103
Bolivien	800 105 122	Nepal	18 000 010 186
Bosnien-Herzegowina	+387 70 330 093	Niederlande	+31 10 700 75 03
Botswana	8 007 861 103	Neuseeland	+64 9 913 5892
Brasilien	+55 (11) 4700 8838	Nicaragua	50 575 137 610
Brunei Darussalam	8 014 657	Nigeria	7 080 601 221
Bulgarien	8 002 100 645	Nordmazedonien	38 925 513 216
Burkina Faso	+226 25 30 09 82	Norwegen	+47 24 14 06 01
Kambodscha	1 800 209 867	Oman	80 074 161
Kamerun	+237 6 57 10 31 12	Pakistan	80 090 044 437
Kanada	+1 (514) 395 0496	Panama	5 073 084 480
Kaimaninseln	+1 (345) 769 5580	Papua-Neuguinea	861 322
Chile	+56 22 483 5917	Paraguay	98 004 410 266
China	1080 0152 3042 (gebührenfrei über China Telecom)	Peru	80 074 535
China	1080 0852 2221 (gebührenfrei über China United Network)	Philippinen	180 083 948 474
China	400 120 1842 (landesweite Nummer, wird zum lokalen Tarif berechnet)	Polen	800012953
Kolumbien	576 012 421 247	Portugal	800 831 302
Costa Rica	50 640 360 350	Puerto Rico	+1 (787) 200 7305
Elfenbeinküste	+225 05 66 77 0918	Katar	800 101 094
Kroatien	8 007 745	La Réunion	1 800 916 980
Zypern	80 091 142	Rumänien	800 400 653
Tschechien	800 050 833	Russische Föderation	8 (800) 100 69 94
Dänemark	+45 43 31 09 61	Saudi-Arabien	8 008 501 433
Dominica	18 334 221 998	Serbien	+381 10 520 043
Dominikanische Republik	+1 (829) 947 1996	Seychellen	800 131
Ecuador	1 800 001 432	Singapur	6 564 037 051
Ägypten	8 000 000 083	Slowakei	800 113 418
El Salvador	50 322 304 752	Slowenien	80 083 115
Estland	3 726 093 008	Südafrika	+27 (21) 427 7937
Äthiopien	800 86 1919	Spanien	34 900 031 156
Fidschi	8 002 650	Sri Lanka	+94 (72) 091 0370
Finnland	800 392 912	Sudan	+249 15 655 9883
Frankreich	805 543 753	Surinam	8 338 160 919
Französisch-Guyana	0800 99 1448	Schweden	201 604 703
Französisch-Polynesien	0800 91 4886	Schweiz	800 005 691
Georgien	1 800 008 013	Taiwan	+886 2 7743 8912
Deutschland	8 001 818 952	Tansania	0800 11 1020
Ghana	+233 59 699 3553	Thailand	+66 2 844 9693
Griechenland	80 044 145 924	Trinidad und Tobago	+1 (868) 224 1869
Grenada	+1 (473) 230 0333	Tunesien	+216 31 300 338
Guam	18 338 096 777	Türkei	800 448 828 602
Guatemala	50 223 028 459	Turks- und Caicosinseln	18 334 621 355
Honduras	80 027 916 139	Uganda	+256 41 423 8162
Hongkong	85 230 194 193	Ukraine	800 801 205
Ungarn	06 809 845 89	Vereinigte Arabische Emirate	80 004 440 408
Island	3 544 150 349	Vereinigtes Königreich	8 000 224 118
Indien	8 000 503 159	Vereinigte Staaten von Amerika	+1 (669) 288 7154
Indonesien	+62 21 8063 0074	Uruguay	415 985 762
Irland	1 800 800 636	Venezuela	582 123 357 722
Israel	97 233 741 225	Vietnam	8 419 003 271
Italien	800 147 694	Jungferninseln (britisch)	18 334 621 356
Jamaika	+1 (876) 677 9125	Jungferninseln (USA)	18 337 246 398
Japan	+81 3 6627 0734	Zimbabwe	2 638 677 422 010