

# POLÍTICA SPEAK UP DEL GRUPO

OCTUBRE DE 2024

# Política Speak Up del Grupo

Octubre de 2024

## INTRODUCCIÓN

En el Grupo L'OCCITANE, nuestros Valores compartidos y el [Código de conducta empresarial](#) guían nuestra conducta diaria en la forma en que hacemos negocios. Promueven una cultura de transparencia, responsabilidad e integridad.

Denunciar las irregularidades significa esencialmente plantear su preocupación para que se pueda abordar. Si escucha u observa un comportamiento que pueda infringir nuestro Código de conducta empresarial o una ley/normativa, le animamos a denunciarlo. El espíritu **emprendedor** del Grupo fomenta la comunicación directa, y el **feedback** debe seguir siendo la forma natural de hablar. También sabemos que esto no siempre es posible o realista, por lo que ofrecemos otras formas de denunciar las irregularidades.

Denunciar las irregularidades es esencial para proteger a las personas y la naturaleza. También es clave para mantener nuestra reputación, éxito y capacidad de operar, tanto ahora como en el futuro. Al denunciar las irregularidades, da al Grupo y a su cadena de valor la oportunidad de abordar la situación de forma proactiva.

## ¿POR QUÉ TENER UNA POLÍTICA SPEAK UP?

El propósito de esta Política Speak UP es explicar cuándo, dónde y cómo puede plantear una inquietud sobre una sospecha de mala conducta sin miedo a sufrir represalias. También describe lo que puede esperar del Grupo cuando denuncia y qué posibles pasos se tomarán después de plantear una inquietud.

Esta política tiene como objetivo proporcionar un marco global dentro del Grupo L'OCCITANE y sus marcas. Somos una empresa multinacional, multimarca y multicultural que respeta todas las leyes de los países en los que opera. Si existen discrepancias o diferentes estándares de protección entre las leyes aplicables y los requisitos establecidos en esta política, prevalecerán los principios que proporcionen la máxima protección a las personas.

## ¿QUIÉN PUEDE DENUNCIAR UNA IRREGULARIDAD?

Como todos tenemos la responsabilidad de la ética, esta política se aplica a todos nuestros empleados y partes interesadas externas en todo el mundo, incluidos:

- empleados, becarios y contratistas;
- proveedores de la cadena de valor y sus empleados;
- clientes y clientes potenciales;
- miembros de la comunidad.

Los usuarios del canal de denuncia de irregularidades Speak Up deben actuar de buena fe y no hacer alegaciones deliberadamente falsas. Esto significa que la intención detrás de la denuncia debe ser sacar a la luz un posible problema, no ser malicioso o hacer daño.

## ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS?

Dado que la confianza es un requisito previo para la eficacia y la adopción por parte de los usuarios, el canal de denuncia de irregularidades Speak Up se basa en cuatro pilares:

- Proteger a la persona que ha presentado la alerta
- Considerar la buena fe de la alerta y la presunción de inocencia de cualquier persona a la que se dirige una alerta
- Buena conducta de las partes implicadas en la recepción y tramitación de la alerta
- Garantizar la confidencialidad de los hechos y las identidades de las personas

El Grupo L'OCCITANE no tolerará ninguna forma de represalia contra el denunciante o cualquier empleado que haya ayudado en la investigación o subsanación de una denuncia realizada a través del canal de denuncia de irregularidades Speak Up. Las represalias son cualquier acción que cause daños financieros, profesionales o emocionales a una parte denunciante como castigo por presentar una denuncia.

## ¿QUÉ DEBE DENUNCIARSE?

No es necesario que esté seguro de que se ha producido una infracción de la política o de la legislación antes de presentar una denuncia, y no debe intentar recopilar pruebas usted mismo antes de presentarla.

Sin embargo, debe asegurarse de que su preocupación esté cubierta por la Política de denuncia de irregularidades del Grupo y debe actuar de buena fe. En general, debe utilizarse para plantear preocupaciones sobre una sospecha de infracción de una ley, una normativa o nuestro [Código de conducta empresarial](#).

Ejemplos de preocupaciones que se pueden plantear a través de los canales de denuncia de irregularidades Speak Up:

- Violaciones de los derechos humanos
- Acoso moral o físico
- Discriminación
- Cuestiones medioambientales, de salud y seguridad
- Soborno y corrupción
- Fraude y robo
- Conflictos de intereses
- Represalias contra cualquier persona por denunciar una irregularidad de buena fe

Cuándo **NO** se deben utilizar los canales de denuncia de irregularidades Speak Up:

- Quejas que puedan tener en relación con sus condiciones de trabajo o cuestiones de RR. HH.
- Disputas personales o legales
- Eventos que presenten una amenaza inmediata para la vida o la propiedad (*en tales situaciones, se debe contactar con los servicios de emergencia*)
- Reclamación sobre sus pedidos o experiencia con las marcas del Grupo L'OCCITANE (*en tales casos, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de su país*)
- Acusaciones que sabe que son falsas

## ¿CÓMO DENUNCIAR UNA IRREGULARIDAD?

Existen múltiples formas y canales para denunciar una irregularidad. No importa cuál elija, así que puede **denunciar una irregularidad de la forma que se sienta más cómodo**.

También depende de varios factores, incluido el contexto de la situación, la naturaleza del problema, el impacto potencial y las relaciones entre las partes. Como parte de nuestra cultura de feedback, el Grupo L'OCCITANE le anima encarecidamente a plantear sus preocupaciones a través de uno de los canales directos:

- Directamente a la(s) persona(s) implicada(s)

Predicar con el ejemplo es, de hecho, uno de nuestros valores fundamentales, y el feedback es el núcleo de nuestra forma de trabajar. Si el problema es sencillo y se puede resolver rápidamente a través de la comunicación directa, a menudo es mejor abordarlo inmediatamente. Si esto no es posible o no se siente cómodo haciéndolo, plantee sus preguntas e inquietudes a través de uno de los otros canales.

- Un compañero de confianza (su gerente, RR. HH. o equipo de Auditoría Interna)

Una persona física a la que los empleados deben dirigirse cuando plantean una inquietud es su superior directo. Como alternativa, puede hablar con varias personas fuera de su departamento, como su equipo local de RR. HH. o el equipo de Auditoría Interna del Grupo. Puede pedirles asesoramiento informal sobre qué hacer, pero también pueden ayudarle a presentar una denuncia a través del canal de denuncia de irregularidades Speak Up.

Si no se siente cómodo hablando de esto directamente con alguien, puede informar de ello de forma confidencial a través de los siguientes canales:

- Su canal local de denuncia de irregularidades Speak Up (*exclusivamente para empleados del Grupo L'OCCITANE y sujeto a disponibilidad local*)

Las filiales pueden establecer un canal a escala local. Los empleados acuden a su departamento local de RR. HH. o jurídico, que opera bajo la supervisión de la filial correspondiente.

- El canal de denuncia de irregularidades Speak Up del Grupo

Puede utilizar el [canal de denuncia de irregularidades Speak Up del Grupo L'OCCITANE](#), que permite a cualquier persona informar de posibles infracciones. Lo proporciona un tercero independiente que garantiza el anonimato de la denuncia y se puede acceder a él las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y está disponible en más de 70 idiomas de todo el mundo. Se puede acceder a él a través del sitio web corporativo del Grupo, por teléfono o a través de una aplicación móvil.

## ¿CÓMO USAR EL CANAL DE DENUNCIA DE IRREGULARIDADES DEL GRUPO?

- Mediante **la plataforma en línea**: Tendrá que crear una contraseña y recibirá un número de incidencia que le permitirá realizar un seguimiento de su alerta y comunicarse (incluso si decide permanecer en el anonimato) con el equipo de investigación. Para seguir las actualizaciones de su denuncia, puede indicar su correo electrónico (cuyo anonimato mantendrá el proveedor de la solución y no desvelará al Grupo L'OCCITANE) y recibir notificaciones o volver a conectarse a la plataforma introduciendo su contraseña y número de incidencia.
- Mediante **la versión de la aplicación móvil** del proveedor de la solución ([Android](#) o [iPhone](#)): Puede acceder al canal de denuncia de irregularidades Speak Up del Grupo con el código 116979 o con un código QR. Creará una contraseña y se le proporcionará un número de incidencia para acceder a la cuenta de su denuncia. A través de esta cuenta, recibirá notificaciones en su teléfono, actualizaciones sobre la incidencia y podrá comunicarse con el equipo de investigación (incluso si decide permanecer en el anonimato).
- Dejando un **mensaje telefónico** (números disponibles en el anexo): Puede acceder al canal de denuncia de irregularidades Speak Up del Grupo con el código 116979, crear un PIN y dejar un mensaje de audio que detalle su preocupación en su idioma local. Al inicio de la llamada, se le proporcionará un número de incidencia para comprobar el progreso de la denuncia volviendo a llamar al número.

### ***¿Qué tipo de información necesita proporcionar?***

Cuando comunique una alerta, proporcione la información más detallada posible para que el Grupo pueda evaluar e investigar su preocupación. En esa información se incluye lo siguiente:

- el contexto, el historial y el motivo de la preocupación;
- la identidad y los cargos de las personas involucradas, las fechas, los lugares y otra información relevante;
- todos los documentos que puedan respaldar su denuncia.

Tenga en cuenta que la información proporcionada debe ser factual y estar directamente relacionada con el asunto de la alerta.

### ***¿El proceso de notificación se realiza de forma anónima?***

Las denuncias se realizan de forma anónima a través del canal de denuncia de irregularidades Speak Up del Grupo a través de una solución externa alojada fuera del Grupo. Esto permite interacciones completamente anónimas con el equipo que recibe y revisa la denuncia. Si desea identificarse, el Grupo tomará todas las medidas adecuadas para mantener su identidad en secreto. Dicha información solo se divulgará sobre la base de la necesidad de saber cuándo sea necesaria para una investigación o según lo exija la ley aplicable.

### ***¿Quién gestiona las alertas?***

Todas las alertas recibidas por el canal de denuncia de irregularidades Speak Up del Grupo L'OCCITANE se registran en el sistema de gestión de incidencias de nuestro proveedor, al que solo puede acceder el equipo de Auditoría Interna del Grupo.

Si es necesario para las investigaciones, pueden involucrarse otras partes interesadas internas o externas (por ejemplo, RR. HH., Jurídico o Compras responsables), dependiendo de su naturaleza y de la experiencia requerida. La información se comparte con ellos según sea necesario. Estarán sujetos a un acuerdo específico de no divulgación y trabajarán bajo estricta confidencialidad. Cualquier persona involucrada en dichas investigaciones debe estar libre de prejuicios y conflictos de intereses reales o percibidos.

### ***¿Cómo se gestionan las investigaciones?***

Después de enviar una denuncia, recibirá una confirmación de su recepción en un plazo de siete días laborables. Al recibir la alerta, el equipo de Auditoría Interna del Grupo:

- evaluará la preocupación para asegurarse de que entra dentro del ámbito de aplicación de esta política;
- identificará si la denuncia incluye el mínimo de información procesable y pruebas para las investigaciones;
- procederá a un proceso de triaje dependiendo de la naturaleza de la incidencia y de la experiencia requerida.

Cada denuncia se investigará con el nivel adecuado de tiempo, atención y recursos necesarios para la gestión responsable del asunto. Las revisiones e investigaciones se llevan a cabo de forma independiente, justa e imparcial con respecto a todas las partes involucradas y de acuerdo con las leyes, políticas y principios relevantes.

### ***¿Cuáles serán los resultados?***

El Grupo L'OCCITANE pretende concluir las investigaciones en un plazo razonable, pero algunas incidencias pueden requerir un plazo prolongado. Si su preocupación está bien fundada, se tomarán las medidas adecuadas, cuando sea necesario, de acuerdo con la ley y nuestras políticas.

Todos los informes de la investigación y las pruebas adjuntas se almacenan de forma segura dentro de la plataforma Speak Up del Grupo. Los informes de la investigación son confidenciales. Se informará al denunciante sobre el procedimiento de investigación y los hallazgos generales cuando sea apropiado y posible.

## ¿CÓMO SE GESTIONAN LOS DATOS PERSONALES?

El Grupo recopilará y tratará sus datos personales como parte del canal de denuncia de irregularidades Speak Up para procesar la denuncia que realice. Encontrará más detalles sobre el tratamiento de sus datos personales, sus derechos y cómo ponerse en contacto con nosotros en nuestra [Política de privacidad Speak Up](#).

**Reinold Geiger**  
Chairman  
L'OCCITANE Group

## HISTORIAL DE REVISIONES

Fecha	Publicación	Autor	Notas de seguimiento
Diciembre de 2021	1.0	Departamento de Auditoría Interna del Grupo	Primera edición (solo interna)
Octubre de 2024	2.0	Departamento de Auditoría Interna del Grupo	Actualización con el nuevo proveedor de soluciones (tanto interno como externo)

## ANEXO

Región	Instrucciones telefónicas	Región	Instrucciones telefónicas
Albania	+355 4 530 1801	Jordania	80 023 801
Argelia	+213 983 29 93 38	Kazajistán	(+7) 877 2735 74582
Angola	244 226 425 610	Kenia	+254 20 765 0957
Anguilla	18 334 222 005	Corea, República de	+82 2 3700 5146
Antigua y Barbuda	18334222006	Kuwait	96 522 055 730
Argentina	+54 11 2039 7280	Letonia	80 005 929
Australia	+61 2 8284 6262	Libano	8 338 160 193
Austria	800 909 683	Lituania	880 030 366
Bahamas	18 334 222 007	Luxemburgo	3 523 420 808 982
Bahréin	97 316 501 936	Malasia	+60 3 7724 3136
Bangladés	+880 (0) 9610 998462	Malta	80 065 144
Barbados	+1 (246) 623 9631	Martinica	0800 90 1651
Bielorrusia	882 004 910 089	Mauricio	+230 5 297 0999
Bélgica	0800 89 326	México	+52 55 4780 6198
Belice	18 000 130 076	Moldavia	80 060 016
Benín	+229 20 90 0380	Marruecos	+212 5 30 14 41 08
Bermudas	18 334 222 008	Birmania	8 008 008 062
Bután	+975 2 379 003	Namibia	+264 83 380 0103
Bolivia	800 105 122	Nepal	18 000 010 186
Bosnia y Herzegovina	+387 70 330 093	Países Bajos	+31 10 700 75 03
Botsuana	8 007 861 103	Nueva Zelanda	+64 9 913 5892
Brasil	+55 (11) 4700 8838	Nicaragua	50 575 137 610
Brunei Darussalam	8 014 657	Nigeria	7 080 601 221
Bulgaria	8 002 100 645	Macedonia del Norte	38 925 513 216
Burkina Faso	+226 25 30 09 82	Noruega	+47 24 14 06 01
Camboya	1 800 209 867	Omán	80 074 161
Camerún	+237 6 57 10 31 12	Pakistán	80 090 044 437
Canadá	+1 (514) 395 0496	Panamá	5 073 084 480
Islas Caimán	+1 (345) 769 5580	Papúa Nueva Guinea	861 322
Chile	+56 22 483 5917	Paraguay	98 004 410 266
China	1080 0152 3042 (Llamada gratuita a través de China Telecom)	Perú	80 074 535
China	1080 0852 2221 (Llamada gratuita a través de China United Network)	Filipinas	180 083 948 474
China	400 120 1842 (número nacional, tarifa local)	Polonia	800012953
Colombia	576 012 421 247	Portugal	800 831 302
Costa Rica	50 640 360 350	Puerto Rico	+1 (787) 200 7305
Costa de Marfil	+225 05 66 77 0918	Catar	800 101 094
Croacia	8 007 745	Reunión	1 800 916 980
Chipre	80 091 142	Rumanía	800 400 653
República Checa	800 050 833	Federación Rusa	8 (800) 100 69 94
Dinamarca	+45 43 31 09 61	Arabia Saudí	8 008 501 433
Dominica	18 334 221 998	Serbia	+381 10 520 043
República Dominicana	+1 (829) 947 1996	Islas Seychelles	800 131
Ecuador	1 800 001 432	Singapur	6 564 037 051
Egipto	8 000 000 083	Eslovaquia	800 113 418
El Salvador	50 322 304 752	Eslovenia	80 083 115
Estonia	3 726 093 008	Sudáfrica	+27 (21) 427 7937
Etiopía	800 86 1919	España	34 900 031 156
Fiyi	8 002 650	Sri Lanka	+94 (72) 091 0370
Finlandia	800 392 912	Sudán	+249 15 655 9883
Francia	805 543 753	Surinam	8 338 160 919
Guayana Francesa	0800 99 1448	Suecia	201 604 703
Polinesia Francesa	0800 91 4886	Suiza	800 005 691
Georgia	1 800 008 013	Taiwán	+886 2 7743 8912
Alemania	8 001 818 952	Tanzania	0800 11 1020
Ghana	+233 59 699 3553	Tailandia	+66 2 844 9693
Grecia	80 044 145 924	Trinidad y Tobago	+1 (868) 224 1869
Granada	+1 (473) 230 0333	Túnez	+216 31 300 338
Guam	18 338 096 777	Turquía	800 448 828 602
Guatemala	50 223 028 459	Islas Turcas y Caicos	18 334 621 355
Honduras	80 027 916 139	Uganda	+256 41 423 8162
Hong Kong	85 230 194 193	Ucrania	800 801 205
Hungría	06 809 845 89	Emiratos Árabes Unidos	80 004 440 408
Islandia	3 544 150 349	Reino Unido	8 000 224 118
India	8 000 503 159	Estados Unidos de América	+1 (669) 288 7154
Indonesia	+62 21 8063 0074	Uruguay	415 985 762
Irlanda	1 800 800 636	Venezuela	582 123 357 722
Israel	97 233 741 225	Vietnam	8 419 003 271
Italia	800 147 694	Islas Vírgenes (británicas)	18 334 621 356
Jamaica	+1 (876) 677 9125	Islas Vírgenes (EE. UU.)	18 337 246 398
Japón	+81 3 6627 0734	Zimbabue	2 638 677 422 010