

CÓDIGO
de conducta

FUERZA DE VENTAS OIS



diciembre 2017

ÍNDICE

01 Introducción

02 Compromisos del Colaborador

- 2.1 Captación de pedido
- 2.2 Registro doble/ múltiple de dirección
- 2.3 Contratación de proveedores
- 2.4 Parentesco y Relación Afectiva
- 2.5 Prestación de Cuentas
- 2.6 Coparticipación de Contraseñas/ Claves
- 2.7 Encuentro Natura y Entrenamiento
 - Creación de eventos y registro de asistencia
- 2.8 Otros temas

03 Responsabilidades

- 3.1 Responsabilidades de la empresa
- 3.2 Responsabilidades del colaborador

04 Canales de Diálogo

05 Comité de Ética

06 Documento de Adhesión y Compromiso

01

Introducción

01 Introducción

EN 2015, LANZAMOS EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA FUERZA DE VENTAS CON EL OBJETIVO DE ACLARAR Y REFORZAR ALGUNOS TEMAS RELACIONADOS CON ESTE PÚBLICO Y ASÍ GUIAR NUESTRAS ACCIONES DEL DÍA A DÍA, MEJORAR NUESTRAS RELACIONES.

En 2016, hemos actualizado el contenido de este Código, complementando los temas existentes y aportando nuevos temas para fortalecer nuestro comportamiento ético, las buenas prácticas comerciales y el cumplimiento de las leyes.

Ahora, en 2017, se han actualizado los temas: Captación de Pedidos e Registro doble y nos trajo un tema nuevo: Encuentro Natura y Entrenamiento.

El material fue construido con representantes de diversas áreas de la Natura, incluyendo la fuerza de ventas.

Les invito a leer el Código, y si tienen dudas, hablen con sus gestores, con el RH y con la Natura te Escucha.

Vamos a discutir y practicar el Código de Conducta de la fuerza de ventas!

Es un buen ejercicio para usted.

02

Compromisos del Colaborador

2.1 Captación De Pedido

Nuestro modelo comercial permite la captación del pedido por medio de varias formas, sin embargo se deben establecer algunos esquemas generales para que evitemos riesgos o perjuicios legales para Natura.

Todo pedido debe ser realizado con el consentimiento del (la) consultor (a).

Lo que se puede

- La GR / SV* (*en Argentina) puede realizar pedidos en nombre de la consultora, a través del sistema GERA, siempre que tenga el consentimiento del (de la) CN.
- Durante estrategias conmemorativas otras personas pueden hacer pedido en nombre de la CN por las herramientas dispuestas, como el cadastro para digitadores externos, siempre que esté liberado por la GR / SV* (*En Argentina). Estas estrategias serán siempre debidamente informadas con anticipación por Natura.
- Grabación telefónica o carta. Usted deberá guardar copia de estas autorizaciones.
- Si se produce un reclamo por un pedido no solicitado, usted debe formalizar los próximos pedidos de esta CN, evitando reclamo en el futuro. Siempre que posible, es importante formalizar la autorización de la CN por: mail, impresa, SMS.
- Si identifica una situación en desacuerdo con estas directrices, usted debe informar a Natura te Escucha.

Lo que no se puede

- La contraseña del (de la) CN es personal e intransferible. Usted debe reforzar el tema con las CNs y CNOs* (* Argentina no aplica), y orientarlos en relación al acceso y funcionalidades del sitio web (site).
- Su contraseña también es personal e intransferible y no puede ser usada por otras personas para acceso al site GR / SV* (*En Argentina).
- No está permitido que la GR hace la captación de pedido en nombre de la CN a través de centros de llamadas.
- La inobservancia de estas disposiciones se considera una falta y podrá derivar en las sanciones establecidas en el contro de trabajo y el regulamento de trabajo.

2.2

Registro doble / múltiple de dirección

Nuestro modelo comercial permite el catastro (registro) de uno o más consultores en la misma dirección. Sin embargo, es necesario que se respeten algunas directrices para evitar riesgos o perjuicios legales para Natura.

Lo que se puede

- Está permitido cadastrar más de un consultor en la misma dirección domiciliar y de entrega. Sin embargo, es una responsabilidad suya velar por la veracidad de los datos y calidad del catastro de su sector o Gerencia de Ventas, evaluando constantemente las direcciones repetidas y en caso de fraude, interrumpirlo.

*En Colombia y Perú pueden ser registradas máximo 2 personas en una misma dirección y con autorización escrita del gerente de Ventas

- Es su responsabilidad en estos casos verificar que en esas direcciones no estén constituidos inquilinatos o correspondan a zonas de alta peligrosidad.

* Consideramos que la dirección es la misma cuando coinciden: localización, número, complemento (si lo hay), código postal, barrio, ciudad, provincia o estado.

Lo que no se puede

- Usted no puede aprobar un catastro cuando identifique o sospeche de alguna irregularidad o fraude relacionada al mismo. Si el catastro ya está activo, debe evaluar la situación y si se comprueba el engaño, hay que solicitar el cese del mismo, además usted debe hacer el envío de la documentación de incorporación al área de documentación de Natura en su país en tiempo y forma conforme proceso definido y comunicado para que este conste en los archivos de la empresa.

- Usar un catastro existente para captar pedido de otra persona, sea ella CN o no.

- No puede hacer un catastro o cambiar una dirección de entrega sin contar con el respaldo correspondiente.

- No está permitido el catastro o alteración de la dirección de consultores para la dirección residencial o de entrega de la GR / SV o CNO* (*Argentina no aplica) - excepción cuando CN vive en el domicilio o haya una autorización de excepción del GV.

- Los datos cadastrales de CNs y de clientes son un diferencial competitivo y de uso exclusivo de Natura. Deben estar archivados correctamente y según normas de seguridad; además, jamás pueden ser compartidos con otros interesados, inversores, empresas, aliados ni competidores. En caso de dudas, consulte el tema "Informaciones Confidenciales y Privilegiadas" del Código de Conducta.

- Es una responsabilidad de la GR garantizar que las fichas y documentos estén legibles, completos y que sean enviados a Natura dentro del plazo de 30 días desde la aprobación del registro.

* En Colombia, y Perú se cuenta con 21 días para enviar el catastro, de lo contrario se procede con bloqueo de código.

* En Colombia los registros de consultoras deben realizarse de acuerdo al manual de registro sano de consultoras (manual de la operación Colombia)

* En México la responsabilidad de los documentos es del mismo CN en conjunto con su indicante y el plazo también es de 21 días.

* En Chile el plazo para aportar la información es de 2 ciclos

Si identifica una situación en desacuerdo con estas directrices, usted debe informar a nuestra Natura te Escucha.

2.3 Contratación de proveedores

Valoramos la idoneidad y la claridad de nuestros procesos de contratación, de manera tal que se garantice que los intereses, creencias e imagen de Natura sean siempre preservados. Sobre este tema, hemos establecido algunas orientaciones específicas para los integrantes de la Fuerza de Ventas.

Lo que no se puede

- No se recomienda la contratación de proveedores (como repostera por ejemplo, servicios gastronómicos o alquiler de salas para Encuentro Natura, etc.) con quien tenga vínculo de parentesco* y que se puede configurar como favorecimiento, así como tampoco recomendamos el alquiler de inmueble propio, siendo que, el alquiler de inmueble propio donde resida no está permitido. Sin embargo, si no hay una buena alternativa en la región y el valor es competitivo en relación al mercado, se permite la contratación siempre que el gestor la apruebe y que usted lo declare en el Término de Adhesión y Compromiso, en el campo "Registro de Conflicto". El registro de conflicto debe producirse una única vez para cada proveedor, siendo necesario declarar nuevamente en cuanto cambie la naturaleza del servicio contratado.

- Usted no puede ocultar su parentesco con proveedores ni aprovechar su posición en Natura para influenciar en la contratación de personas o empresas con los que tenga vínculos o intereses personales.

- Usted no puede contratar a las CNOs* (*Argentina no aplica/ líderes para México) con la finalidad que brinden servicios distintos a los de su papel.

*consideramos parientes: hijos, nietos y bisnietos, cónyuges/compañeros, suegros, yernos y nueras; padres, hermanos, sobrinos y sobrinos nietos, abuelos tíos, primos, primas y sobrinos segundos, bisabuelos, tío abuelos y tíos segundos.

2.4 Parentesco y Relación Afectiva

Somos una empresa que cree en las relaciones y respeta los vínculos afectivos y de parentesco que unen a nuestros colaboradores, CNs y CNOs* (*Argentina no aplica). Sin embargo, entendemos que se necesita establecer límites, para evitar conflictos de intereses.

Lo que se puede

- Usted puede tener vínculo de parentesco* con Consultores (CNs) que integran su Sector o Gerencia de Ventas. En estos casos, debe informar a su Gestor.
- Usted deberá velar que el tratamiento sea igual para todos, sean CNs o CNOs* (*Argentina no aplica).
- Cualquier situación de conflicto identificada debe ser reportado a nuestros canales de diálogo: Gestores, RRHH y Natura Te Escucha. Casos eventuales de favorecimiento o tratamiento desigual serán susceptibles de consecuencias.

Lo que no se puede

- No está recomendada la contratación de CNOs* (*Argentina no aplica) en su Sector ni en la Gerencia de Ventas, con quien tenga vínculo de parentesco*. Sin embargo, en casos excepcionales, la contratación está permitida siempre que el gestor la apruebe, haga el seguimiento de la situación y que usted lo declare en el Término de Adhesión y Compromiso, en el campo "Registro de Conflicto".
- Usted no puede ocultar la existencia de vínculo afectivo ni de parentesco con un/a CNO* (*Argentina no aplica).

*consideramos parientes: hijos, nietos y bisnietos, cónyuges/compañeros, suegros, yernos y nueras; padres, hermanos, sobrinos y sobrinos nietos, abuelos tíos, primos, primas y sobrinos segundos, bisabuelos, tío abuelos y tíos segundos.

2.5 Prestación de Cuentas

Consideramos “prestación de cuentas” al acto de presentar documentación que tenga validez fiscal y que compruebe el uso del Fondo Fijo (FOFI) de los gastos que se refieren al adelanto realizado. El conocimiento y aplicación de las directrices definidas en las Normas de Rendición de Cuentas son de responsabilidad de cada colaborador (Gerente de Relacionamiento / Supervisora* (en Argentina) y Gerente de Ventas).

Lo que se puede

- Usted debe seguir las directrices definidas en la Norma de Rendición de Cuentas de su país. En este sentido, usted debe garantizar que los documentos y valores presentados respeten estas directrices en relación a la veracidad de los mismos.

En caso de dudas, debe consultar a su Gerente de Ventas, Gerente Comercial ya/ao CSC e informar cualquier problema a su gestor. Si hay algún conflicto, usted lo debe declarar en el Término de Adhesión y Compromiso, en el campo “Registro de Conflicto”.

Lo que no se puede

- Usted no puede empezar una actividad sin antes verificar si ya hay una norma y/o procedimiento que establezca las directrices que se deben seguir, así como las aprobaciones necesarias al proceso. Usted encuentra estos documentos en la página Natura.doc.

- Usted no puede prestar servicios para Natura en la condición de proveedor en el ejercicio de su actividad paralela, aunque esté fuera del horario de trabajo.

- Usted no puede solicitar facturas/notas fiscales a proveedores para cerrar el valor de la prestación de cuentas y/o solicitar valores a mayor que el (los) servicio (s) prestado (s). Los eventuales casos de fraude serán pasibles sufrir de políticas de consecuencia.

- Si identifica una situación en desacuerdo con estas directrices, debe denunciarla a nuestros canales de diálogo: Gestores, RRHH y Natura te Escucha.

2.6

Coparticipación de Contraseñas / Claves

Para cuidar la seguridad de nuestros colaboradores y de nuestro patrimonio, establecimos algunas reglas, para garantizar más protección a nuestros sistemas y a la información generada en nuestra empresa.

Lo que se puede

- Su contraseña/ clave es personal e intransferible y su renovación debe realizarse, por lo menos, cada 90 días. Recuerde también que debe utilizar contraseñas/ claves más *fuertes.

*fuertes: un mínimo 8 caracteres, utilizando letras mayúsculas, minúsculas, números, caracteres especiales (símbolos, ejemplos: @; !; #, etc.), y no utilizar palabras completas (ejemplo: natura 77) y que sean diferentes de las contraseñas/ claves anteriores.

Lo que no se puede

- Usted no puede compartir el acceso a su casilla de mensaje de correo electrónico con ningún colaborador o tercero.

2.7

Encuentro Natura y Entrenamiento | Creación de eventos y registro de asistencia*

Nuestro modelo de comunicación y capacitación para los Consultores Natura prevé la realización de eventos cíclicos, como ser el Encuentro Natura y los Entrenamientos, a cargo de la SV/GR.

Dichos eventos deben ser creados en la herramienta que Natura dispone a tal fin y la asistencia de los Consultores participantes debe realizar respetando las siguientes directrices ya que en base a esta información se toman decisiones que impactan en nuestro negocio.

Lo que se puede

- Usted debe cargar la asistencia en la herramienta y por las vías que Natura disponga a tal fin, respetando los plazos estipulados.
- Usted debe garantizar la veracidad de la información registrada en cuanto a fecha, horario, lugar y asistentes al evento.

Lo que no se puede

- Usted no puede atribuir asistencia a una persona que no haya estado presente físicamente el día del evento. Si otra persona asistiera en nombre del titular de la cuenta, su asistencia no podrá ser cargada por no encontrarse en la base de datos ni tampoco se deberá cargar la asistencia del titular si éste no estuviera presente en el evento

* (Mexico no aplica)

2.8 Otros temas

2.8.1 ACTIVIDADES PARALELAS

Afirmamos enfáticamente que las directrices del Código de Conducta son válidas para la Fuerza de Ventas.

Usted puede desempeñar las actividades paralelas que desee, siempre que no perjudiquen su rendimiento, que sean realizadas fuera del horario de trabajo acordado con Natura y que no provoquen conflicto con los negocios, intereses y sector de actuación de la empresa.

Para tener más informaciones sobre este asunto, consulte el tópico 2.1 del Código de Conducta.

2.8.2 RELACIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO

Para que se garantice un ambiente de tranquilidad y respeto entre nuestros colaboradores dentro del ambiente de trabajo y a su vez la relación con las CNs e CNOs* (*Argentina no aplica) sea la adecuada, no están permitidas conductas abusivas, inoportunas ni ofensivas, como agresiones y amenazas, sean verbales, físicas o gestuales.

Si se identifica una situación en desacuerdo con estas directrices, debe denunciarlas a Natura Te Escucha.

2.8.3 OFERTA DE REGALOS Y PATROCINIO DE EVENTOS PÚBLICOS

La oferta de regalos a los agentes públicos y las representaciones diplomáticas deberá preservar la autonomía de la empresa y el mantenimiento de las relaciones adecuadas con el ente público. Para ello, el envío de regalos a los agentes públicos es una actividad exclusiva del área de Relaciones gubernamentales en los términos del Código de Conducta NATURA, en cumplimiento del Código de Conducta de la Alta Administración Federal en Brasil y las legislaciones específicas de los países de las respectivas OIS.

Lo que se puede

- Usted debe seguir las directrices definidas en la Norma NM-1762, que establece las directrices para relaciones con agentes públicos, representaciones diplomáticas nacionales e internacionales y entidades de clase, además de establecer los documentos que deben instruir las reuniones con ese público.

- Si identifica una situación en desacuerdo con estas directrices, usted debe denunciarla a nuestra Natura te Escucha.

En caso de dudas, usted debe consultar a su GV, GM y/o área de Relaciones Institucionales e informarle cualquier problema a su gestor.

En el caso de haber conflicto con relación a la Norma NM-1762, usted debe declararlo en el Documento de Adhesión y Compromiso, en el campo "Registro de Conflicto."

Lo que no se puede

- Usted no puede iniciar una actividad sin verificar antes si ya hay una norma y/o procedimiento que establezca las directrices a seguir, así como las aprobaciones necesarias para el proceso. Usted encuentra esos documentos en nuestra Intranet – en la página Natura.doc.

- Usted no puede ofrecer regalos y/o patrocinar a agentes públicos y representaciones diplomáticas

03

Responsabilidades

Creemos en la defensa de lo que es correcto e incentivamos a nuestros colaboradores a hacerlo.

3.1 – RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA

Natura incentiva a sus colaboradores a denunciar cualquier práctica ilícita potencial. La compañía provee canales a través de los cuales los Colaboradores pueden hacer las denuncias, y también tenemos un proceso por el cual las denuncias son investigadas y abordadas. Reconocemos y cumplimos las diversas leyes en materia de confidencialidad y protección de delatores en los diversos lugares donde estamos presentes y les ofrecemos a nuestros Colaboradores mecanismos a través de los cuales ellos pueden relatar cuestiones de forma confidencial y de acuerdo con las políticas locales contra la represalia, en la medida permitida por la legislación local.

Todas las denuncias recopiladas de buena fe sobre conductas inadecuadas por parte de Natura o por sus colaboradores o socios serán investigadas de manera consistente y se tomarán las medidas apropiadas. “Buena fe” significa que la denuncia realizada se basó en información que se considera verdadera y honesta.

El Código de Conducta se revisará anualmente, y es responsabilidad de Natura te Escucha el envío de sugerencias de mejora.

3.2 – RESPONSABILIDADES DEL COLABORADOR

Todos los colaboradores deben respetar lo que establece nuestro Código de Conducta, durante el desempeño de sus funciones y en toda nuestra cadena de relaciones, respondiendo por sus actos y presentando una conducta íntegra y alineada con nuestros principios éticos.

Siempre que se identifiquen casos de incumplimiento de este Código, éstos se deben informar a Natura te Escucha para que reciban un tratamiento adecuado. Las consecuencias aplicadas a los desvíos de conducta pueden ser desde acciones disciplinarias, tales como advertencia o suspensión, desvinculación, sin justa causa o por justa causa, hasta la responsabilidad civil y penal de los involucrados, de acuerdo con lo que está previsto en la ley.

Corresponde al colaborador comunicarles a su gestor y a Natura te Escucha, siempre que tenga conocimiento de una posible situación de violación al Código de Conducta, así como en situaciones de conflicto de acuerdo con las mencionadas en este material. El colaborador es responsable por realizar denuncias de buena fe ("Buena fe" significa que la denuncia realizada se basó en información que se considera verdadera y honesta).

04

Canales de Diálogo

04

Canales de Diálogo

MANTENEMOS CANALES DE DIÁLOGO PERMANENTEMENTE ABIERTOS, PUES CREEMOS QUE SON LOS MEDIOS DE PERFECCIONAR NUESTROS PROCESOS Y RELACIONES. NUESTROS GESTORES, REPRESENTANTES DE RECURSOS HUMANOS Y NATURA TE ESCUCHA SON NUESTROS PRINCIPALES INTERLOCUTORES Y DEBEN QUE SER PUESTOS EN ACCIÓN PARA AYUDARNOS A ENCONTRAR RESPUESTAS SOBRE SITUACIONES QUE SE RELACIONEN CON LA CONDUCTA EN NATURA.

Usted puede contar con Natura Te Escucha, un canal para registrar y averiguar los casos de denuncia por falta de cumplimiento con el Código de Conducta FV.

Natura Te Escucha garantiza seguridad, discreción y preservación de la identidad del manifestante. Es posible no identificarse (manifestación anónima). En este caso, se pide que sea informado el mayor número de hechos sobre el caso para que pueda ser encaminado.

Cada manifestación recibida se trata con confidencialidad y los manifestantes estarán protegidos contra represalias, dentro del límite permitido por la legislación aplicable. ¡Si tiene dudas, pregunte!

Canales de Natura Te Escucha:

E-mail:

nurateescucha@natura.net

Teléfonos:

- **Argentina:** (54) 11 4837-6110
- **Chile:** (56) 2 595-9288
- **Colombia:** (57) 1 326-8775
- **Perú:** (51) 1 441-0808

Internet:

www.ouvidorianatura.com.br

05

Comité de Ética

5

Comité de Ética

EL COMITÉ DE ÉTICA ESTÁ FORMADO POR:

- Vice Presidente de Operações e Logística
- Vice-Presidente de Personas y Cultura
- Director Jurídico
- Representante principal de Natura Te Escucha
- Representante del colaborador
- Director-Presidente (en casos específicos).

LAS ATRIBUCIONES SON:

- Monitorear e informar los indicadores de las denuncias de conducta, con la finalidad de mantener un diagnóstico actualizado sobre los temas, las áreas y las funciones más vulnerables en la Compañía, así como el curso de los planes de acción de mejora de los procesos.
- Velar por el cumplimiento del "Código de Conducta FV"
- Analizar y deliberar/discutir sobre desvíos de conducta y conflictos de naturaleza ética en relación a las directrices establecidas y aclarar dudas en lo que se refiere a su contenido;
- Estimular la adecuación de las prácticas, políticas y procedimientos al Código de Conducta FV
- Garantizar la privacidad y la protección de los temas y personas involucradas en cuestiones éticas
- Aprobar y garantizar la pertinencia del Código de Conducta FV, proponiendo la mejora del documento.

El Comité de Ética se reúne rutinariamente en forma trimestral y por demandas especiales. El canal Natura Te Escucha es responsable por el análisis y reporte de los casos.

06

Documento de Adhesión y Compromiso

6

Documento de Adhesión y Compromiso

DECLARO QUE HE TOMADO CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA NATURA Y DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD CONTRA CORRUPCIÓN Y SOBORNO Y, DESPUÉS DE LEER Y ENTENDER SU CONTENIDO, ESTOY DE ACUERDO CON LAS REGLAS CONTENIDAS EN ESTOS DOCUMENTOS Y ASUMO EL COMPROMISO DE SEGUIR ESTAS DIRECTRICES EN MIS ACTIVIDADES PROFESIONALES SO PENA DE CAUSAR ACCIONES DISCIPLINARIAS, TALES COMO ADVERTENCIA, SUSPENSIÓN O DESPIDO.

Asumo la responsabilidad y el compromiso de reportar y formalizarles a mi gestor y a la Natura Te Escucha cualquier comportamiento o situación que no esté de acuerdo a las reglas establecidas en el Código de Conducta FV.

Declaro que, en este momento, no estoy en ninguna situación que viole este documento y que no conozco ninguna circunstancia que pueda generar ningún conflicto con las reglas aquí contenidas.

¡Estaré atento! Aunque yo no esté en una situación de conflicto ahora, si la misma surge, la registraré en el formulario "Registro de Conflicto" disponible en el Sitio web de Educación Corporativa, opción "Código de Conducta FV".

Declaro ser responsable por transmitir las reglas del Código de Conducta FV a los colaboradores bajo mi gestión y actuar sobre situaciones de no conformidad con este documento.