

Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda.

Código de Práticas

Princípios Gerais

No início da década em que o relógio de pulso se tornou popular, Anselmo 1910 nasceu em Portugal. Foi um ano que marcou o pulsar de uma marca de referência Portuguesa e de uma família com a joalheria e relojoaria no seu ADN. Os anos de 1910 foram um período marcante na história mundial. A Primeira Guerra Mundial rebentou, a Revolução Russa começou, a República foi estabelecida em Portugal e a moeda portuguesa tornou-se o brasão de armas Português. Uma época de mudanças políticas, sociais e artísticas. Em todo o mundo, os movimentos modernistas foram crescendo, especialmente na pintura e na música. A rádio tornou-se popular como meio de comunicação de massas, o carro como meio de transporte, e também o relógio de pulso, o que permitiu, especialmente aos soldados, um melhor controlo do tempo.

Atento ao que estava a acontecer no mundo, Anselmo dos Santos Torres escolheu o ano de 1910 para abrir a sua primeira joalheria em Torres Vedras, que, após mais de 110 anos, permanece no mesmo local. Guiado pela descoberta permanente do excepcional, Anselmo dos Santos Torres tem marcado um encontro com o prestígio desde a fundação da empresa. A paixão pela atividade já atravessou cinco gerações. Atualmente, Nuno Torres, bisneto do fundador, assume a liderança de uma marca com mais de 110 anos de idade.

O que não muda com o tempo é a qualidade das marcas que a Anselmo 1910 representa, com grande ênfase para as criações próprias, as Joias Anselmo 1910, promovendo técnicas manuais e contribuindo para promover e preservar o património da Filigrana Portuguesa estabelecendo parcerias com uma nova geração de designers reconhecidos e dando oportunidades a novos, completando assim a mostra de excelência das peças que habitam nas Joalherias de Évora, Óbidos, Braga, e Torres Vedras, onde a empresa nasceu há 110 anos.

Hélder Dos Santos Torres Herdeiros Lda., também conhecida como Anselmo 1910, com sede na Rua Serpa Pinto nº 20, Torres Vedras é uma empresa do sector retalhista distribuída em 5 lojas em solo português:

- Torres Vedras- Rua Serpa Pinto nº 20
- Torres Vedras- Arena Shopping Loja 1041
- Óbidos- Rua Direita nº29
- Évora- Rua da Republica nº47
- Braga- Rua D. Diogo de Sousa nº14

Tendo em conta os cinco pontos de venda, a Anselmo 1910 incorpora uma força de trabalho de 15 colaboradores, todos orientados para a excelência e motivados para proporcionar a melhor experiência ao cliente, tendo sempre em consideração as políticas estabelecidas pelo Código de Práticas. António Torres é o responsável por todos os assuntos relacionados com o Código de Práticas ou qualquer assunto relacionado com práticas sustentáveis ou direitos laborais e humanos.

Seguindo o caminho contínuo de excelência que a Anselmo 1910 percorreu durante mais de 110 anos, decidimos trabalhar e obter a certificação nas nossas boas práticas relativas a questões ambientais, humanas, laborais e éticas.

Todos os produtos comercializados por Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. são legalmente certificados pela casa da moeda portuguesa INCM- Imprensa Nacional- Casa da Moeda, S.A, uma vez que todos eles são compostos de, ouro, prata ou diamantes pelo que é também ao abrigo da lei nº98/125, de 18 de Agosto, que inclui a regulamentação aplicada neste sector.

Mecanismos de Governação

Estabelecer políticas relacionadas com direitos humanos e de trabalho, ética empresarial, descrição de produtos, impacto na comunidade, responsabilidade social, e compromisso ambiental tem como objetivo manter um ambiente empresarial comprometido com elevados padrões de ética, conformidade legal, e integridade empresarial. Estes mesmos princípios que aqui mencionamos são aqueles que iremos exigir aos nossos fornecedores, e que nos encarregaremos de providenciar o suporte possível para que os atinjam.

Regras de Conduta

Todos os funcionários de Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. contribuem para uma cultura mais cooperativa baseada no conhecimento adquirido através da formação contínua, tradição e qualidade de serviço que tão bem define a nossa empresa. A confiança e o respeito definem-nos e representam como queremos ser reconhecidos pelos outros. Consideramos o respeito uma característica não só importante para com o cliente, mas também internamente, entre colaboradores e outros agentes envolvidos, o que aumenta a apreciação mútua do trabalho de todos e o bem-estar comum. Ter um ambiente positivo e saudável é crucial para o bom desenvolvimento de todos e é por isso que estes valores são tão importantes para nós.

Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. espera que cada empregado contribua de forma ativa e responsável para um ambiente saudável que lhe permita crescer pessoal e profissionalmente numa empresa que encoraja o conhecimento como o caminho para a progressão.

Apresentação de Relatórios aos Stakeholders

Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. comunicará pública e diretamente com todas as partes interessadas sobre as suas práticas comerciais, e não só, relevantes para o RJC (Responsible Jewellery Council). Isto pode acontecer por email, publicação no site oficial, ou relatório impresso. O documento que contenha todas as práticas comerciais relevantes para o RJC será apresentado aos stakeholders uma vez por ano, normalmente no início do ano, e será sempre referente ao ano anterior.

Informação Legal em Conformidade

Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. tem todos os seus requisitos legais relativos à segurança social e aspetos financeiros regulamentados e de acordo com a lei aplicável. A nossa CAE (Classificação Atividades Económicas) operativa e principal é 47770 e inclui o comércio a retalho de relógios, joias, filigranas e outros artigos de joalheria feitos de metais preciosos. É um compromisso assumido com todos os nossos stakeholders, estar sempre em conformidade com a lei aplicável e ser o mais claro possível com todos os aspetos relacionados.

Trabalho e Direitos Humanos

Respeito pelos Direitos Humanos e Não-discriminação

Acreditamos e respeitamos os direitos humanos fundamentais e a dignidade do indivíduo, de acordo com a Declaração dos Direitos Humanos das Nações Unidas, além disso, defenderemos a Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas no âmbito das nossas operações e em relação aos nossos parceiros comerciais. Somos parte da sociedade e promovemos o seu desenvolvimento de acordo com as nossas possibilidades. Finalmente, opor-nos-emos a qualquer forma de discriminação contra qualquer funcionário com base no seu sexo, deficiência, origem cultural, religião, idade, ou orientação sexual. Os mesmos princípios são aplicados na seleção dos nossos parceiros de negócios.

Trabalho Infantil, Trabalho Forçado e Tráfico Humano

De acordo com a Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia sobre a Carta dos Direitos Fundamentais da UE, artigo 32 "O emprego de crianças é proibido. A idade mínima de admissão ao emprego não pode ser inferior à idade mínima de abandono escolar, sem prejuízo das regras que possam ser mais favoráveis aos jovens e salvo derrogações limitadas...". Considerando isto como a nossa orientação e de acordo com as leis portuguesas, Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. não irá contratar funcionários com idades inferiores a 18 anos e lembra que isto não é discriminação em nenhum ponto, pelo contrário, é atuar de acordo com a lei e com o respeito pela Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Esforçar-nos-emos por garantir que os nossos parceiros também respeitam as leis aplicáveis relacionadas com o trabalho infantil e não cooperaremos com qualquer forma de trabalho infantil no nosso negócio.

O mesmo princípio pode ser aplicado ao trabalho forçado, Hélder Dos Santos Torres Lda. trabalha para garantir que todos os funcionários estejam por vontade própria, uma vez que não se trata apenas de uma questão de Direitos Humanos, mas para nós especificamente, é vital que todos os funcionários estejam satisfeitos no seu local de trabalho.

Em relação ao Tráfico Humano, felizmente, não é um problema na nossa sociedade em virtude de operarmos num país desenvolvido, atento a esses fenómenos. No entanto, estamos conscientes deste tipo de problema e não nos envolvemos com nenhuma agência de

recrutamento suspeita assim como trabalhamos para assegurar que nenhum dos nossos parceiros comerciais o faça.

Igualdade de Género

Para nós em Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. a igualdade de género é um assunto de extrema importância, a igualdade de género é um direito que deve ser respeitado por todos, em todas as circunstâncias e um valor que torna as sociedades mais saudáveis e seguras. Para isso e com o objetivo de compensar aqueles que não lutam por esta causa, nós em Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. temos mais de 80% do pessoal do sexo feminino.

Violência, Assédio, Abuso Verbal ou Sexual

Todas as formas de violência e assédio no local de trabalho são estritamente proibidas; assédio sexual ou físico; abuso mental, físico, verbal ou sexual; retaliação; coação; e intimidação. Tanto o assédio direto como indireto, sob qualquer forma, não é aceitável nas instalações do local de trabalho. Comprometemo-nos a assegurar que os nossos funcionários não sejam sujeitos a assédio, violência, ou ameaças lembrando que podem sempre contar e apelar à sede da empresa e que faremos tudo o que estiver ao nosso alcance para os proteger e fazer sentir seguros. Relativamente ao assédio e outros tipos de abuso, destacamos uma pessoa da nossa organização para lidar com estes assuntos, e essa pessoa é o António Torres.

Segurança e Saúde

Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. trabalha diariamente para proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável a todos os colaboradores, de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis. Tomamos as medidas adequadas para prevenir acidentes, lesões e problemas de saúde relacionados com as atividades desempenhadas. Se algo inesperado acontecer, os nossos colaboradores podem sempre contar com o seguro de acidentes de trabalho fornecido pela empresa.

Iremos monitorizar as questões de saúde dos nossos funcionários, trazendo pessoal médico à empresa uma vez por ano para consultas médicas de rotina, com o objetivo de garantir que todos os nossos colaboradores estão saudáveis e seguros, para além disso existe também uma visita anual por pessoal técnico certificado que dá lugar um relatório que certifica as condições de segurança no trabalho. Exigiremos aos nossos parceiros comerciais que nos forneçam produtos e/ou serviços que cumpram o aqui mencionado.

Remuneração e Horas de Trabalho

Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. segue o princípio de que os salários devem ser sempre justos o suficiente para satisfazer as necessidades básicas de uma pessoa e proporcionar qualidade de vida. Isto significa que as empresas devem fornecer salários dignos aos seus

empregados. Cada empregado deve receber um contrato escrito que explicita a remuneração e todas as outras condições para o trabalho.

Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. assegura que todos os seus empregados tenham acesso a estes direitos e que sejam respeitados durante toda a duração do contrato, o mesmo princípio para as horas de trabalho, respeitando as oito horas diárias e quarenta horas semanais. No entanto, e sempre que forem necessárias horas extraordinárias, asseguraremos que estas sejam devidamente compensadas de acordo com a legislação nacional em vigor.

Estamos igualmente empenhados em proporcionar descanso semanal e férias anuais remuneradas de acordo com a legislação nacional e os regulamentos aplicáveis, e em cumprir todas as disposições legalmente exigidas para licenças, incluindo licença de maternidade, paternidade, e licença de luto.

Promoções, Desenvolvimento de Colaboradores e Benefícios

Como empregador, tentamos proporcionar várias oportunidades de formação, mobilidade profissional e progressão de carreira ao longo do tempo. Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. poderá sempre contar com a experiência e empenho de cada um dos seus colaboradores. Para isso, tem de investir nas qualificações e competências dos seus empregados; o empenho e o comprometimento são particularmente encorajados, o que é importante numa empresa que tem historial de ter relações a longo prazo com os seus colaboradores.

Para além do cumprimento da legislação nacional especialmente relacionada com a formação e remuneração, asseguramos que os nossos pacotes de prémios e benefícios são estimulantes para os trabalhadores e podem mantê-los motivados e concentrados nos seus objetivos, especialmente porque estamos a falar do sector retalhista onde os benefícios e estímulos podem vir juntamente com a concretização dos objetivos internos estabelecidos.

Proteção de Dados

Respeitamos a confidencialidade dos dados pessoais que nos são confiados pelos nossos clientes. Trabalhamos com os nossos funcionários para assegurar que, ao recolher, utilizar ou armazenar os dados pessoais dos nossos clientes, isso seja feito em conformidade com as leis aplicáveis.

As diretrizes internas para o tratamento das tecnologias de informação e todas as disposições de proteção de dados, incluindo as internas, devem e são compiladas num documento denominado RGPD que é o Regulamento Geral da Proteção de Dados, que regula, recolhe e trata de dados dos clientes de Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. fornecidos por eles através do "Formulário de Contacto do Cliente", bem como regulam, nos termos da Lei de Proteção de Dados em vigor, o exercício dos direitos dos Clientes relativamente aos dados que estes possam fornecer. Os dados pessoais só podem ser recolhidos, processados ou utilizados quando necessário para fins bem definidos, claros e legítimos. Deve ser garantido um elevado padrão de proteção técnica contra o acesso não autorizado.

Procedimento de Queixa e Liberdade de Associação

Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. é e será sempre uma empresa que respeita as preocupações e reclamações dos seus empregados, e para o provar estabelecemos um sistema onde os colaboradores e outros interessados podem ter acesso a uma plataforma online onde podem deixar mensagens e comentários com as suas preocupações, reclamações ou mesmo sugestões para a melhoria contínua dos procedimentos. Antes de enviar as suas mensagens, os colaboradores ou outros stakeholders podem escolher entre assinar ou deixar o anonimato, pensamos que esta opção permite que os empregados e outros interessados não tenham preocupações ou vergonha de escrever o que sentem, lembrando sempre que muitas das situações podem ser mais difíceis de solucionar quando são desconhecidos os agentes intervenientes.

(https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd6tzBgx5OFH00JMUUI2ZXT5x_KmJ8np_oj0xH7-rlqyPeHw/viewform?usp=sf_link)

De acordo com a lei aplicável, todos os empregados de Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. têm o direito de se associarem livremente em organizações de trabalhadores sem quaisquer consequências, uma vez que são mesmo encorajados a partilhar internamente as suas preocupações a fim de procurarem soluções. Estendemos esta política a associações que negociam os contratos coletivos de trabalho, e que por inerência figuram nos nossos contratos de trabalho. Todos os stakeholders têm também disponível uma política isolada de queixas onde podem encontrar instruções sobre como agir em qualquer tipo de situação em que sintam que devem reclamar ou partilhar qualquer questão que tenham.

Ética Empresarial

Integridade, transparência e conformidade

Cumpriremos as leis e regulamentos aplicáveis relacionados com as nossas atividades e esforçar-nos-emos por melhorar continuamente as normas e políticas que aqui são feitas. Também exigiremos padrões elevados dentro da nossa cadeia de abastecimento em relação à ética empresarial, e alinhamos a nossa política de compras com os nossos compromissos de ética empresarial, na medida do possível.

Suborno, Corrupção, Branqueamento de Capitais e Terrorismo

Proibimos o suborno e a corrupção em todas as transações comerciais realizadas por nós ou através de parceiros comerciais. Também não toleramos a aceitação de qualquer tipo de pagamentos, presentes, descontos, ou vantagens que possam influenciar as decisões e escolhas comerciais. Isto aplica-se a todos os trabalhadores de Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda., também não nos envolveremos em qualquer forma de lavagem de dinheiro, uma vez que implementámos procedimentos para impedir este tipo de ação, por exemplo, não aceitaremos pagamentos em dinheiro superiores ou iguais a 3000 euros.

Aqui, em Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. também nos certificamos ao ouvir e aprender com os melhores de cada prática, por isso tivemos várias reuniões, workshops, e sessões de esclarecimento sobre este tipo de assuntos, um exemplo nesta área é aquele organizado pela ASAE, Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, sobre a Lei de Lavagem de Dinheiro, formação destinada aos retalhistas no setor da joalheria, compra e venda, sobre "Combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo - legislação e procedimentos para o sector da joalheria" formação em colaboração com a APIO, Associação Portuguesa da Indústria da Joalheria, APAOINCM, Associação de Joalheiros Oficiais e Avaliadores de Joalheria e ANUSA, Associação Nacional de Comércio e Valorização de Bens Usados.

Combate à lavagem de Dinheiro e Know Your Counterparty (KYC)

Esta política confirma o compromisso de Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda em prevenir a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo nas suas práticas comerciais e transações. A lavagem de dinheiro é o processo de dissimular os proventos financeiros de atividades criminosas para ocultar a sua origem ilegal. O financiamento do terrorismo envolve qualquer tipo de apoio financeiro a quem tente incentivar, planear ou envolver-se em atividades terroristas. Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda estabeleceu procedimentos de Know Your Counterparty (KYC) para combater a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo. Estes procedimentos permitem-nos identificar todas as organizações com as quais fazemos negócios, compreender a legitimidade das nossas relações comerciais e identificar e reagir a atividades invulgares ou suspeitas. António Torres é responsável pelo desenvolvimento e implementação desta política e dos procedimentos relevantes, e são supervisionados por Nuno Torres. Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda compromete-se a rever a sua política e procedimentos KYC anualmente. Para apoiar a nossa política e procedimentos KYC, desenvolvemos um formulário KYC que enviamos aos nossos parceiros comerciais para recolher informações comerciais relevantes e identificar os riscos de lavagem de dinheiro. Exigimos que o formulário seja preenchido por todos os novos parceiros.

“Conflict Diamonds” e Processo de Kimberley

Não compraremos nem venderemos intencionalmente diamantes de conflito e exigimos que todos os nossos fornecedores de diamantes cumpram os requisitos da Certificação do Processo Kimberley ou do Sistema Mundial de Garantia em Diamantes. Com isto, queremos assegurar aos nossos stakeholders que exigiremos garantias dos nossos fornecedores ao lidar com diamantes e pedras preciosas. Suspendemos qualquer fornecedor que possa estar envolvido em qualquer conflito, comércio ou negócio nestas áreas, e também desempenharemos um papel ativo no encorajamento do negócio de diamantes, pedras e metais preciosos em áreas livres de conflito. Esta é uma preocupação gerida por altos cargos que lidam com este tipo de fornecedor.

Tentaremos sempre assegurar que os diamantes adquiridos provêm de fontes legítimas não envolvidas em conflitos armados ou de financiamento e, em conformidade com as resoluções das Nações Unidas, fazemo-lo exigindo garantias por escrito e controlando frequentemente as atividades dos nossos parceiros comerciais.

Origem de Matéria em Áreas Afetadas por Conflitos e de Alto Risco (CAHRAs)

Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. está empenhada em assegurar que os metais preciosos e diamantes sejam obtidos com o devido respeito pelos direitos humanos, a necessidade de evitar contribuir para o conflito, e o desejo de apoiar o desenvolvimento através das nossas práticas na cadeia de abastecimento. Como tal, estamos comprometidos a:

- a. Respeitar os direitos humanos de acordo com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e também a Organização Internacional dos Direitos Fundamentais do Trabalho
- b. Não estar envolvido ou tolerar subornos, corrupção, lavagem de dinheiro ou financiamento de terrorismo;
- c. Apoiar a transparência de pagamentos do governo a forças de segurança para proteção da indústria extrativa;
- d. Não providenciar qualquer tipo de apoio, direto ou indireto, a grupos armados ilegais
- e. Permitir que todos os stakeholders participem e levatem as suas preocupações relacionadas com a qualidade da sua cadeia de abastecimento
- f. Implementar a metodologia de 5 passos da OCDE como um processo de gestão de risco numa cadeia de abastecimento responsável de materiais provenientes de áreas afetadas por conflito ou de alto risco.

Ao mesmo tempo, a Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. não proíbe a comercialização de metais preciosos ou diamantes originários de áreas afetadas por conflitos e de alto risco quando estes são obtidos de acordo com as normas internacionais existentes. Evitar a comercialização de todos os metais preciosos ou diamantes provenientes destas áreas causaria um constrangimento com um impacto adverso nas condições de vida das populações locais.

Estamos a realizar a devida diligência em conformidade com os requisitos do Responsible Jewellery Council. Este requisito é baseado nas diretivas de due diligence da OCDE, que é um quadro internacionalmente reconhecido. (<https://www.oecd.org/daf/inv/mne/mining.htm>) Aconselhamos todos os nossos parceiros com quem trabalhamos diretamente como também às restantes empresas dos grupos empresarial a que essas empresas pertencem e outros parceiros a adotarem estes mesmos procedimentos de forma a criar uma cadeia de abastecimento mais informada e fortalecida.

Comunicação Interna e Externa

Acreditamos que a transparência na elaboração de relatórios e na comunicação com stakeholders externos é um elemento importante na construção da confiança e na orientação do nosso Código de Práticas. Há várias formas pelas quais a Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. pretende fazer isto.

Todas as transações comerciais são registadas e refletidas com precisão nas contas anuais, de acordo com as leis nacionais e termos contabilísticos internos. Acreditamos que é imperativo que as entidades empresariais mantenham a confiança dos seus stakeholders e cumpram com todos os documentos exigidos, especialmente os financeiros, que são muito importantes para manter e aumentar essa confiança.

Atendimento ao Cliente e Pós-venda

Estamos empenhados em oferecer produtos de longa duração aos nossos clientes, através de um elevado nível de atendimento ao cliente e serviço pós-venda. Procuramos oferecer aos nossos clientes um elevado nível de atendimento, pois consideramo-lo o nosso maior elemento de diferenciação.

Acreditamos que cada cliente tem o direito de receber uma experiência única e personalizada cada vez que entra numa das nossas lojas ou visita o nosso website. Comprometemo-nos a comunicar aos nossos clientes informações claras sobre as cotações de custos e o tempo necessário para o processo de reparação. Os procedimentos pós-venda podem também ter um papel enorme na relação com o cliente e podem ter um efeito direto na longevidade dessa relação, e é por isso que os nossos empregados tentam sempre manter o contacto com o cliente após a venda ou serviço ser realizado.

Transmissão do Know-How

A aprendizagem e desenvolvimento sustentável em Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. repousa na aquisição, desenvolvimento e transmissão de know-how relacionado com o serviço ao cliente e no fornecimento da melhor experiência possível ao cliente, que é um dos principais ativos de Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. Esta filosofia ajuda uma marca com mais de 110 anos a manter a excelência do serviço que foi estabelecida desde o início dos tempos.

Esta transmissão de know-how começa sempre que um novo trabalhador entra na empresa e tem como principal objetivo consolidar e desenvolver competências e conhecimentos individuais, assegurando que em qualquer loja, a qualquer momento, os nossos clientes receberão o mesmo tratamento.

Integração e Crescimento Interno

A procura da melhoria contínua e de fazer melhor a cada dia permite-nos pensar de forma diferente e fornecer um serviço de alta qualidade e atualizado. Esta cultura de inovação baseia-se na ideia de que todos os empregados se sentem livres para partilhar os seus pensamentos e perspetivas relacionadas com o desempenho da empresa, afinal, consideramos que o feedback daquele que faz o trabalho é crucial para a sua melhoria.

É também claro para todos os empregados que existe a real possibilidade de sucessão, como tem vindo a acontecer há muitos anos, esta possibilidade de crescimento interno também ajuda

a manter os empregados altamente motivados, pois sabem que a promoção pode acontecer a qualquer momento.

Descrição do Produto

Qualidade e Segurança dos Produtos

Para além de ser um dos nossos principais objetivos, faz parte do nosso DNA ser uma Empresa que procura sempre a máxima qualidade e segurança em todos os produtos. Procuramos sempre os melhores designers e fabricantes para os ter ao nosso lado, a segurança dos nossos produtos é também um tema importante para nós, especialmente a segurança dos nossos fornecedores na extração dos materiais que compõem as nossas joias. Quanto à qualidade dos nossos produtos, se em algum momento um cliente verificar que um dos nossos produtos não cumpre as normas exigidas, e nós também, garantimos que o cliente verá o seu caso tratado de imediato.

Informação e Rastreabilidade de Produtos

Prezamos sempre a verdade relativamente à descrição dos nossos produtos, e nunca induziremos os nossos clientes em erro na publicidade e marketing dos nossos produtos. Relativamente aos produtos que exibimos nas nossas lojas, os clientes encontrarão evidências claras sobre as características do metal que os compõem, no nosso caso, isto traduz-se numa clara identificação das peças em metais preciosos, como prata, ouro, platina etc.

Em Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. levamos a questão mais longe, pois até explicitamos aos nossos clientes se a peça é feita de ouro de 19kt, 18kt ou 9kt, pois acreditamos que para além desta informação ser importante e esclarecedora para o consumidor, estas normas vão ao encontro das afirmadas pelo Responsible Jewellery Council. Todos os nossos produtos são também marcados pela casa da moeda portuguesa (INCM Imprensa Nacional da Casa da Moeda), uma vez que para além de assegurar a percentagem de metal precioso contida na liga, é obrigatório de acordo com a legislação portuguesa.

Combate à Contrafação

Ao seguir todas as leis nacionais e internacionais relativas à divulgação e segurança sobre a contrafação de produtos, nós em Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. trabalharemos por todos os meios para assegurar que nenhum dos nossos produtos esteja associado à contrafação, pois acreditamos que a circulação desses produtos nos desrespeita também, ameaça o valor dos nossos produtos originais e por vezes únicos.

A marca nacional portuguesa para produtos de ouro e prata contribui muito para minimizar o risco de contrafação, uma vez que só comercializamos produtos com esta marca. Estamos

também sempre preocupados com as nossas próprias criações para assegurar que nenhuma delas seja copiada e vendida por outros, como também é nossa preocupação não criar produtos com desenhos ou estéticas semelhantes a outros.

Design e Inovação

Aqui, em Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda., estamos a trabalhar para integrar a sustentabilidade nos nossos projetos. Nas nossas criações próprias trabalhamos ainda mais para integrar a sustentabilidade em toda a cadeia de abastecimento, a possibilidade de o cliente poder fundir as próprias joias antigas/ de família e transformá-las em peças novas e significativas é um bom exemplo de inovação para a indústria, este e muitos outros projetos inovadores estão no nosso alvo e serão totalmente divulgados no nosso plano de ação anual. Relativamente aos aspetos de design, esta solução também dá ao cliente a possibilidade de conceber a sua própria joia com a nossa parceria.

Características do Produto

Asseguraremos que todos os produtos comercializados por Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. têm descrições adequadas que incluem, o tipo de metal, peso, se tem pedras, que tipo de pedras, e para pedras preciosas/gemas nomeadamente diamantes, também revelamos o seu peso (Carat), talhe (Cut) cor (Color) e pureza (Clarity). Relativamente aos diamantes, como os nossos fornecedores, cumprimos e concordamos com a norma 4c (anteriormente mencionada) como os quatro fatores que caracterizam um diamante facetado (cor, pureza, talhe e peso). Também nos certificamos de que apenas divulgaremos informações seguras e verdadeiras dos nossos produtos pois exigimos o mesmo dos nossos parceiros de negócio.

Impacto na Responsabilidade Social da Comunidade

Investir em Organizações Comunitárias

Consideramos fundamental para nós, enquanto empresa, estarmos envolvidos na comunidade que nos rodeia e vemo-lo como um posicionamento estratégico capaz de impactar a comunidade de uma forma positiva. Procuramos contribuir de todas as formas que nos sejam possíveis, nomeadamente no combate à fome, na proteção do nosso ambiente, ou em qualquer outra questão ligada à sustentabilidade, procuramos sempre tornar a nossa comunidade um pouco melhor, ao mesmo tempo que nos dá a possibilidade de nos envolvermos. Na seleção de investimentos comunitários, procuramos encontrar um equilíbrio entre investimentos a curto prazo que resolvem uma necessidade imediata como a doação de alimentos a organizações que ajudam os mais necessitados, e parcerias a longo prazo como a que temos com a ACIRO (<http://www.aciro.pt/>) que é uma associação empresarial que trabalha para melhorar o desenvolvimento técnico, económico e social da região oeste ou a AORP-Associação de

Ourivesaria e Relojoaria de Portugal (<https://www.aorp.pt/>) que representa o sector da ourivesaria e relojoaria, cobrindo as suas várias áreas de atividade desde a indústria ao comércio retalhista.

Patrocínio

Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. tem uma forte ligação com a sociedade local e a comunidade à sua volta. Não só por razões históricas, dado o facto de estarmos em Torres Vedras há mais de um século, mas também para retribuirmos à comunidade, e o patrocínio é uma forma de o fazermos. Localmente e perto da nossa cidade natal, Torres Vedras, já apoiámos muitas organizações, eventos, clubes, e associações diferentes. Por exemplo, há anos que patrocinamos eventos desportivos, e eventos culturais, bem como o patrocínio da organização da Cruz Vermelha e os Bombeiros Voluntários de Torres Vedras.

Além disso, a nível nacional, temos também patrocinado grandes eventos como os Prémios Sophia (<https://www.youtube.com/watch?v=FDBe1Gvmm0>), que é o evento principal dos prémios cinematográficos e cinematográficos portugueses, assim como as temporadas de música da Fundação Calouste Gulbenkian.

Compromisso ambiental

Sustentabilidade e Proteção Ambiental

Consideramos que cada um de nós como força de trabalho, e Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. como um todo é também responsável por assegurar um bom futuro para as próximas gerações, para que possam ver o mundo como vimos e para isso precisamos de agir agora ao mesmo tempo que revemos constantemente as nossas ações e práticas sempre em busca das melhores.

Isto aplica-se não só às questões ambientais, mas também às sociais e económicas. Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. trabalha diariamente para corresponder a estes princípios e encontrar formas de reduzir a sua pegada ecológica e apoiar organizações que também o fazem.

Reduzir os Impactos Ambientais das Operações

Estamos empenhados em reduzir o impacto ambiental das nossas operações, e a redução do consumo de água e eletricidade é um dos pontos-chave. Reconhecemos que a pegada ambiental associada às nossas operações no sector retalhista pode ser significativa, uma vez que nos esforçamos por reduzir esta pegada e por construir e manter edifícios eficientes em termos energéticos, bem como rever as nossas soluções de embalagem.

Procuramos reduzir o nosso consumo de energia e a pegada de carbono, aumentando continuamente a nossa utilização de soluções energeticamente eficientes, como luzes LED, redução de consumos, como redutores de caudal, mantendo desta forma os nossos funcionários

conscientes do nosso consumo e de como o minimizar. A produção de resíduos é também uma das nossas grandes preocupações desta forma tentamos reutilizar e reciclar o máximo de materiais que podemos. De facto, tentamos até dar uma segunda vida a todas as embalagens que chegam às nossas lojas, reutilizando-as para enviar encomendas aos nossos parceiros. Esta ação permite-nos evitar a compra desnecessária de caixas para envios.

Com o pensamento nas emissões provenientes da mobilidade associada á nossa atividade, não só interna, mas como dos nossos envios e encomendas, tentamos ter uma visão mais alargada e repensar não só na maneira como fazemos os nossos envios de encomendas e de produtos de loja para loja, mas também nas emissões causadas pela nossa própria mobilidade. Esta ação pode ser feita repensando, por exemplo, a maneira como nos deslocamos para o trabalho todos os dias.

Gestão de Resíduos e Emissões

A produção de resíduos é um dos maiores problemas que uma empresa retalhista pode sofrer a nível ambiental e, por esse motivo, a gestão de resíduos deve ser uma das nossas maiores preocupações. Uma das melhores soluções para a gestão de resíduos é reduzir a sua produção, mas em alguns casos isso não é possível e, nessas situações, existem algumas alternativas. Por exemplo, lidar com o desperdício de cargas de tinteiros, por vezes pode ser difícil reduzir a necessidade de impressão de alguns documentos, mas lidar com o tratamento do fim de vida é muito importante e é por isso que procuramos sempre melhores soluções quando se põe fim à utilização do produto. Por exemplo, já temos acordos de longo prazo com parceiros comerciais que aceitam de volta as nossas cargas de tinteiros antigas para lhes dar uma segunda vida.

Substâncias Perigosas

As substâncias são geralmente definidas como perigosas se forem inflamáveis, oxidantes, corrosivas, tóxicas, radioativas ou explosivas e se representarem ameaças para a saúde pública ou do ambiente. Substâncias perigosas podem ser sólidas, líquidas ou gasosas, e o seu efeito nas pessoas e no planeta depende tanto da sua toxicidade quanto da extensão e duração da exposição. A utilização de substâncias perigosas é regulada por uma ampla gama de leis internacionais, nacionais e locais e é frequentemente altamente regulamentada; alguns materiais são totalmente proibidos.

Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. lida apenas com pequenas quantidades de substâncias perigosas controladas e regulamentadas que podem ser adquiridas no supermercado e já possuem todos os avisos de segurança no rótulo. No entanto, se em algum momento lidarmos com as substâncias anteriormente mencionadas, garantiremos que todas elas possuam uma Ficha de Dados de Segurança, que é um documento que fornece informações sobre as propriedades de produtos químicos perigosos e como afetam a saúde e a segurança no local de trabalho.

Medidas de Eficiência Energética e Hídrica

A eficiência energética e hídrica são também grandes temas de preocupação para Hélder dos Santos Torres Lda., uma vez que nos esforçamos por reduzir ou cortar, quando possível, o nosso consumo de energia e água, o que acaba por ser importante para nós do ponto de vista ambiental, mas também do ponto de vista financeiro. Relativamente à eficiência hídrica, adotámos uma medida que nos permite reduzir para metade o consumo de água. Chama-se redutor de fluxo, um redutor de fluxo é uma peça metálica que é aplicada na ponta da torneira e o seu objetivo é reduzir a quantidade de água que passa e substituir essa água por ar, e assim, as torneiras com este dispositivo libertam uma mistura de água com oxigénio que reduz a quantidade de líquido sem perder pressão.

Em termos de eficiência energética, reconhecemos que é necessária uma enorme quantidade de energia para manter o negócio a funcionar, pois é muito importante manter as peças expostas com luz suficiente para que estas apresentem o seu brilho natural. No entanto, existem algumas medidas que pretendemos alcançar relativamente à eficiência energética que nos permitirão reduzir as nossas emissões e outras medidas para alertar os nossos colaboradores em relação a estas questões.

Considerações finais

Em vista

Tendo em vista uma implementação num futuro próximo, temos também alguns projetos em vista. Aquele que planeamos implementar mais cedo está totalmente relacionado com o conceito de economia circular, uma vez que planeamos começar a receber as antigas joias de família em ouro e prata dos nossos clientes, a fim de as fundir e transformar em peças novas, mas ainda com os mesmos materiais dando aos clientes a oportunidade de utilizar os seus pertences familiares, mas com um novo design, mantendo todo o significado presente na peça. Hélder dos Santos Torres Lda. também tem um PPA (Power Purchase Agreement) à vista para os próximos anos com o objetivo de consumir cada vez mais energia limpa ao longo dos anos, e mesmo nas nossas instalações que não têm condições para suportar painéis solares pode consumir energia limpa através deste tipo de negócio onde compramos eletricidade a partir de fontes limpas.

Este é apenas um pequeno passo sobre dois dos projetos que pretendemos implementar num futuro próximo, a fim de criar uma cadeia de abastecimento mais sustentável e reduzir ao máximo os impactos ambientais causados pelo desenvolvimento das atividades do setor.

Se qualquer questão persistir após a consulta deste documento ou no contexto de qualquer esclarecimento adicional relacionado com os tópicos e políticas nele abordados, Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda. terá todo o prazer em responder a quaisquer perguntas ou fornecer qualquer esclarecimento sobre as políticas estabelecidas. Por outro lado, se em qualquer altura, alguma destas políticas não estiver a ser cumprida, por favor informem-nos para que possamos resolver o problema a maior brevidade possível.

A gerência:



Data:

21-4-2023