

# Política de Denúncias

---

## 2023



A versão em francês é o documento de referência para os países de língua francesa.  
A versão em inglês é o documento de referência para os demais países.  
maio/2023

# Prefácio

Na L'ORÉAL, agimos de acordo com os mais altos padrões éticos como parte do nosso objetivo de dar o exemplo e assumir compromissos duradouros. Estes compromissos são detalhados em nosso Código de Ética.

Encorajamos os nossos colaboradores e partes interessadas a agir de forma exemplar, respeitando os nossos valores e Princípios Éticos: **Integridade**, **Respeito**, **Coragem** e **Transparência**.

Incentivamos também, que os nossos colaboradores e partes interessadas denunciem quaisquer preocupações, que possam ter em relação ao cumprimento desses compromissos, para que possamos tomar as medidas corretivas necessárias.

A política de Speak Up/Política de Denúncias permite que os nossos colaboradores e partes interessadas façam uma denúncia, de acordo com as disposições legais aplicáveis,

Nesse contexto, é essencial que os nossos colaboradores e nossas partes interessadas tenham acesso a um canal de denúncias interno, seguro e eficiente que forneça todas as garantias necessárias de confidencialidade.

Essas garantias permitem que sejam denunciadas quaisquer violações em potencial, das nossas regras éticas, bem como, qualquer ameaça ou prejuízo para o interesse geral.

Poderão existir versões locais desta Política de Speak Up/Política de Denúncias do Grupo L'ORÉAL, em função de requisitos legais dos países em que operamos.

Poderá ocorrer de o conteúdo desta Política de Speak Up/Política de Denúncias Grupo L'ORÉAL venha a diferir da legislação local aplicável.

Neste caso, está acordado que as regras que devem prevalecer e serem aplicadas, são as que mais venham a proteger os denunciantes, sejam elas oriundas da legislação local ou desta Política de Speak Up/Política de Denúncias do Grupo L'ORÉAL.

Quando a legislação local aplicável fornecer garantias de proteção mais amplas do que as fornecidas por esta Política de Speak Up/Política de Denúncias do Grupo L'ORÉAL, a legislação local deve ser aplicada.

L'Oréal Ethics, Risk and Compliance Department (doravante "DERC") é ponto de contato permanente do Grupo L'ORÉAL com relação ao gerenciamento de denúncias e à condução de investigações éticas.

Neste documento, "L'ORÉAL" significa L'ORÉAL SA, todas as subsidiárias e empresas controladas pelo Grupo L'ORÉAL em todo o mundo, além da Fundação L'ORÉAL.

# SUMÁRIO

## PARTE I.

### CONDIÇÕES DE ADMISSIBILIDADE E ELABORAÇÃO DE UM RELATÓRIO DE DENÚNCIA ÉTICA

#### A. Condições de admissibilidade da denúncia

1. As pessoas podem enviar um relatório de denúncia
2. As condições de proteção concedida aos denunciantes
3. Os fatos que podem ser denunciados

#### B. Fazendo uma denúncia

1. As questões práticas sobre o relatório de denúncia
2. A denúncia anônima
3. As informações a serem fornecidas em um relatório de denúncia

## PARTE II.

### PROCESSAMENTO E ACOMPANHAMENTO DO RELATÓRIO DE DENÚNCIA

#### A. Revisão da admissibilidade do relatório de denúncia

#### B. Processamento e acompanhamento do relatório de denúncia admitido

1. As pessoas que provavelmente estarão envolvidas no processamento do relatório de denúncia
2. As etapas após a revisão da admissibilidade do relatório de denúncia
3. Os direitos e deveres

#### C. Acompanhamento do relatório de denúncia admitido

1. As informações relativas ao acompanhamento do relatório de denúncia admitido
2. As medidas corretivas e a ausência de retaliações
3. As outras vias possíveis – denúncias feitas para autoridades competentes
4. A divulgação pública
5. Os contatos em caso de dúvidas

# PARTE I.

## CONDIÇÕES DE ADMISSIBILIDADE E ELABORAÇÃO DE UM RELATÓRIO DE DENÚNCIA ÉTICA

### A. Condições de admissibilidade da denúncia

#### 1. Um relatório de denúncia pode ser enviado por \_\_\_\_\_

De acordo com esta Política de Speak Up/Política de Denúncias, o denunciante é qualquer pessoa física autorizada a enviar um relatório de denúncia. podendo ser:

- colaboradores da L'ORÉAL, trabalhando ou que já tenho trabalhado para a L'ORÉAL, independentemente da natureza de seu contrato de trabalho;
- candidatos a um posto de trabalho na L'ORÉAL ou futuros colaboradores cujo vínculo empregatício ainda não foi iniciado;
- um acionista, parceiro ou detentor de direitos de voto na Assembleia Geral da L'ORÉAL;
- um executivo da L'ORÉAL, membro de um órgão de governança, direção, administração ou supervisão do Grupo L'ORÉAL ou de suas entidades, incluindo membros não executivos atuais ou anteriores;
- parceiros ocasionais, incluindo colaboradores temporários, estagiários, voluntários, bem como, qualquer pessoa que trabalhe sob a supervisão e direção de contratados ou subcontratados da L'ORÉAL;
- parceiros externos da L'ORÉAL (fornecedores, subcontratados, prestadores de serviços, associações, etc.);
- clientes e consumidores.

#### 2. Condições de proteção concedida aos denunciante

Esta Política de Speak UP/Política de Denúncias oferece aos denunciante os meios para fazer uma denúncia pelo canal de denúncias, implementado por esta Política de Speak UP/Política de Denúncias, bem como, garantias de confidencialidade, desde que atendam as seguintes condições:

- o relatório de denúncia deve ser feito sem compensação financeira direta;
- a denúncia deve ser feita por pessoa física que tenha conhecimento pessoal dos fatos ou a quem os fatos tenham sido comunicados no contexto da sua atividade profissional;
- o relatório de denúncia deve ser feito de boa-fé;
- considera-se que uma pessoa está agindo “de boa-fé”, quando fornece uma informação que acredita ser abrangente, justa e precisa, nas quais acredita razoavelmente, mesmo se posteriormente for verificado que tenha havido um engano. Se uma pessoa perceber que estava enganada, após ter feito um relatório de denúncia, ela deve informar imediatamente para quem fez a denúncia e/ou via canal de denúncias.

A proteção do denunciante é estendida:

- aos facilitadores (qualquer pessoa física ou jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, que auxilie os denunciante a enviar seu relatório de denúncia);
- as pessoas físicas ligadas aos denunciante (ou seja, todos aqueles que possam estar sujeitos a sofrerem retaliações no exercício das suas atividades profissionais por parte dos empregadores, clientes ou destinatários dos seus serviços) e;
- as pessoas jurídicas para as quais os denunciante trabalham ou com as quais estejam vinculados em contexto profissional ou de controle.

### 3. Fatos que podem ser denunciados

Um relatório de denúncia consiste em divulgar:

- violações suspeitas, reais ou comprovadas (e tentativas de ocultar tais violações) do Código de Ética, de quaisquer políticas de conformidade, bem como, das políticas de ética do Grupo L'ORÉAL;
- atividade criminosa (crime ou contravenção);
- uma violação de legislação, regulamento, lei da União Europeia, ato unilateral de uma organização internacional;
- uma situação que possa apresentar uma ameaça ou provocar um dano grave ao interesse público;
- uma violação ou risco de violação dos direitos humanos e liberdades fundamentais;
- uma violação ou risco de danos à saúde ou à segurança das pessoas ou do meio ambiente;
- a ocultação deliberada de algumas das questões mencionadas acima;
- retaliação por fazer um relatório de denúncia ou participar de seu processamento.

O relatório de denúncia deve mencionar fatos relacionados às atividades da L'ORÉAL que ocorreram ou possam ocorrer.

As questões que não se enquadrem na definição acima não serão consideradas denúncias, de acordo com esta Política de Speak Up/Política de Denúncias. Estas questões não enquadradas podem ser compartilhadas por meio dos contatos habituais das partes interessadas envolvidas (Comitê Executivo, Recursos Humanos, etc.).

#### Os principais tópicos que podem ser relatados incluem:

##### Direitos humanos e liberdades fundamentais

Por exemplo: trabalho infantil, trabalho forçado (incluindo escravidão moderna), assédio sexual (incluindo comentários sexistas), intimidação e assédio moral, discriminação (incluindo comentários racistas, antissemitas ou homofóbicos), a não observância aos direitos humanos em nossa cadeia de suprimentos, etc.

##### Saúde, segurança e proteção das pessoas

Por exemplo: a não conformidade com as medidas adotadas para promover a saúde ocupacional, incluindo requisitos internos para o manuseio de produtos perigosos, falta de procedimentos de emergência, condições de trabalho inseguras na cadeia de suprimentos, epidemias e segurança, como falta de equipamentos ou procedimentos de segurança em uma fábrica, etc.

##### Meio ambiente

Por exemplo: poluição do ar, solo, águas superficiais ou subterrâneas, poluição durante o transporte de materiais perigosos, liberação de substâncias tóxicas, desmatamento, etc.

##### Interesses econômicos e financeiros

Por exemplo: conflito de interesses, corrupção privada ou pública, tráfico de influência, fraude interna ou externa, fraude no processo de compras, violação das regras da concorrência ou sanções econômicas internacionais, lavagem de dinheiro, peculato, divulgação de informações confidenciais, uso indevido de ativos corporativos, etc.

##### O Código de Ética ou as políticas de ética do Grupo

Por exemplo: qualquer alegação relacionada aos comportamentos que não estejam em conformidade com os compromissos éticos da L'ORÉAL, podendo afetar suas partes interessadas ou a reputação da L'ORÉAL.

##### Retaliações relacionadas a um relatório de denúncia

Esse tema é abordado em detalhe e exemplos na parte II.B.2. deste documento

## B. A denúncia ética

### 1. Questões práticas sobre o relatório de denúncia

---

A pessoa que deseja fazer uma denúncia pode levá-la ao conhecimento do DERC pelo:

- site seguro e público L'ORÉAL Speak Up: [www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com).  
O relatório de denúncia é enviado diretamente para o DERC, que determina uma pessoa responsável por processá-lo.
- uma pessoa autorizada, ou seja, um membro do Comitê Executivo do Grupo ou de um Comitê de Gestão de Grupo/Zona/País, um Diretor Geral país ou um Correspondente de Ética. As pessoas autorizadas comunicam ao seu Correspondente de Ética as denúncias que recebem, para que este reúna todas as denúncias recebidas, no nível local e, se necessário, informe para o DERC.
- dependendo da legislação local, outras pessoas poderão receber denúncias, no âmbito de suas funções, ou através de outros canais internos de denúncia que venham a ser implementados (por exemplo, endereço genérico de e-mail ou call center/central de chamadas).
- com relação aos colaboradores terceirizados, estes podem recorrer ao seu contato principal na L'ORÉAL.

Qualquer pessoa que não tenha o estatuto de pessoa autorizada e que receba informação possível de constituir denúncia, deve informar para o DERC, para o seu Correspondente de Ética ou solicitar que esta pessoa contate diretamente o DERC ou os seus representantes (por exemplo: Correspondentes de Ética, outros colaboradores do Grupo L'ORÉAL devidamente identificados ou peritos externos validados).

Apenas o DERC ou os seus representantes (por exemplo: Correspondente de Ética, outros colaboradores do Grupo L'ORÉAL devidamente identificados ou peritos externos validados) podem processar as denúncias enviadas e, se necessário, efetuar uma análise ou investigação.

Os canais internos de denúncia garantem, nos termos da lei, a rigorosa confidencialidade da identidade dos denunciantes, das pessoas referidas na denúncia, de quaisquer terceiros mencionados na denúncia, bem como, a confidencialidade das informações recolhidas por todos os destinatários do relatório de denúncia.

Os denunciantes podem fazer um relatório de denúncia por escrito, verbalmente ou em ambas as formas. A denúncia verbal pode ser feita por telefone, outros sistemas de mensagem ou em uma reunião presencial. A pedido dos denunciantes, uma reunião presencial ou videoconferência pode ser organizada no prazo máximo de 20 dias após o pedido.

A denúncia feita verbalmente é registrada em um relatório de denúncia elaborado pela pessoa autorizada e enviado ao denunciante para confirmação.

O processo apresentado por esta Política de Speak Up/Política de Denúncias é complementar aos canais de denúncia externos à L'ORÉAL. Embora a L'ORÉAL recomende veementemente o uso deste mecanismo, os denunciantes não estarão sujeitos a nenhuma medida de retaliação, se optarem por fazer uma denúncia através de um canal de denúncia externo.

Em caso de dúvida sobre o procedimento descrito a seguir, para enviar uma denúncia, os colaboradores podem consultar a sua hierarquia, o departamento de Recursos Humanos ou o seu Correspondente de Ética.

### 2. Denúncia anônima

---

A L'ORÉAL permite o envio anônimo de relatórios de denúncia.

O site seguro e público L'ORÉAL Speak Up ([www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com)) permite que o anonimato seja preservado.

Neste caso, os autores recebem um identificador e uma senha que permitem que a conexão à plataforma SPEAK UP e troquem mensagens com o DERC, sem que a sua identidade seja revelada (a confidencialidade das conversas é tecnicamente assegurada pela ausência de cookies, meios de rastreamento de usuários e mensagens criptografadas).

No entanto, no caso de uma denúncia anônima, a possibilidade de seu processamento no âmbito deste sistema dependerá, principalmente, da existência de elementos suficientemente detalhados.

Se o anonimato impossibilitar o processamento do relatório de denúncia, os denunciante serão informados pela caixa de diálogo anônima do site seguro e público L'ORÉAL Speak Up: [www.lorealpeakup.com](http://www.lorealpeakup.com).

No entanto, é aconselhável que os denunciante se identifiquem no momento da denúncia. Sua identidade será tratada como confidencial, de acordo com este procedimento e, não será divulgada aos denunciado ou suspeitos, exceto quando exigido por lei ou com o consentimento expresso dos denunciante.

### 3. Informações de apoio a serem fornecidas em um relatório de denúncia

A informação comunicada no contexto de um relatório de denúncia deve ser factual e apresentar uma ligação direta com o tema do relatório de denúncia.

Em seu relatório de denúncia, os denunciante descrevem, da forma mais objetiva possível e com detalhes, os fatos para o entendimento do mesmo. Recomenda-se que os denunciante especifiquem o seguinte:

- quando e onde ocorreu cada evento relatado;
- como tomaram conhecimento (direta ou indiretamente) e se este conhecimento é pessoal;
- se já compartilhou o relatório de denúncia com outras pessoas;
- se já foram tomadas medidas para remediar a situação;
- a identificação e funções das pessoas indicadas;
- Se as pessoas presenciaram os fatos denunciado (identificação, funções, fatos em causa, função da pessoa identificada);
- na medida do possível, fornecer todos os fatos, informações ou documentos que possam ajudar a substanciar o relatório de denúncia. Se não houver certeza se um determinado fato é verdadeiro, especificar que se trata de uma suposição;
- como entrar em contato (consulte I. B. 2. acima sobre a possibilidade de fazer uma denúncia anônima);
  - ao fazer o relatório de denúncia e durante o tempo em que o mesmo está sendo processado, indicar se, em seu conhecimento, processos internos, jurídicos ou equivalentes (denúncia, arbitragem, interdição, mediação, queixa, etc.) são iminentes ou estão em andamento. Neste caso, em princípio, o relatório de denúncia não será admitido e seu processamento será suspenso ou encerrado. Ainda assim, a L'ORÉAL se reserva ao direito de investigar e tomar uma ação corretiva, se necessário.

Quando a informação denunciada não foi obtida no exercício da sua atividade profissional, os denunciante devem ter tido conhecimento pessoal dela.

No entanto, os denunciante não devem anexar ao seu relatório de denúncia com informações ou documentos, seja qual for a sua forma ou meio:

- se a sua obtenção configuraria crime (por exemplo: furto de documentos, escuta ilegal, etc.);
- que estejam abrangidos pelo segredo de defesa nacional, segredo de investigação, segredo de investigação judicial, segredo de deliberações judiciais, segredo médico ou segredo profissional de advogados com relação aos seus clientes, salvo se os denunciante forem os clientes (por exemplo: as suas conversas com advogados ou suas informações médicas pessoais).

Se o relatório de denúncia não for admitido, os denunciante serão informados por escrito, bem como, as razões pelas quais a L'ORÉAL considera que o relatório de denúncia não atende às condições. Quando possível, são aconselhados sobre os possíveis canais alternativos que permitam que sua questão seja tratada.

No mesmo prazo, os denunciante receberão informações sobre as medidas previstas ou tomadas para avaliar a veracidade das denúncias.

## PARTE II.

# PROCESSAMENTO E ACOMPANHAMENTO DO RELATÓRIO DE DENÚNCIA

## A. Revisão de admissibilidade do relatório de denúncia

Quando o relatório de denúncia for realizado:

- através do site seguro [www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com) : os denunciantes recebem uma mensagem automática confirmando o recebimento da mensagem pelo DERC.
- de uma pessoa autorizada: um aviso de recebimento é enviado por esta no prazo de 7 dias.

Quando a denúncia é feita pelo site seguro [www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com), a revisão de admissibilidade é, em princípio, realizada pelo DERC sem que seja dado qualquer acesso a qualquer outra parte interessada, interna ou externa. A depender do caso, o DERC poderá transferir para o Correspondente de Ética (doravante “CE”) ou outro representante a tarefa de fazer a revisão de admissibilidade.

Quando a denúncia é feita para uma pessoa autorizada, a revisão de admissibilidade é, em princípio, realizada pelo CE da sua área. Em caso de dificuldade, o CE pode solicitar o auxílio do DERC.

O DERC tem acesso a todos os relatórios de denúncia, admitidos ou não.

A revisão de admissibilidade do relatório de denúncia consiste em verificar se o mesmo se enquadra na definição de relatório de denúncia desta Política de Speak Up/Política de Denúncias e se há elementos factuais suficientemente detalhados que permitam o seu processamento.

Informações adicionais podem, se necessário, ser solicitadas aos denunciantes para verificar sua admissibilidade.

Se o relatório de denúncia for admitido, os denunciantes serão informados no prazo máximo de 3 meses a contar do aviso de recepção do relatório. A identidade do responsável também deve ser especificada para o processamento da sua denúncia, bem como, os meios pelos quais você será informado do seguimento dado ao relatório de denúncia.

Um relatório de denúncia pode ser considerado não admitido por falta de comunicação por parte dos denunciantes, e ainda, por falta de elementos factuais suficientemente detalhados, que permitam o seu processamento.

Se o relatório de denúncia não for admitido, a L'ORÉAL o encerrará. Os denunciantes serão informados por escrito, bem como, serão informadas as razões pelas quais a L'ORÉAL considera o relatório de denúncia como não admitido.

Quando possível, os denunciantes são aconselhados sobre os possíveis canais alternativos que permitam que sua questão seja tratada. O DERC também poderá enviar o relatório de denúncia diretamente aos contatos internos competentes para tratar do assunto (RH, Controles Internos, Comunicação, etc.) e informará aos denunciantes.



## B. Processamento e acompanhamento do relatório de denúncia admitido

### 1. Pessoas que provavelmente estarão envolvidas no processamento do relatório de denúncia

#### Denunciantes

Os denunciantes são as pessoas físicas que comunicam informações sobre violações que tenha observado pessoalmente ou que estejam relacionadas a informações obtidas no exercício de suas atividades profissionais.

Vale lembrar que o denunciante deve agir de boa-fé e sem compensação financeira direta.

#### Facilitadores

Os “facilitadores” são quaisquer pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, que auxiliem os denunciantes a fazer uma denúncia em conformidade com a lei.

#### Testemunhas e peritos

A participação de colaboradores ou outras partes interessadas do Grupo pode ser solicitada como:

**Testemunha:** identificadas durante a investigação, presume-se que tenham conhecimento, pelo menos parcial, dos objetos da denúncia e sejam susceptíveis de fornecer informações sobre o contexto em que os fatos ocorreram/ocorrem;

**Perito:** técnicos e/ou especialistas escolhidos por seus conhecimentos e responsáveis por fazer exames, constatações, avaliações de fatos ou fornecer qualquer informação útil para o processamento do laudo.

Sua tarefa é fornecer a explicação mais objetiva e detalhada dos fatos relatados, bem como, das circunstâncias prováveis que cercam esses fatos.

#### A pessoa em questão

As pessoas em questão (denunciados) são aquelas que foram indicadas pelos denunciantes por terem cometido uma infração ética ou violação (consulte o artigo I. A 3. desta Política de Speak Up/Política de Denúncias). Outras pessoas também pode ser “indicadas” durante a investigação, quando elementos coletados e não identificados na denúncia inicial sugerirem que tenham cometido ou participado de uma violação ou infração.

A participação ativa nas entrevistas permite as pessoas indicadas expor a sua versão dos fatos sobre os elementos que fizeram parte de denúncia e, se for o caso, serem identificados posteriormente no âmbito do processamento da denúncia.

As pessoas indicadas na denúncia são informadas da natureza da denúncia, da obtenção dos dados e sobre os responsáveis pelo processamento da denúncia em um prazo razoável.

Em princípio, essa informação é fornecida após a revisão de admissibilidade do relatório de denúncia.

#### Outras partes interessadas indicadas no processo de investigação ética

Equipe de investigação: de acordo com as informações comunicadas e do contexto que envolve os fatos, a L'ORÉAL decide sobre os métodos de realização da investigação ética. Assim sendo, ela pode ser realizada internamente pelo DERC ou seus representantes. A investigação ética pode ser confiada a um terceiro mandatário para a investigação (prestador de serviços externo) ou a uma equipe mista. Nestes últimos casos, será nomeado um representante no DERC, responsável pela investigação e seu acompanhamento.

Os membros da equipe de investigação têm, pelo seu cargo ou estatuto, competência, autoridade e meios suficientes para o cumprimento das suas missões.

Desempenham sua missão de forma independente e imparcial e estão sujeitos à máxima confidencialidade no que diz respeito aos elementos da investigação, bem como, à identidade das pessoas envolvidas na investigação.

Nos países nos quais a legislação demanda, os sindicatos podem ser informados, sobre o início, o andamento e as conclusões da investigação, principalmente quando os fatos sobre os quais incidem as investigações recaiam nas suas prerrogativas em matéria de saúde, segurança e condições de trabalho, com o objetivo de prevenir riscos psicossociais.

## 2. As etapas após a revisão de admissibilidade do relatório de denúncia

---

O objetivo da investigação é analisar e verificar a realidade das denúncias abordadas no relatório de denúncia.

A investigação pode incluir uma revisão documental, contábil ou eletrônica ou a realização de entrevistas formais com colaboradores e/ou partes interessadas, cujo depoimento seja relevante para os objetivos da investigação.

Em princípio, essas entrevistas fazem parte de um relatório de denúncia. Uma cópia é enviada após a entrevista para que o entrevistado possa confirmar a transcrição fiel das conversas, fazer correções ou dar informações adicionais.

Como parte das investigações realizadas, a L'ORÉAL pode, em conformidade com os requisitos legais aplicáveis, ter acesso a dados profissionais eletrônicos, como e-mails, dados armazenados na infraestrutura de TI do Grupo L'ORÉAL, em um telefone ou computador da L'ORÉAL, etc. Essa análise é realizada em conformidade com as políticas da L'ORÉAL e após validação pelo DERC.

Essas verificações são efetuadas de forma imparcial e neutra, tendo em consideração todos os elementos que permitem aferir a realidade dos fatos, em benefício da pessoa em causa e dos denunciantes, independentemente das pessoas envolvidas e seu nível hierárquico.

Não devem conduzir à recolha de elementos por meio de violação ilícita, injusta ou desproporcionada dos direitos das pessoas envolvidas e das liberdades individuais e coletivas.

Quando a investigação é conduzida por um escritório de advocacia, o sigilo profissional advogado-cliente se aplica apenas no relacionamento entre os advogados e a L'ORÉAL. As pessoas ouvidas não podem, portanto, se beneficiar deste privilégio. A L'ORÉAL pode usar qualquer informação ou declaração coletada no âmbito da investigação interna, principalmente as informações coletadas durante as entrevistas realizadas.

Em princípio, um relatório de investigação é elaborado, ao final dessas operações de verificação, pelo pessoal encarregado da investigação interna.

O objetivo do relatório de investigação é fundamentar os fatos em um relatório factual que possa confirmar ou refutar objetivamente as alegações indicadas pelo relatório de denúncia.

O relatório de investigação, uma vez finalizado, é enviado aos contatos internos competentes para a decisão sobre um eventual plano de reparação.

A apresentação do relatório de investigação é seguida pelo encerramento da investigação. O DERC também pode encerrar a investigação quando as alegações forem infundadas ou inexatas, ou quando o relatório de denúncia se tornar irrelevante.

### 3. Direitos e deveres

#### Respeito à integridade e a confidencialidade dos dados

Esta Política de Speak Up/Política de Denúncias garante a integridade das informações coletadas em um relatório de denúncia. Todas as pessoas contatadas, para o processamento de uma investigação ética, estão sujeitas a uma obrigação de confidencialidade rigorosa, destinada a proteger a identidade das pessoas envolvidas na investigação, como testemunhas, denunciantes ou indicados.

As pessoas contatadas são obrigadas a não revelar as informações às quais tiveram acesso (perguntas, respostas, assuntos tratados, pessoas envolvidas, etc.). Este requisito permite, principalmente, preservar a reputação de todos os envolvidos, mas também, contribuir para o bom andamento da investigação, evitando qualquer influência.

Além disso, o acesso a essas informações é rigorosamente proibido para os colaboradores que não estejam autorizados.

Os elementos possíveis de identificar os denunciantes só podem ser divulgados com o consentimento dos mesmos. No entanto, essa restrição não se aplica aos responsáveis pelo processamento da denúncia (identificados pelo DERC ou seus representantes) ou pelo plano de remediação identificado ao final da investigação.

Além disso, os elementos suscetíveis de identificar os denunciantes poderão ser comunicados às autoridades competentes, caso a L'ORÉAL seja obrigada a relatar os fatos ou haja um interesse legítimo. Os denunciantes serão informados, a menos que essa informação possa comprometer o processo em andamento.

**Cooperação:** os denunciantes, as pessoas indicadas e as testemunhas, os peritos e as outras partes interessadas devem prestar sua total e completa cooperação e fornecer, no primeiro pedido, sem demora e sem restrições, os fatos, informações ou documentos, qualquer que seja a sua forma ou meio, para as pessoas encarregadas de processar o relatório de denúncia. Essa cooperação implica também que as pessoas, mencionadas acima, honrem os convites para uma entrevista.

**Respeito dos dados pessoais:** as informações coletadas e processadas como parte da investigação interna podem incluir dados pessoais. Estes dados são processados de acordo com a Política de Processamento de Dados Pessoais do Grupo L'ORÉAL. Como parte desta Política de Speak Up/Política de Denúncias, as disposições específicas relacionadas à proteção de dados pessoais estão descritas na "Política de Proteção de Dados Pessoais – Speak Up" disponível no Site de Ética, bem como, no site [www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com).

**Direito à informação:** normalmente, os denunciados são informados se uma análise ou investigação ética está sendo conduzida.

Essas informações são fornecidas após a revisão de admissibilidade do relatório de denúncia ou podem ser postergadas, em caso de necessidade de proteção de pessoas ou informações úteis, para a condução da análise ou da investigação em andamento.

**Respeito à neutralidade:** qualquer pessoa indicada deve ser ouvida de forma justa no contexto do processamento de uma denúncia. Ela poderá solicitar a inquirição de testemunhas e apresentar toda a documentação que considerar útil.

O DERC ou os seus representantes determinam autonomamente a pertinência dos elementos comunicados e o seguimento que deve ser dado aos mesmos.

## C. Acompanhamento do relatório de denúncia admitido

### 1. Acompanhamento do relatório de denúncia admitido

Em princípio, os denunciantes recebem a informação sobre as medidas previstas ou tomadas para avaliar a veracidade da denúncia, em um prazo razoável, não superior a três meses, a contar da data de aviso de recepção ou, na falta de aviso de recepção, após um prazo máximo de 3 meses e 7 dias.

Certas informações relacionadas à denúncia também devem ser compartilhadas com os denunciados, a fim de proporcionar meios para explicar os fatos em questão.

Os denunciantes e os denunciados serão informados sobre o encerramento do processamento, bem como, sobre as conclusões a cerca das principais alegações que fizeram parte do processamento.

Como regra geral, as testemunhas principais poderão ser informadas sobre o fim da investigação.

### 2. Medidas corretivas e ausência de retaliações

#### a. Implementação de medidas apropriadas

Uma vez processada a denúncia, há um intercâmbio entre o DERC ou seus representantes, Recursos Humanos e responsáveis hierárquicos, para o compartilhamento das conclusões das investigações.

Os contatos competentes (especificamente Recursos Humanos) definem, se necessário, o plano de remediação a ser implementado. O Departamento de Recursos Humanos e a hierarquia dos colaboradores envolvidos são responsáveis por sua implementação. Esse plano de remediação pode ser individual ou coletivo, podendo resultar, por exemplo, em programas de formação, coaching, mediação ou ainda na implementação de um processo disciplinar que pode levar ao desligamento de colaboradores.

#### b. Prevenção de retaliações

A L'ORÉAL não tolera nenhuma medida de retaliação contra aqueles que tenham feito uma denúncia ou que participaram do processamento de uma denúncia.

“Retaliação” significa qualquer ação injustificada e/ou prejudicial tomada contra os denunciantes, facilitadores, testemunhas ou qualquer pessoa associada aos denunciantes, como resultado do relatório de denúncia.

Qualquer pessoa que faça uma denúncia ou que tenha fornecido informações relacionadas ao processamento de um relatório de denúncia e que acredite que esteja sofrendo retaliação, incluindo ameaças e tentativas de retaliação por ter feito uma denúncia ou participado de seu processamento, pode denunciá-la para uma pessoa autorizada ou para o DERC.

O acompanhamento poderá ser feito em benefício dos denunciantes, bem como, dos facilitadores, testemunhas ou demais pessoas envolvidas no processamento da denúncia, no prazo de até um ano, a partir da conclusão do relatório de investigação, para verificar a ausência de retaliações.

#### c. Sanções para denúncias caluniosas e obstáculos ao processamento do relatório de denúncia

Para garantir a eficácia desta Política de Speak UP/Política de Denúncias e a proteção das pessoas envolvidas no seu contexto, penalidades podem ir da rescisão da relação contratual ou até mesmo chegar a instauração de processos judiciais em caso de:

- denúncia caluniosa, de má-fé ou feita com a intenção de obter compensação financeira direta;
- obstrução ou tentativa de obstrução, por sua ação ou omissão, de uma denúncia ou o processamento de uma denúncia;
- violação da obrigação de confidencialidade relacionada com a recolha de um relatório de denúncia ou seu processamento;
- retaliação, ameaça de retaliação ou qualquer forma de litígio abusivo contra os denunciantes, facilitadores e/ou terceiros ligados aos denunciantes.

### 3. Outros meios possíveis – denúncias externas às autoridades competentes

---

Por uma questão de princípio, os denunciantes são incentivados a usar primeiro os canais internos de denúncia, principalmente para que a situação, dentro do Grupo L'ORÉAL, seja remediada da maneira mais eficiente e rápida possível, ao mesmo tempo em que oferece aos denunciantes maiores garantias de confidencialidade.

Os denunciantes podem, no entanto, se aplicável, apresentar seu relatório de denúncia para uma autoridade judiciária ou administrativa, para as ordens profissionais, para a Defensoria Pública ou para qualquer outra instituição ou órgão competente.

### 4. Divulgação pública

---

Como último recurso e em certos casos, os denunciantes podem fazer a divulgação pública do seu relatório de denúncia. As hipóteses são as seguintes:

- após o envio de um relatório de denúncia externo para uma autoridade competente, precedido ou não de um relatório de denúncia interno, se nenhuma ação apropriada tiver sido tomada em resposta a esse relatório de denúncia no final de um período de 3 meses ou quando encaminhado para outra autoridade e se nenhuma ação foi tomada dentro de um período de 6 meses;
- em caso de perigo grave e iminente;
- quando o encaminhamento, para uma das autoridades externas, coloque os denunciantes em risco de retaliações ou não permita remediar eficazmente o problema observado, devido às circunstâncias particulares do caso (especialmente se as provas puderem ser ocultadas ou destruídas ou, se os autores da denúncia tiverem motivos sérios para acreditar que a autoridade pode estar em conflito de interesses, em conluio com as pessoas interessadas na denúncia ou envolvida nos fatos que fazem parte da denúncia) ou;
- quando os autores da denúncia divulgarem a informação obtida no exercício da sua atividade profissional e houver perigo grave e iminente ou manifesto, para o interesse público, por exemplo, se for uma situação de emergência ou de risco de dano irreversível.

Nessas hipóteses, os denunciantes não incorrem naturalmente em qualquer responsabilidade, com relação ao relatório de denúncia ou quanto à sua divulgação pública, desde que seja justificado que existiam motivos razoáveis para crer na existência de perigo grave e iminente ou risco de danos irreversíveis.

### 5. Contatos em caso de dúvidas

---

Caso exista alguma dúvida sobre as regras e princípios estabelecidos nesta Política de Speak Up/Política de Denúncias, o seu CE ou o DERC podem ser contatados por e-mail no seguinte endereço: [ethics@internal.loreal.com](mailto:ethics@internal.loreal.com).