

POLÍTICA DE DENÚNCIAS DO GRUPO

OUTUBRO 2024

Política de Denúncias do Grupo

Outubro de 2024

INTRODUÇÃO

No Grupo L'OCCITANE, nossos Valores Compartilhados e [Código de Conduta](#) guiam a nossa conduta diária na forma como fazemos negócios. Eles promovem uma cultura de transparência, responsabilidade e integridade.

Se manifestar significa, essencialmente, expor sua preocupação para que ela possa ser tratada. Se você ouvir ou presenciar um comportamento que possivelmente infrinja nosso Código de Conduta e/ou uma lei/regulamentação, incentivamos você a se manifestar. O espírito **empreendedor** do Grupo promove a comunicação direta, e o **feedback** deve permanecer como a maneira natural de se manifestar. Também sabemos que isso nem sempre é possível ou realista; por isso, oferecemos várias outras maneiras de se manifestar.

Se manifestar é essencial para proteger tanto as pessoas quanto a natureza. Também é fundamental para manter nossa reputação, sucesso e capacidade de operar, tanto agora quanto no futuro. Ao se manifestar, você dá ao Grupo e à sua cadeia de valor a oportunidade de lidar com a situação de forma proativa.

POR QUE TER UMA POLÍTICA DE DENÚNCIAS?

O objetivo dessa Política de Denúncias é explicar quando, onde e como você pode expor uma preocupação sobre suspeita de má conduta sem medo de represália. Ela também descreve o que você pode esperar do Grupo ao se manifestar e quais possíveis medidas serão tomadas depois de expor uma preocupação.

Essa política visa fornecer uma estrutura global dentro do Grupo L'OCCITANE e de suas marcas. Somos uma empresa multinacional, multimarcas e multicultural que cumpre todas as leis dos países em que opera. Se houver discrepâncias ou diferentes padrões de proteção entre as leis aplicáveis e os requisitos estabelecidos nesta política, os princípios que fornecem a maior proteção aos indivíduos prevalecem.

QUEM PODE SE MANIFESTAR?

Como todos têm responsabilidade pela ética, esta política se aplica a todos os nossos funcionários e partes interessadas externas em todo o mundo, incluindo:

- funcionários, estagiários e empresas contratadas;
- fornecedores na cadeia de valor e seus funcionários;
- clientes e potenciais clientes;
- membros da comunidade.

Os usuários do canal de denúncias precisam agir de boa-fé e não fazer alegações deliberadamente falsas. Isso significa que a intenção por trás da denúncia precisa ser revelar um problema potencial, e não ser malicioso ou prejudicial.

QUAIS SÃO OS PRINCÍPIOS?

Como a confiança é um pré-requisito para a eficácia e a adoção pelos usuários, o canal de denúncias se baseia em quatro pilares:

- Proteger a pessoa que apresentou o alerta
- Considerar a boa-fé do alerta e a presunção de inocência de qualquer pessoa alvo de um alerta
- Boa conduta das partes envolvidas no recebimento e processamento do alerta
- Garantir a confidencialidade dos fatos e das identidades das pessoas

O Grupo L'OCCITANE não tolerará qualquer forma de represália contra o denunciante ou qualquer funcionário que tenha auxiliado na investigação ou remediação de uma denúncia pelo canal de denúncias. Represália é qualquer ação que cause danos financeiros, profissionais ou emocionais a uma parte denunciante como punição por fazer uma denúncia.

O QUE DEVE SER RELATADO?

Você não precisa ter certeza de que ocorreu uma infração à política ou à legislação antes de denunciar, e não deve tentar coletar evidências antes de fazer essa exposição.

No entanto, você deve garantir que sua preocupação esteja abrangida pela Política de Denúncias do Grupo e precisa agir de boa-fé. Em geral, esse canal deve ser usado para expor preocupações sobre uma suspeita de infração a uma lei, regulamento e/ou nosso [Código de Conduta](#).

Exemplos de preocupações que podem ser expostas usando os canais de denúncia:

- Violações de direitos humanos
- Assédio moral ou físico
- Discriminação
- Questões ambientais, de saúde e segurança
- Suborno e corrupção
- Fraude e furto
- Conflitos de interesses
- Represália contra alguém por se manifestar de boa-fé

Quando os canais de denúncia **NÃO** devem ser usados:

- Reclamações que você possa ter em relação aos seus termos empregatícios ou assuntos de RH
- Conflitos pessoais ou jurídicos
- Eventos que representem ameaça imediata à vida ou à propriedade (*é necessário entrar em contato com os serviços de emergência nessas situações*)
- Reclamação sobre seus pedidos ou experiência com as marcas do Grupo L'OCCITANE (*para tais casos, entre em contato com o Atendimento ao Cliente de seu país*)
- Acusações que você saiba que são falsas

COMO SE MANIFESTAR?

Há várias maneiras e canais para se manifestar. Não importa maneira que você escolhe; opte pelo **meio de se manifestar mais confortável para você**.

Isso também depende de vários fatores, incluindo o contexto da situação, a natureza do problema, o potencial impacto e as relações entre as partes. Como parte de nossa cultura de feedback, o Grupo L'OCCITANE incentiva fortemente você a expor preocupações por meio de um dos canais diretos:

- Diretamente para a(s) pessoa(s) envolvida(s)

Liderar servindo de exemplo é, de fato, um dos nossos valores fundamentais, e o feedback está no centro de como trabalhamos. Se o problema for direto e puder ser resolvido rapidamente por meio de comunicação direta, costuma ser melhor abordá-lo imediatamente. Se isso não for possível ou se você não se sentir confortável para fazer isso, envie perguntas e preocupações por meio de um dos outros canais.

- Um colega de confiança (sua liderança, RH ou equipe de Auditoria Interna)

Uma pessoa à qual é natural que os funcionários exponham suas preocupações é sua liderança direta. Como alternativa, há várias pessoas fora do seu departamento com quem você pode falar, como sua equipe local de RH ou a equipe de Auditoria Interna do Grupo. Você pode procurar orientação informal sobre o que fazer, mas eles também podem ajudar a apresentar uma denúncia no canal.

Se você não se sentir confortável para discutir isso com alguém diretamente, pode denunciar confidencialmente por meio dos seguintes canais:

- Seu canal de denúncias (*exclusivamente para funcionários do Grupo L'OCCITANE e sujeito à disponibilidade local*)

As afiliadas podem estabelecer um canal no nível local. Os funcionários se dirigem ao departamento de RH ou jurídico local, que opera sob a supervisão da respectiva afiliada.

- O canal de denúncias do Grupo

Você pode usar o [canal de denúncias do Grupo L'OCCITANE](#), que permite que qualquer pessoa denuncie possíveis infrações. Ele é fornecido por um terceiro independente que garante denúncias anônimas e pode ser acessado 24 horas por dia, 7 dias por semana, disponível em mais de 70 idiomas globais. Pode ser acessado por meio do site corporativo do Grupo, por telefone ou por um aplicativo móvel.

COMO USAR O CANAL DE DENÚNCIAS DO GRUPO?

- Usando a **plataforma on-line**: Você precisará criar uma senha e receberá um número de caso que lhe permitirá acompanhar seu alerta e se comunicar (mesmo se optar por permanecer anônimo) com a equipe de investigação. Para acompanhar as atualizações em sua denúncia, você pode deixar seu e-mail (mantido em sigilo pelo fornecedor da solução e não divulgado ao Grupo L'OCCITANE) e receber notificações ou se reconectar à plataforma inserindo sua senha e número de caso.
- Usando a **versão do aplicativo móvel** do fornecedor da solução ([Android](#) ou [iPhone](#)): Você pode acessar o canal de denúncias do Grupo com o código 116979 ou com um código QR. Você criará uma senha e receberá um número de caso para acessar sua conta de denúncias. Por meio dessa conta, você receberá notificações em seu telefone e atualizações sobre o caso, além de poder se comunicar com a equipe de investigação (mesmo que opte pelo anonimato).
- Deixando uma **mensagem telefônica** (números disponíveis no anexo): Você pode acessar o canal de denúncias do Grupo com o código 116979, criar uma senha PIN e deixar uma mensagem de áudio detalhando sua preocupação no seu idioma local. No início da chamada, você receberá um número de caso para verificar o progresso da denúncia ligando novamente para o número.

Que tipo de informações você precisa fornecer?

Ao comunicar um alerta, forneça informações o mais detalhadas possível, para permitir que o Grupo avalie e investigue sua preocupação. Entre essas informações estão:

- o contexto, histórico e motivo da preocupação;
- a identidade e os cargos das pessoas envolvidas, datas, locais e outras informações relevantes;
- todos os documentos que possam fundamentar sua denúncia.

Tenha em mente que as informações fornecidas precisam ser factuais e estar diretamente relacionadas ao assunto do alerta.

O processo de denúncia é feito anonimamente?

As denúncias são feitas de forma anônima por meio do canal de denúncias do Grupo, usando uma solução externa hospedada fora do Grupo. Isso permite interações completamente anônimas com a equipe que recebe e analisa a denúncia. Se você desejar se identificar, o Grupo tomará todas as medidas adequadas para manter o sigilo da sua identidade. Essas informações serão divulgadas somente com base na necessidade de conhecimento, quando for necessário para uma investigação ou conforme exigido pela lei aplicável.

Quem trata dos alertas?

Todos os alertas recebidos pelo canal de denúncias do Grupo L'OCCITANE são registrados no sistema de gerenciamento de casos do nosso fornecedor, que é acessível somente à equipe de Auditoria Interna do Grupo.

Se necessário para as investigações, outras partes interessadas internas e/ou externas podem ser envolvidas (por exemplo, RH, jurídico ou compras), dependendo de sua natureza e da expertise necessária. As informações são compartilhadas com elas com base na necessidade de conhecimento. Elas serão responsabilizadas por um contrato específico de confidencialidade e trabalharão sob rigoroso sigilo. Toda pessoa envolvida em tais investigações precisa estar livre de vieses e conflitos de interesse reais ou percebidos.

Como são gerenciadas as investigações?

Depois de enviar uma denúncia, você receberá uma confirmação de recebimento em até sete dias úteis. Ao receber o alerta, a equipe de Auditoria Interna do Grupo:

- avalia a preocupação para se certificar de que ela está dentro do escopo desta política;
- identifica se a denúncia inclui informações mínimas acionáveis e evidências para investigações;
- prossegue para um processo de triagem, dependendo da natureza do caso e da expertise necessária.

Cada denúncia será investigada com o nível adequado de tempo, atenção e recursos necessários para o tratamento responsável do assunto. As análises e investigações são conduzidas de maneira independente, justa e imparcial em relação a todas as partes envolvidas e de acordo com os regulamentos, políticas e princípios relevantes.

Qual será o resultado?

O Grupo L'OCCITANE busca concluir investigações dentro de um período razoável, mas alguns casos podem exigir um prazo maior. Se sua preocupação estiver bem fundamentada, serão tomadas as devidas medidas, quando necessário, de acordo com a lei e nossas políticas.

Todos os relatórios de investigação e as evidências que os acompanham são armazenados de forma segura na plataforma de denúncias do grupo. Os relatórios de investigação são confidenciais. O relator será informado sobre o procedimento de investigação e os resultados gerais quando for apropriado e possível.

COMO OS DADOS PESSOAIS SÃO GERENCIADOS?

O Grupo coletará e processará seus dados pessoais como parte do canal para processar a denúncia que você fizer. Mais informações sobre o processamento de seus dados pessoais, seus direitos e como entrar em contato conosco estão disponíveis em nossa [Política de Privacidade Canal de Denúncias](#).

Reinold Geiger
Chairman
L'OCCITANE Group

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Emissão	Autor	Observações de rastreamento
Dezembro de 2021	1.0	Departamento de Auditoria Interna do Grupo	Lançamento inicial (somente interno)
Outubro de 2024	2.0	Departamento de Auditoria Interna do Grupo	Atualização com novo fornecedor da solução (interna e externa)

ANEXO

Região	Instruções por telefone	Região	Instruções por telefone
Albânia	+355 4 530 1801	Jordânia	80 023 801
Argélia	+213 983 29 93 38	Cazaquistão	(+7) 877 2735 74582
Angola	244 226 425 610	Quênia	+254 20 765 0957
Anguilla	18 334 222 005	Coreia, República da	+82 2 3700 5146
Antígua e Barbuda	18334222006	Kuwait	96 522 055 730
Argentina	+54 11 2039 7280	Letônia	80 005 929
Austrália	+61 2 8284 6262	Libano	8 338 160 193
Áustria	800 909 683	Lituânia	880 030 366
Bahamas	18 334 222 007	Luxemburgo	3 523 420 808 982
Bahrein	97 316 501 936	Malásia	+60 3 7724 3136
Bangladesh	+880 (0) 9610 998462	Malta	80 065 144
Barbados	+1 (246) 623 9631	Martinica	0800 90 1651
Belarus	882 004 910 089	Ilhas Maurício	+230 5 297 0999
Bélgica	0800 89 326	México	+52 55 4780 6198
Belize	18 000 130 076	Moldávia	80 060 016
Benim	+229 20 90 0380	Marrocos	+212 5 30 14 41 08
Bermudas	18 334 222 008	Myanmar	8 008 008 062
Butão	+975 2 379 003	Namíbia	+264 83 380 0103
Bolívia	800 105 122	Nepal	18 000 010 186
Bósnia e Herzegovina	+387 70 330 093	Países Baixos	+31 10 700 75 03
Botswana	8 007 861 103	Nova Zelândia	+64 9 913 5892
Brasil	+55 (11) 4700 8838	Nicarágua	50 575 137 610
Brunei Darussalam	8 014 657	Nigéria	7 080 601 221
Bulgária	8 002 100 645	Macedônia do Norte	38 925 513 216
Burkina Faso	+226 25 30 09 82	Noruega	+47 24 14 06 01
Camboja	1 800 209 867	Omã	80 074 161
Camarões	+237 6 57 10 31 12	Paquistão	80 090 044 437
Canadá	+1 (514) 395 0496	Panamá	5 073 084 480
Ilhas Cayman	+1 (345) 769 5580	Papua-Nova Guiné	861 322
Chile	+56 22 483 5917	Paraguai	98 004 410 266
China	1080 0152 3042 (ligação gratuita pela China Telecom)	Peru	80 074 535
China	1080 0852 2221 (ligação gratuita pela China United Network)	Filipinas	180 083 948 474
China	400 120 1842 (número nacional, cobrado à tarifa local)	Polónia	800012953
Colômbia	576 012 421 247	Portugal	800 831 302
Costa Rica	50 640 360 350	Porto Rico	+1 (787) 200 7305
Costa do Marfim	+225 05 66 77 0918	Qatar	800 101 094
Croácia	8 007 745	Ilhas Reunião	1 800 916 980
Chipre	80 091 142	Romênia	800 400 653
República Tcheca	800 050 833	Federação Russa	8 (800) 100 69 94
Dinamarca	+45 43 31 09 61	Arábia Saudita	8 008 501 433
Dominica	18 334 221 998	Sérvia	+381 10 520 043
República Dominicana	+1 (829) 947 1996	Seicheles	800 131
Equador	1 800 001 432	Singapura	6 564 037 051
Egito	8 000 000 083	Eslováquia	800 113 418
El Salvador	50 322 304 752	Eslovênia	80 083 115
Estônia	3 726 093 008	África do Sul	+27 (21) 427 7937
Etiópia	800 86 1919	Espanha	34 900 031 156
Fiji	8 002 650	Sri Lanka	+94 (72) 091 0370
Finlândia	800 392 912	Sudão	+249 15 655 9883
França	805 543 753	Suriname	8 338 160 919
Guiana Francesa	0800 99 1448	Suécia	201 604 703
Polinésia Francesa	0800 91 4886	Suíça	800 005 691
Geórgia	1 800 008 013	Taiwan	+886 2 7743 8912
Alemanha	8 001 818 952	Tanzânia	0800 11 1020
Gana	+233 59 699 3553	Tailândia	+66 2 844 9693
Grécia	80 044 145 924	Trinidad e Tobago	+1 (868) 224 1869
Granada	+1 (473) 230 0333	Tunísia	+216 31 300 338
Guam	18 338 096 777	Turquia	800 448 828 602
Guatemala	50 223 028 459	Ilhas Turcas e Caicos	18 334 621 355
Honduras	80 027 916 139	Uganda	+256 41 423 8162
Hong Kong	85 230 194 193	Ucrânia	800 801 205
Hungria	06 809 845 89	Emirados Árabes Unidos	80 004 440 408
Islândia	3 544 150 349	Reino Unido	8 000 224 118
Índia	8 000 503 159	Estados Unidos da América	+1 (669) 288 7154
Indonésia	+62 21 8063 0074	Uruguai	415 985 762
Irlanda	1 800 800 636	Venezuela	582 123 357 722
Israel	97 233 741 225	Vietnã	8 419 003 271
Itália	800 147 694	Ilhas Virgens (Britânicas)	18 334 621 356
Jamaica	+1 (876) 677 9125	Ilhas Virgens (EUA)	18 337 246 398
Japão	+81 3 6627 0734	Zimbábue	2 638 677 422 010