
Corticeira Amorim

Política de Segurança dos Consumidores

(Aprovada pelo Conselho de Administração da Corticeira Amorim, SGPS, S.A. em reunião realizada em 6 de dezembro de 2021)

1. VISÃO

A Corticeira Amorim e suas Empresas (conjunto das sociedades sobre as quais a Corticeira Amorim exerça uma relação de domínio, independentemente de as respetivas sedes se situarem em Portugal ou noutro país), doravante conjuntamente designadas por “Organização”, empenha-se em assumir a sua responsabilidade de produtor, respeitando os clientes e promovendo um consumo seguro e responsável.

A Organização considera que a satisfação, saúde e segurança do cliente são uma prioridade, pelo que a qualidade e responsabilidade de produto se considera fundamental. Consequentemente, a eficiência nos processos, a transparência e a integridade nas ações e no tratamento, garantindo produtos e serviços de qualidade para os clientes, devem ser metas para todos os Colaboradores da Organização.

Uma cultura de qualidade deverá prevalecer na Organização, através da elaboração de planos de ação e melhoria contínua visando aumentar a satisfação, saúde e segurança do cliente. As diferentes linhas de produtos oferecidas pela Organização garantem a cobertura das respetivas necessidades dos clientes nos diferentes setores e mercados.

A Corticeira Amorim está, ainda, empenhada em utilizar todos os meios para garantir que os produtos e serviços oferecidos pela Organização não envolvem riscos à saúde ou à segurança dos clientes, tomando as medidas apropriadas para resolver quaisquer riscos que possam surgir, em conformidade com a legislação vigente.

2. ÂMBITO

Todos os Colaboradores da Organização são responsáveis por contribuir para a concretização desta política, quer através da defesa e observância dos princípios de boa governação, vertidos também no Código de Ética e de Conduta Profissional da empresa.

Esta política tem um grupo de destinatários interno e outro externo:

- O grupo interno inclui todos os Colaboradores (incluindo membros dos órgãos sociais, diretores e trabalhadores) de qualquer Empresa que integre a Organização. A Organização e seus Colaboradores pautarão as suas decisões e ações pelos princípios de atuação estabelecidos no presente Código, cumprindo as suas obrigações de forma profissional, responsável e zelosa, procurando, quaisquer que sejam as circunstâncias, a excelência de

AMORIM

Corticeira Amorim, SGPS, S.A.

Edifício Amorim I

Rua Comendador Américo Ferreira Amorim, 380

4535-186 Mozelos, Portugal

www.corticeiraamorim.com

Sociedade Aberta

Capital Social: € 133 000 000,00

Pessoa Coletiva e Matrícula: PT500077797

C.R.C. de Santa Maria da Feira – Portugal

[instagram: amorimcork](https://www.instagram.com/amorimcork)

desempenho, promovendo um ambiente de trabalho apropriado, protegendo a reputação e contribuindo para sustentabilidade da Organização.

- O grupo de destinatários externos abrange todas as entidades que se relacionam económica, institucional ou socialmente com a Organização. Aos Stakeholders externos (acionistas e investidores, clientes, parceiros de negócio e fornecedores da Organização) é expressamente requerido o respeito ou a adesão aos princípios estabelecidos nesta política, na medida em que os valores, princípios e padrões aqui estabelecidos lhe possam ser aplicáveis.

3. REFERÊNCIAS

Esta política inclui a postura da Organização sobre este assunto e estabelece princípios alinhados com as principais estruturas internacionais aplicáveis:

- Princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948;
- Convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho;
- Princípios orientadores da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económicos (OCDE) para as empresas multinacionais;
- Os 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas;
- Carta de Princípios do BCSD Portugal;
- Act4Nature Portugal.

4. COMPROMISSOS

A Organização estabelece a satisfação do cliente como objetivo principal, comprometendo-se a:

- Assegurar a prestação de serviços ou a venda de produtos no estrito cumprimento dos procedimentos internos e normas legais e regulatórias aplicáveis, designadamente as relativas à responsabilidade de produto;
- Respeitar os direitos dos clientes e os compromissos contratuais com eles assumidos, quer quanto à qualidade do produto ou do serviço prestado, quer quanto às garantias definidas legal ou voluntariamente;
- Prestar informações completas, relevantes, verdadeiras e rigorosas, em linguagem acessível e adaptada às necessidades, respondendo às solicitações, dúvidas e reclamações em prazos razoáveis;
- Melhorar continuamente o desempenho, bem como, a qualidade e a segurança dos seus produtos e serviços procurando, com sentido de serviço, satisfazer e superar as suas expectativas;
- Formular propostas comerciais honestas, transparentes e adaptadas às necessidades dos clientes, prestando aconselhamento personalizado quando solicitado pelo cliente;
- Agir em total conformidade com a legislação e a regulamentação vigentes nas regiões onde opera, bem como a prestar às autoridades toda a colaboração ao seu alcance;

-
- Comportar-se de forma adequada, transparente, honesta e ética em todas as suas relações com os seus clientes, no cumprimento do seu Código de Ética Empresarial e Conduta Profissional, sendo uma Organização confiável no relacionamento com os seus clientes e no cumprimento dos compromissos assumidos;
 - Gerir a informação com o objetivo de assegurar a proteção da respetiva integridade e da confidencialidade dos assuntos dos seus clientes, comprometendo-se a não divulgar as informações pessoais dos seus clientes sem o seu consentimento prévio, salvo nos casos de obrigação legal ou no cumprimento de resoluções legais ou administrativas.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Código de Ética Empresarial e Conduta Profissional;
- Relatório de Sustentabilidade da Corticeira Amorim;
- Política de Compras;
- Política relativa ao Combate à Corrupção.

6. VALIDADE

Esta Política entra em vigor em 06 de dezembro, data em que foi aprovado pelo Conselho de Administração da Corticeira Amorim.

Tendo em conta que a Organização opera em diferentes países, no caso de o conteúdo desta política ser diferente das regras e regulamentos locais, os Colaboradores darão preferência à regra mais restritiva.

7. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

A presente Política será periodicamente revista, levando em conta os relatórios anuais. Sempre que possível e desejável, a Organização comunicará aos Colaboradores as atualizações desta Política, e promoverá os cursos de formação, a fim de garantir que eles estejam cientes das regras contidas na mesma.

8. COMUNICAÇÃO

A Organização tomará as medidas apropriadas para garantir que todos os Colaboradores conheçam o conteúdo da presente Política e compreendam seu escopo. Para tanto, a Política de Segurança dos Consumidores estará disponível na Intranet e na página corporativa da Corticeira Amorim (em português e inglês), para que todos os seus destinatários a ele possam ter acesso, cabendo ainda ao Departamento de Recursos Humanos outras medidas de divulgação interna.

Mozelos, 06 de dezembro de 2021