

# POLITYKA ZGŁASZANIA NARUSZEŃ „SPEAK UP” GRUPY L'OCCITANE

PAŹDZIERNIK 2024

# Polityka Zgłaszania Naruszeń

## Grupy L'OCCITANE „Speak Up”

Październik 2024

### WSTĘP

Wspólne wartości i [Kodeks postępowania w biznesie](#) Grupy L'OCCITANE kierują naszym codziennym postępowaniem i sposobem prowadzenia działalności. Sprzyjają budowaniu kultury przejrzystości, odpowiedzialności i uczciwości.

Zgłaszanie nieprawidłowości oznacza przede wszystkim zgłaszanie swoich wątpliwości, aby umożliwić rozpatrzenie ich. Jeśli usłyszysz lub zauważysz zachowanie, które może naruszać nasz Kodeks postępowania w biznesie i/lub prawo/przepisy, zachęcamy do zgłoszenia tego faktu. Duch **przedsiębiorczości** Grupy sprzyja bezpośredniej komunikacji, a **informacje zwrotne** powinny pozostać naturalnym sposobem zgłaszania wątpliwości. Zdajemy sobie sprawę, że nie zawsze jest to możliwe lub praktyczne, dlatego oferujemy różne inne sposoby zgłaszania nieprawidłowości.

Zgłaszanie nieprawidłowości ma kluczowe znaczenie dla ochrony ludzi i przyrody. Jest to również niezbędne dla utrzymania naszej reputacji, sukcesu i zdolności do działania – zarówno obecnie, jak i w przyszłości. Zgłaszając nieprawidłowości, dajesz Grupie i jej łańcuchowi wartości możliwość proaktywnego zajęcia się sytuacją.

### DLACZEGO POLITYKA SPEAK UP JEST POTRZEBNA?

Celem niniejszej polityki Speak Up jest wyjaśnienie, kiedy, gdzie i jak można zgłosić podejrzenie niewłaściwego postępowania bez obaw o działania odwetowe. Opisuje również, czego można oczekiwać od Grupy w przypadku zgłoszenia nieprawidłowości oraz jakie możliwe kroki zostaną podjęte w związku z Twoimi wątpliwościami.

Celem niniejszej polityki jest zapewnienie globalnych zasad ramowych w obrębie Grupy L'OCCITANE i jej marek. Jesteśmy międzynarodową, wielomarkową i wielokulturową firmą, która przestrzega wszystkich przepisów obowiązujących w krajach, w których prowadzi działalność. W przypadku różnych standardów ochrony lub jakichkolwiek rozbieżności między obowiązującymi przepisami a wymogami określonymi w niniejszej polityce zastosowanie mają zasady zapewniające najwyższą ochronę osobom fizycznym.

### KTO MOŻE ZGŁASZAĆ NIEPRAWIDŁOWOŚCI?

Ponieważ etyczne postępowanie jest obowiązkiem każdego, niniejsza polityka dotyczy wszystkich naszych pracowników i zewnętrznych interesariuszy na całym świecie, w tym:

- pracowników, stażystów i wykonawców;
- dostawców w łańcuchu wartości i ich pracowników;
- obecnych i potencjalnych klientów;
- członków społeczności.

Użytkownicy kanału Speak Up muszą działać w dobrej wierze i nie mogą celowo stawiać fałszywych zarzutów. Oznacza to, że celem zgłoszenia musi być ujawnienie potencjalnego problemu, a nie złośliwe działanie lub chęć zaszkodzenia komuś.

## JAKIE ZASADY OBOWIĄZUJĄ?

Ponieważ zaufanie jest podstawą skuteczności i akceptacji przez użytkowników, kanał zgłaszania nieprawidłowości opiera się na czterech filarach:

- Ochrona osoby zgłaszającej
- Zgłaszanie nieprawidłowości w dobrej wierze i domniemanie niewinności osoby, której dotyczy zgłoszenie
- Prawidłowe postępowanie osób zaangażowanych w przyjęcie i przetwarzanie zgłoszenia
- Zapewnienie poufności faktów i tożsamości osób

Grupa L'OCCITANE nie będzie tolerować żadnych działań odwetowych wobec osoby zgłaszającej lub jakiegokolwiek pracownika, który pomógł w dochodzeniu lub działaniach naprawczych związanych z programem Speak Up. Odwet to każde działanie, które przynosi szkodę finansową, zawodową lub emocjonalną stronie zgłaszającej jako karę za złożenie zgłoszenia.

## CO NALEŻY ZGŁASZAĆ?

Składając zgłoszenie, nie musisz mieć pewności, że doszło do naruszenia zasad lub prawa, a przed złożeniem zgłoszenia nie powinieneś próbować samodzielnie zbierać dowodów.

Musisz jednak upewnić się, że Twoje zgłoszenie jest objęte polityką Speak Up Grupy, i działać w dobrej wierze. Ogólnie rzecz biorąc, procedurę należy wykorzystywać do zgłaszania wątpliwości dotyczących podejrzanego naruszenia prawa, przepisów i/lub naszego [Kodeksu postępowania w biznesie](#).

Przykłady wątpliwości, którymi można się dzielić za pośrednictwem kanałów Speak Up:

- Naruszenie praw człowieka
- Nękanie psychiczne lub fizyczne
- Dyskryminacja
- Problemy związane z bezpieczeństwem i higieną pracy
- Przekupstwo i korupcja
- Oszustwa i kradzieże
- Konflikty interesów
- Odwet wobec kogokolwiek, kto w dobrej wierze zgłasza nieprawidłowości

Kiedy NIE należy korzystać z kanałów Speak Up:

- Skargi, które możesz mieć w związku z warunkami zatrudnienia lub sprawami kadrowymi
- Spory osobiste lub prawne
- Zdarzenia stanowiące bezpośrednie zagrożenie dla życia lub mienia (*w takich sytuacjach należy skontaktować się ze służbami ratunkowymi*)
- Reklamacja dotycząca zamówień lub doświadczeń z markami Grupy L'OCCITANE (*w takich przypadkach należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta w swoim kraju*)
- Oskarżenia, o których wiesz, że są fałszywe

## JAK ZGŁASZAĆ NIEPRAWIDŁOWOŚCI?

Istnieje wiele sposobów i kanałów zgłaszania nieprawidłowości. Nie ma znaczenia, który z nich wybierzesz, więc możesz **dokonywać zgłoszeń w dowolny sposób, który uznajesz za komfortowy**.

Zależy to również od kilku czynników, w tym od kontekstu sytuacji, charakteru problemu, potencjalnego wpływu i relacji między stronami. W ramach naszej kultury udzielania informacji zwrotnych Grupa L'OCCITANE zdecydowanie zachęca do zgłaszania wątpliwości za pośrednictwem jednego z kanałów bezpośrednich:

- Bezpośrednia rozmowa z osobami zaangażowanymi

Dawanie dobrego przykładu jest jedną z naszych podstawowych wartości, a informacje zwrotne stanowią kluczowy element naszego przepływu pracy. Jeśli problem jest prosty i można go szybko rozwiązać poprzez bezpośrednią komunikację, często najlepiej jest zająć się nim natychmiast. Jeśli nie jest to możliwe lub komfortowe dla zaangażowanych osób, prosimy o zgłaszanie pytań i wątpliwości za pośrednictwem jednego z innych kanałów.

- Zaufany współpracownik (kierownik, dział kadr lub zespół ds. audytu wewnętrznego)

Osobą fizyczną, do której pracownicy mogą się zwrócić w celu zgłoszenia wątpliwości, jest ich bezpośredni przełożony. Można też skontaktować się z wieloma osobami spoza działu, takimi jak lokalny dział kadr lub zespół ds. audytu wewnętrznego Grupy. Możesz nieformalnie poprosić ich o radę w sprawie dalszego postępowania, ale mogą również pomóc Ci w złożeniu zgłoszenia Speak Up.

Jeśli nie czujesz się komfortowo, omawiając kwestię z kimś bezpośrednio, możesz dokonać zgłoszenia poufnie za pośrednictwem następujących kanałów:

- Lokalny kanał Speak Up (*wyłącznie dla pracowników Grupy L'OCCITANE i w zależności od dostępności lokalnej*)

Spółki stowarzyszone mogą ustanowić kanał na poziomie lokalnym. Pracownicy zwracają się do lokalnego działu HR lub prawnego, który działa pod nadzorem danego podmiotu stowarzyszonego.

- Kanał Speak Up Grupy

Możesz skorzystać z [kanału Speak Up Grupy L'OCCITANE](#), który umożliwia każdej osobie zgłaszanie potencjalnych naruszeń. Jest on obsługiwany przez niezależną stronę trzecią, która gwarantuje anonimowość zgłoszeń, działa 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i jest dostępny w ponad 70 językach. Dostęp do niego można uzyskać za pośrednictwem korporacyjnej strony internetowej Grupy, telefonicznie lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej.

## JAK KORZYSTAĆ Z GRUPOWEGO KANAŁU SPEAK UP?

- Korzystając z [platformy internetowej](#): Musisz utworzyć hasło, aby otrzymać numer sprawy, który umożliwi Ci podjęcie dalszych działań w związku ze zgłoszeniem i komunikację (nawet jeśli zdecydujesz się zachować anonimowość) z zespołem dochodzeniowym. Aby mieć dostęp do informacji na temat złożonego zgłoszenia, możesz pozostawić swój adres e-mail (chroniony przez dostawcę rozwiązania i nieujawniany Grupie L'OCCITANE) i otrzymywać powiadomienia lub ponownie połączyć się z platformą, wprowadzając swoje hasło i numer sprawy.
- Korzystając z [wersji aplikacji mobilnej](#) dostawcy rozwiązania ([Android](#) lub [iPhone](#)): Dostęp do kanału Speak Up Grupy można uzyskać za pomocą kodu I 16979 lub kodu QR. Po utworzeniu hasła otrzymasz numer sprawy pozwalający uzyskać dostęp do swojego konta zgłoszeniowego. Za pośrednictwem tego konta będziesz otrzymywać powiadomienia na swój telefon, aktualizacje dotyczące sprawy i będziesz mieć możliwość komunikowania się z zespołem dochodzeniowym (nawet jeśli zdecydujesz się zachować anonimowość).

- Zostawiając wiadomość **telefonicznie** (numery znajdują się w załączniku): Możesz uzyskać dostęp do kanału Speak Up Grupy, podając kod 116979, utworzyć kod PIN i zostawić wiadomość audio ze szczegółowymi informacjami o swoim zgłoszeniu w lokalnym języku. Na początku rozmowy otrzymasz numer sprawy, pozwalający sprawdzić postęp zgłoszenia po ponownym połączeniu z podanym numerem telefonicznym.

### ***Jakie informacje należy podać?***

Zgłaszając wątpliwości, należy podać jak najwięcej szczegółowych informacji, aby umożliwić Grupie ocenę i zbadanie sprawy. Są to między innymi:

- kontekst, historia i przyczyna wątpliwości;
- tożsamość i stanowiska osób zaangażowanych, daty, miejsca i inne istotne informacje;
- wszystkie dokumenty, które mogą uzasadnić zgłoszenie.

Należy pamiętać, że podane informacje muszą być prawdziwe i bezpośrednio związane z tematem zgłoszenia.

### ***Czy proces zgłaszania jest anonimowy?***

Zgłoszenia są dokonywane anonimowo za pośrednictwem kanału Speak Up Grupy przy użyciu zewnętrznego rozwiązania hostowanego poza Grupą. Umożliwia to całkowicie anonimową interakcję z zespołem otrzymującym i analizującym zgłoszenie. Jeśli chcesz podać swoją tożsamość, Grupa podejmie wszelkie stosowne kroki, aby zachować ją w tajemnicy. Takie informacje będą ujawniane na zasadzie ścisłej potrzeby, gdy będzie to konieczne do przeprowadzenia dochodzenia lub zgodnie z obowiązującym prawem.

### ***Kto zajmuje się zgłoszeniami?***

Wszystkie zgłoszenia otrzymane za pośrednictwem kanału Speak Up Grupy L'OCCITANE są rejestrowane w systemie zarządzania sprawami naszego dostawcy, który jest dostępny tylko dla zespołu ds. audytu wewnętrznego Grupy.

W razie potrzeby w dochodzenia mogą zostać zaangażowani inni wewnętrzni i/lub zewnętrzni interesariusze (np. dział kadr, dział prawny lub odpowiedzialny dział zaopatrzenia), w zależności od ich charakteru i wymaganej wiedzy specjalistycznej. Informacje są udostępniane na zasadzie ścisłej potrzeby. Takie osoby będą związane konkretną umową o zachowaniu poufności i będą pracować w ścisłej tajemnicy. Każda osoba zaangażowana w takie dochodzenia musi być wolna od rzeczywistych lub domniemych uprzedzeń i konfliktów interesów.

### ***Jak zarządza się dochodzeniami?***

Po przesłaniu zgłoszenia otrzymasz potwierdzenie odbioru w ciągu siedmiu dni roboczych. Po otrzymaniu powiadomienia zespół ds. audytu wewnętrznego Grupy:

- oceni problem, aby upewnić się, że mieści się on w zakresie niniejszej polityki;
- określi, czy zgłoszenie zawiera minimum informacji i dowodów potrzebnych do przeprowadzenia dochodzenia;
- przystąpi do procesu kategoryzacji w zależności od charakteru sprawy i wymaganej wiedzy specjalistycznej.

Każde zgłoszenie zostanie zbadane z zachowaniem odpowiedniego poziomu czasu, uwagi i zasobów wymaganych do odpowiedzialnego rozpatrzenia sprawy. Analiza i dochodzenie są prowadzone w sposób niezależny, uczciwy i bezstronny w odniesieniu do wszystkich zaangażowanych stron oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, politykami i zasadami.

### **Jaki będzie rezultat?**

Grupa L'OCCITANE dąży do zakończenia dochodzeń w rozsądnym terminie, ale w niektórych przypadkach może być wymagany dłuższy czas. Jeśli Twoje wątpliwości są uzasadnione, w razie potrzeby zostaną podjęte odpowiednie kroki zgodnie z prawem i naszymi zasadami.

Wszystkie raporty z dochodzenia i towarzyszące im dowody są bezpiecznie przechowywane na platformie Speak Up Grupy. Raporty z dochodzeń są poufne. Zgłaszający zostanie poinformowany o postępowaniu dochodzeniowym i ogólnych wynikach, gdy będzie to stosowne i możliwe.

### **W JAKI SPOSÓB ZARZĄDZAMY DANymi OSOBOWymi?**

Grupa będzie gromadzić i przetwarzać Twoje dane osobowe w ramach kanału zgłaszania nieprawidłowości w celu przetworzenia zgłoszenia. Więcej informacji na temat przetwarzania Twoich danych osobowych, Twoich praw i sposobu kontaktu z nami można znaleźć w naszej [polityce prywatności Speak Up](#).

**Reinold Geiger**  
Chairman  
L'OCCITANE Group

### **HISTORIA WERSJI**

<b>Data</b>	<b>Wersja</b>	<b>Autor</b>	<b>Uwagi dotyczące zmian</b>
Grudzień 2021 r.	1.0	Dział audytu wewnętrznego Grupy	Pierwsza wersja (tylko wewnętrzna)
Październik 2024 r.	2.0	Dział audytu wewnętrznego Grupy	Aktualizacja związana z nowym dostawcą rozwiązań (zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych)

## ZAŁĄCZNIK

Region	Numer telefonu	Region	Numer telefonu
Albania	+355 4 530 1801	Jordania	80 023 801
Algieria	+213 983 29 93 38	Kazachstan	(+7) 877 2735 74582
Angola	244 226 425 610	Kenia	+254 20 765 0957
Anguilla	18 334 222 005	Republika Korei	+82 2 3700 5146
Antigua i Barbuda	18334222006	Kuwejt	96 522 055 730
Argentyna	+54 11 2039 7280	Łotwa	80 005 929
Australia	+61 2 8284 6262	Liban	8 338 160 193
Austria	800 909 683	Litwa	880 030 366
Bahamy	18 334 222 007	Luksemburg	3 523 420 808 982
Bahrajn	97 316 501 936	Malezja	+60 3 7724 3136
Bangladesz	+880 (0) 9610 998462	Malta	80 065 144
Barbados	+1 (246) 623 9631	Martynika	0800 90 1651
Białoruś	882 004 910 089	Mauritius	+230 5 297 0999
Belgia	0800 89 326	Meksyk	+52 55 4780 6198
Belize	18 000 130 076	Moldawia	80 060 016
Benin	+229 20 90 0380	Maroko	+212 5 30 14 41 08
Bermudy	18 334 222 008	Mjanma	8 008 008 062
Bhutan	+975 2 379 003	Namibia	+264 83 380 0103
Boliwia	800 105 122	Nepal	18 000 010 186
Bośnia i Hercegowina	+387 70 330 093	Holandia	+31 10 700 75 03
Botswana	8 007 861 103	Nowa Zelandia	+64 9 913 5892
Brazylia	+55 (11) 4700 8838	Nikaragua	50 575 137 610
Brunei Darussalam	8 014 657	Nigeria	7 080 601 221
Bułgaria	8 002 100 645	Macedonia Północna	38 925 513 216
Burkina Faso	+226 25 30 09 82	Norwegia	+47 24 14 06 01
Kambodża	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
Kajmany	+1 (345) 769 5580	Papua-Nowa Gwinea	861 322
Chile	+56 22 483 5917	Paragwaj	98 004 410 266
Chiny	1080 0152 3042 (bezpłatnie przez China Telecom)	Peru	80 074 535
Chiny	1080 0852 2221 (bezpłatnie przez China United Network)	Filipiny	180 083 948 474
Chiny	400 120 1842 (numer krajowy, opłata lokalna)	Polska	800012953
Kolumbia	576 012 421 247	Portugalia	800 831 302
Kostaryka	50 640 360 350	Portoryko	+1 (787) 200 7305
Wybrzeże Kości Słoniowej	+225 05 66 77 0918	Katar	800 101 094
Chorwacja	8 007 745	Reunion	1 800 916 980
Cypr	80 091 142	Rumunia	800 400 653
Czechy	800 050 833	Federacja Rosyjska	8 (800) 100 69 94
Dania	+45 43 31 09 61	Arabia Saudyjska	8 008 501 433
Dominika	18 334 221 998	Serbia	+381 10 520 043
Dominikana	+1 (829) 947 1996	Seszele	800 131
Ekwador	1 800 001 432	Singapur	6 564 037 051
Egipt	8 000 000 083	Słowacja	800 113 418
Salwador	50 322 304 752	Słowenia	80 083 115
Estonia	3 726 093 008	Republika Południowej Afryki	+27 (21) 427 7937
Etiopia	800 86 1919	Hiszpania	34 900 031 156
Fidzi	8 002 650	Sri Lanka	+94 (72) 091 0370
Finlandia	800 392 912	Sudan	+249 15 655 9883
Francja	805 543 753	Surinam	8 338 160 919
Gujana Francuska	0800 99 1448	Szwecja	201 604 703
Polinezja Francuska	0800 91 4886	Szwajcaria	800 005 691
Gruzja	1 800 008 013	Tajwan	+886 2 7743 8912
Niemcy	8 001 818 952	Tanzania	0800 11 1020
Ghana	+233 59 699 3553	Tajlandia	+66 2 844 9693
Grecja	80 044 145 924	Trynidad i Tobago	+1 (868) 224 1869
Grenada	+1 (473) 230 0333	Tunezja	+216 31 300 338
Guam	18 338 096 777	Turcja	800 448 828 602
Gwatemala	50 223 028 459	Wyspy Turks i Caicos	18 334 621 355
Honduras	80 027 916 139	Uganda	+256 41 423 8162
Hongkong	85 230 194 193	Ukraina	800 801 205
Węgry	06 809 845 89	Zjednoczone Emiraty Arabskie	80 004 440 408
Islandia	3 544 150 349	Wielka Brytania	8 000 224 118
Indie	8 000 503 159	Stany Zjednoczone Ameryki	+1 (669) 288 7154
Indonezja	+62 21 8063 0074	Urugwaj	415 985 762
Irlandia	1 800 800 636	Wenezuela	582 123 357 722
Izrael	97 233 741 225	Wietnam	8 419 003 271
Włochy	800 147 694	Wyspy Dziewicze (Brytyjskie)	18 334 621 356
Jamajka	+1 (876) 677 9125	Wyspy Dziewicze (USA)	18 337 246 398
Japonia	+81 3 6627 0734	Zimbabwe	2 638 677 422 010