

ZÁSADY SKUPINY SPEAK UP

OKTÓBER 2024

Zásady skupiny Speak Up

október 2024

ÚVOD

V skupine L'OCCITANE sa každodenné správanie v oblasti podnikania riadi týmito princípmi: spoločné hodnoty a [zásady obchodného správania](#). Presadzujú kultúru transparentnosti, zodpovednosti a zásadovosti.

Ozvať sa v podstate znamená vyjadriť obavy, aby sa dali vyriešiť. Ak počujete o správaní alebo si všimnete správanie, ktoré potenciálne porušuje naše zásady obchodného správania a/alebo nejaký zákon/nariadenie, ozvite sa, prosím. **Podnikateľský** duch skupiny podporuje priamu komunikáciu a **odozva** by mala zostať prirodzeným spôsobom prejavu. Uvedomujeme si, že to nie je vždy možné alebo reálne, preto ponúkame rôzne iné spôsoby, ako sa ozvať.

Ozvať sa je nevyhnutné na ochranu ľudí a prírody. Je tiež kľúčom k udržaniu nášho dobrého mena, úspechu a schopnosti fungovať – teraz aj v budúcnosti. Keď sa ozvete, dávate skupine a jej hodnotovému reťazcu príležitosť proaktívne riešiť situáciu.

NA ČO SÚ POTREBNÉ ZÁSADY SPEAK UP?

Účelom zásad Speak Up (z angl. „speak up,“ teda „ozvite sa/prehovorte“) je vysvetliť, kedy, kde a ako môžete oznámiť podozrenie na neprofesionálne správanie bez obáv z odplaty. Opisujú aj to, čo môžete od skupiny očakávať, keď sa ozvete, a aké možné kroky sa prijímú po tom, ako vyjadríte obavy.

Cieľom zásad je poskytnúť globálny rámec v rámci skupiny L'OCCITANE a jej značiek. Sme nadnárodná a multikultúrna spoločnosť s viacerými značkami, ktorá dodržiava všetky zákony v krajinách, v ktorých pôsobí. V prípade akýchkoľvek rozporov alebo odlišných noriem ochrany medzi platnými zákonmi a požiadavkami stanovenými v týchto zásadách majú prednosť zásady, ktoré poskytujú najvyššiu ochranu jednotlivcom.

KTO SA MÔŽE OZVAŤ?

Keďže za morálne správanie nesie zodpovednosť každý, tieto zásady sa vzťahujú na všetkých našich zamestnancov a externé zainteresované strany na celom svete vrátane:

- zamestnancov, stážistov a dodávateľov,
- dodávateľov v hodnotovom reťazci a ich zamestnancov,
- zákazníkov a potenciálnych zákazníkov,
- členov komunity.

Používatelia kanála Speak Up musia konať v dobrej viere a nesmú úmyselne uvádzať nepravdivé obvinenia. To znamená, že zámerom oznámenia musí byť odhalenie potenciálneho problému, nie ublížiť či spôsobiť škodu.

AKÉ SÚ PRAVIDLÁ?

Keďže dôvera je predpokladom efektívnosti a prijatia zo strany používateľov, kanál Speak Up sa opiera o štyri piliere:

- ochrana osoby, ktorá podala oznámenie,
- podanie upozornenia v dobrej viere a prezumpciu nevinu akejkoľvek osoby, na ktorú sa upozornenie vzťahuje,
- bezúhonnosť strán zapojených do prijatia a spracovania oznámenia,
- zaistenie dôvernosti faktov a totožnosti ľudí.

Skupina L'OCCITANE nebude tolerovať žiadnu formu odvety voči oznamovateľovi alebo akémukoľvek zamestnancovi, ktorý pomohol pri vyšetrovaní či náprave oznámenia podaného prostredníctvom kanála Speak Up. Odveta je akékoľvek konanie, ktoré spôsobí finančnú, profesionálnu alebo emočnú ujmu oznamujúcej strane ako trest za podanie oznámenia.

ČO SA MÁ NAHLÁSIŤ?

Pred podaním oznámenia si nemusíte byť istí, či došlo k porušeniu zásad alebo právnych predpisov, a pred zverejnením by ste nemali sami zhromaždiť dôkazy.

Mali by ste sa však uistiť, že vaše obavy sú kryté zásadami skupiny Speak Up a musíte konať v dobrej viere. Vo všeobecnosti by sa mal kanál použiť na vyjadrenie obáv o podozrení na porušenie zákona, predpisu a/alebo našich [zásad obchodného správania](#).

Príklady obáv, ktoré možno vyjadriť prostredníctvom kanálov Speak Up:

- porušovanie ľudských práv,
- morálne alebo fyzické obťažovanie,
- diskriminácia,
- problémy týkajúce sa zdravia, bezpečnosti a životného prostredia,
- úplatkárstvo a korupcia,
- podvody a krádeže,
- konflikty záujmov,
- odveta voči komukoľvek, kto sa ozve v dobrej viere.

Kedy **NESMIETE** použiť kanály Speak Up:

- sťažnosti, ktoré môžete mať v súvislosti s pracovnými podmienkami alebo veci týkajúce sa personálneho oddelenia,
- osobné alebo právne spory,
- udalosti predstavujúce bezprostredné ohrozenie života alebo majetku (v takýchto situáciách je potrebné kontaktovať pohotovostné zložky),
- sťažnosť týkajúca sa vašich objednávok alebo skúseností so značkami skupiny L'OCCITANE (v takých prípadoch sa obráťte na oddelenie starostlivosti o zákazníkov vo svojej krajine),
- obvinenia, o ktorých viete, že sú nepravdivé.

AKO SA OZVAŤ?

Existuje viacero spôsobov a kanálov, ktorých prostredníctvom sa môžete ozvať. Nezáleží na tom, ktorú si vyberiete, takže sa môžete **ozvať akýmkoľvek spôsobom, ktorý je pre vás najpohodlnejší**.

Závisí to aj od viacerých faktorov vrátane kontextu situácie, podstaty problému, potenciálneho vplyvu a vzťahov medzi stranami. V rámci kultúry odozvy skupina L'OCCITANE dôrazne odporúča, aby ste obavy oznámili prostredníctvom jedného z priamych kanálov:

- Priamo dotknutej osobe/dotknutým osobám

Byť príkladom je skutočne jednou z našich základných hodnôt a odozva je základom našej práce. Ak je problém jednoduchý a dá sa rýchlo vyriešiť priamou komunikáciou, je často najlepšie ho riešiť okamžite. Ak to nie je možné alebo sa vám to nepáči, položte otázky a vyjadrite obavy prostredníctvom jedného z ďalších kanálov.

- Dôveryhodný kolega (váš manažér, personálny alebo interný auditný tím)

Fyzickou osobou, ktorú môžu zamestnanci kontaktovať pri vyjadrení obáv, je ich priamy nadriadený. Prípadne máte k dispozícii viacero ľudí mimo svojho oddelenia, s ktorými sa môžete porozprávať, napríklad miestny tím personálneho oddelenia alebo tím interného auditu skupiny. Môžete ich neformálne požiadať o radu, ale môžu vám tiež pomôcť pri podaní oznámenia Speak Up.

Ak nie je pre vás príjemné priamo o probléme diskutovať s niekým, môžete ho anonymne nahlásiť prostredníctvom nasledujúcich kanálov:

- Váš miestny kanál Speak Up (*výhradne pre zamestnancov skupiny L'OCCITANE a v závislosti od dostupnosti v danej krajine*)

Pridružené spoločnosti môžu vytvoriť kanál na miestnej úrovni. Zamestnanci sa môžu obrátiť na miestne personálne oddelenie alebo právne oddelenie, ktoré pracuje pod dohľadom príslušnej pridruženej spoločnosti.

- Skupinový kanál Speak Up

Môžete použiť [kanál Speak Up skupiny L'OCCITANE](#), ktorý umožňuje každej osobe nahlásiť možné porušenie pravidiel. Poskytuje ho nezávislá tretia strana, ktorá zaručuje anonymné nahlásovanie a je k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni vo viac ako 70 svetových jazykoch. Kanál je dostupný prostredníctvom firemných webových stránok skupiny, telefonicky alebo prostredníctvom mobilnej aplikácie.

AKO SA POUŽÍVA KANÁL SPEAK UP SKUPINY?

- Pomocou **on-line platformy**: Budete si musieť vytvoriť heslo a dostanete číslo prípadu, pomocou ktorého môžete oznámenie sledovať a komunikovať (aj keď sa rozhodnete zostať v anonymite) s vyšetrovacím tímom. Ak chcete sledovať aktualizácie o hlásení, môžete buď uviesť svoj e-mail (poskytovateľ riešenia ho uchováva v dôvernosti a nezverejňuje ho skupine L'OCCITANE) a dostávať upozornenia, alebo sa znovu pripojíte k platforme zadaním hesla a čísla prípadu.
- Použitím **verzie mobilnej aplikácie** poskytovateľa riešenia (**Android** alebo **iPhone**): môžete otvoriť kanál Speak Up skupiny pomocou kódu 116979 alebo QR kódom. Vytvoríte si heslo a dostanete číslo prípadu, ktorých pomocou získate prístup k účtu oznámenia. Prostredníctvom tohto účtu budete dostávať upozornenia na telefón a aktualizácie o prípade, a budete môcť pomocou neho komunikovať s vyšetrovacím tímom (aj keď sa rozhodnete zostať v anonymite);
- zanechaním **telefonickej správy** (čísla sú uvedené v prílohe): Kanál Speak Up skupiny otvoríte kódom 116979, kde si vytvoríte heslo PIN a zanecháte zvukovú správu s podrobnosťami o danom probléme v miestnom jazyku. Na začiatku hovoru dostanete číslo prípadu, ktorého pomocou môžete sledovať vývoj hlásenia opätovným zavolaním na uvedené číslo.

Aké informácie musíte poskytnúť?

Pri nahlasovaní problému uveďte čo najpodrobnejšie informácie, aby skupina mohla posúdiť a prešetriť váš problém. Patria sem napríklad:

- pozadie, história a dôvod veci,
- totožnosť a pozície zúčastnených osôb, dátumy, miesta a iné relevantné informácie,
- všetky dokumenty, ktoré môžu dokázať pravdivosť oznámenia.

Majte na pamäti, že poskytnuté informácie musia byť vecné a musia priamo súvisieť s predmetom oznámenia.

Je proces nahlasovania anonymný?

Oznámenia sa podávajú anonymne prostredníctvom kanála Speak Up skupiny prostredníctvom externého riešenia organizovaného mimo skupiny. To umožňuje úplne anonymnú interakciu s tímom, ktorý prijíma a kontroluje hlásenia. Ak sa chcete identifikovať, skupina podnikne všetky vhodné kroky na utajenie vašej totožnosti. Takéto informácie budú zverejnené len v prípade nevyhnutnej znalosti, t. j. keď je to potrebné v rámci vyšetrovania alebo ak to vyžaduje platný zákon.

Kto sa zaoberá oznámeniami?

Všetky oznámenia prijaté prostredníctvom kanála Speak Up skupiny L'OCCITANE sa zaznamenávajú do systému riadenia prípadov nášho poskytovateľa, ktorý je prístupný len tímu interného auditu skupiny.

Ak si to vyšetrovanie vyžaduje, môžu sa doň zapojiť ďalšie interné a/alebo externé zainteresované strany (napr. personálne oddelenie, právne oddelenie alebo zodpovedné obstarávanie), v závislosti od podstaty vyšetrenia a požadovaných odborných znalostí. Informácie sa s týmito stranami zdieľajú na základe princípov nevyhnutnej znalosti. Budú viazaní osobitnou dohodou o mlčanlivosti a budú pracovať v prísnej dôvernosti. Každá osoba zapojená do vyšetrovania musí byť bez skutočných alebo vnímaných predsudkov a konfliktov záujmov.

Ako sa vyšetrovanie riadi?

Po odoslaní hlásenia dostanete do siedmich pracovných dní potvrdenie o prijatí. Po prijatí hlásenia tím pre interný audit skupiny vykoná nasledujúce kroky:

- posúdi problém, aby sa zabezpečilo, že spadá do rozsahu týchto zásad,
- zistí, či hlásenie obsahuje minimálne informácie a dôkazy, ktoré je možné použiť pri vyšetrovaní,
- v závislosti od podstaty prípadu a požadovaných odborných znalostí presunie prípad do procesu uprednostňovania.

Každé hlásenie sa vyšetrí s primeranou úrovňou času, pozornosti a zdrojov potrebných na zodpovedné vyriešenie veci. Preskúmanie a vyšetrovanie sa vykonáva nezávislým, spravodlivým a nestranným spôsobom vo vzťahu ku všetkým zúčastneným stranám a v súlade s príslušnými zákonmi, zásadami a princípmi.

Aký bude výsledok?

Skupina L'OCCITANE sa usiluje uzavrieť vyšetrovania v primeranej lehote, ale v niektorých prípadoch si to môže vyžadovať viac času. Ak je vaše podozrenie odôvodnené, v prípade potreby sa prijímajú vhodné opatrenia v súlade so zákonom a našimi zásadami.

Všetky správy o vyšetrovaní a spríevodné dôkazy sú bezpečne uložené v platforme Speak Up skupiny. Správy o vyšetrovaní sú dôverné. Oznamovateľ bude informovaný o postupe vyšetrovania a celkových zisteniach, keď to bude vhodné a možné.

AKO SA VEDÚ OSOBNÉ ÚDAJE?

Skupina bude získavať a spracúvať vaše osobné údaje ako súčasť kanála Speak Up s cieľom spracovať oznámenie, ktoré podáte. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov, vašich právach a o tom, ako nás kontaktovať, nájdete v našich zásadách [ochrany osobných údajov Speak Up](#).

Reinold Geiger
Chairman
L'OCCITANE Group

HISTÓRIA REVÍZIÍ

Dátum	Vydanie	Autor	Poznámky k sledovaniu
december 2021	1.0	Oddelenie interného auditu skupiny	Prvé vydanie (len interné)
október 2024	2.0	Oddelenie interného auditu skupiny	Aktualizácia s novým poskytovateľom riešení (pre interné aj externé vydania)

PRÍLOHA

Oblast'	Telefonické pokyny	Oblast'	Telefonické pokyny
Albánsko	+355 4 530 1801	Jordánsko	80 023 801
Alžírsko	+213 983 29 93 38	Kazachstan	(+7) 877 2735 74582
Angola	244 226 425 610	Keňa	+254 20 765 0957
Anguilla	18 334 222 005	Kórejská republika	+82 2 3700 5146
Antigua a Barbuda	18334222006	Kuvajt	96 522 055 730
Argentína	+54 11 2039 7280	Lotyšsko	80 005 929
Austrália	+61 2 8284 6262	Libanon	8 338 160 193
Rakúsko	800 909 683	Litva	880 030 366
Bahamy	18 334 222 007	Luxembursko	3 523 420 808 982
Bahrájn	97 316 501 936	Malajzia	+60 3 7724 3136
Bangladéš	+880 (0) 9610 998462	Malta	80 065 144
Barbados	+1 (246) 623 9631	Martinik	0800 90 1651
Bielorusko	882 004 910 089	Maurícius	+230 5 297 0999
Belgicko	0800 89 326	Mexiko	+52 55 4780 6198
Belize	18 000 130 076	Moldavsko	80 060 016
Benin	+229 20 90 0380	Maroko	+212 5 30 14 41 08
Bermudy	18 334 222 008	Mjanmarsko	8 008 008 062
Bhután	+975 2 379 003	Namíbia	+264 83 380 0103
Bolívia	800 105 122	Nepál	18 000 010 186
Bosna a Hercegovina	+387 70 330 093	Holandsko	+31 10 700 75 03
Botswana	8 007 861 103	Nový Zéland	+64 9 913 5892
Brazília	+55 (11) 4700 8838	Nikaragua	50 575 137 610
Brunej-Darussalam	8 014 657	Nigéria	7 080 601 221
Bulharsko	8 002 100 645	Severné Macedónsko	38 925 513 216
Burkina Faso	+226 25 30 09 82	Nórsko	+47 24 14 06 01
Kambodža	1 800 209 867	Omán	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
Kajmanské ostrovy	+1 (345) 769 5580	Papua Nová Guinea	861 322
Čile	+56 22 483 5917	Paraguaj	98 004 410 266
Čína	1080 0152 3042 (bezplatne cez China Telecom)	Peru	80 074 535
Čína	1080 0852 2221 (bezplatne cez China United Network)	Filipíny	180 083 948 474
Čína	400 120 1842 (celostátne číslo, účtované za miestnu sadzbu)	Poľsko	800012953
Kolumbia	576 012 421 247	Portugalsko	800 831 302
Kostarika	50 640 360 350	Portoriko	+1 (787) 200 7305
Pobrežie Slonoviny	+225 05 66 77 0918	Katar	800 101 094
Chorvátsko	8 007 745	Réunion	1 800 916 980
Cyprus	80 091 142	Rumunsko	800 400 653
Česká republika	800 050 833	Ruská federácia	8 (800) 100 69 94
Dánsko	+45 43 31 09 61	Saudská Arábia	8 008 501 433
Dominika	18 334 221 998	Srbsko	+381 10 520 043
Dominikánska republika	+1 (829) 947 1996	Seychely	800 131
Ekvádor	1 800 001 432	Singapur	6 564 037 051
Egypt	8 000 000 083	Slovensko	800 113 418
Salvádor	50 322 304 752	Slovinsko	80 083 115
Estónsko	3 726 093 008	Juhoafrická republika	+27 (21) 427 7937
Etiópia	800 86 1919	Španielsko	34 900 031 156
Fidži	8 002 650	Srí Lanka	+94 (72) 091 0370
Fínsko	800 392 912	Sudán	+249 15 655 9883
Francúzsko	805 543 753	Surinam	8 338 160 919
Francúzska Guiana	0800 99 1448	Švédsko	201 604 703
Francúzska Polynézia	0800 91 4886	Švajčiarsko	800 005 691
Gruzínsko	1 800 008 013	Taiwan	+886 2 7743 8912
Nemecko	8 001 818 952	Tanzánia	0800 11 1020
Ghana	+233 59 699 3553	Thajsko	+66 2 844 9693
Grécko	80 044 145 924	Trinidad a Tobago	+1 (868) 224 1869
Grenada	+1 (473) 230 0333	Tunisko	+216 31 300 338
Guam	18 338 096 777	Turecko	800 448 828 602
Guatemala	50 223 028 459	Ostrovy Turks a Caicos	18 334 621 355
Honduras	80 027 916 139	Uganda	+256 41 423 8162
Hongkong	85 230 194 193	Ukrajina	800 801 205
Maďarsko	06 809 845 89	Spojené Arabské Emiráty	80 004 440 408
Island	3 544 150 349	Spojené kráľovstvo	8 000 224 118
India	8 000 503 159	Spojené štáty americké	+1 (669) 288 7154
Indonézia	+62 21 8063 0074	Uruguaj	415 985 762
Írsko	1 800 800 636	Venezuela	582 123 357 722
Izrael	97 233 741 225	Vietnam	8 419 003 271
Taliano	800 147 694	Panenské ostrovy (Britské)	18 334 621 356
Jamajka	+1 (876) 677 9125	Panenské ostrovy (USA)	18 337 246 398
Japonsko	+81 3 6627 0734	Zimbabwe	2 638 677 422 010