

L'ORÉAL

ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ

---

Ο ΤΡΟΠΟΣ ΠΟΥ ΔΟΥΛΕΥΟΥΜΕ

2007

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΤΟ ΠΝΕΥΜΑ ΤΗΣ L'ORÉAL	1
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	2
από τους Sir Lindsay Owen-Jones και Jean-Paul Agon	
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	3
από την Ομάδα Διοίκησης	
ΤΡΟΠΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ	4
ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΑΤΟΜΟ, ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΝΟΜΟ ΚΑΙ ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΤΟΠΙΚΑ ΗΘΗ ΚΑΙ ΕΘΙΜΑ	5
ΑΝΟΙΚΤΗ ΣΥΖΗΤΗΣΗ	6
ΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	7
Ασφάλεια και Ποιότητα των Προϊόντων	8
Ακρίβεια των Οικονομικών και Επιχειρηματικών Στοιχείων	9
Χρήση Εταιρικών Πόρων	10
Εμπιστευτικές Πληροφορίες	11
Εκπροσώπηση της Εταιρίας	12
Δώρα και Προσκλήσεις Ψυχαγωγίας	13
Δωροδοκία και Πληρωμές Διευκόλυνσης	15
ΩΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ	16
Υγιεινή και Ασφάλεια	17
Διαφορετικότητα	18
Παρενόχληση και Εκφοβισμός	20
Σεξουαλική Παρενόχληση	21
Ιδιωτικότητα	22
Σύγκρουση Συμφερόντων	23
ΩΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΟΣ ΠΟΛΙΤΗΣ	25
Πολιτικές Δραστηριότητες	26
Συνεισφορά στην Κοινότητα	27
Περιβαλλοντική Διαχείριση	28
ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥΣ	29
Ο Ρόλος του Προϊσταμένου	30
Διαφήμιση και Μάρκετινγκ	31
Αθέμιτη Χρήση Εσωτερικών Εμπιστευτικών Πληροφοριών	32
Επιλογή και Δίκαιη Μεταχείριση Προμηθευτών	33
Ανταγωνισμός με Θεμιτούς Όρους	35
Φορολογία	36

# Το ΠΝΕΥΜΑ της L'ORÉAL

Στη L'ORÉAL, πιστεύουμε ότι όλοι οι άνθρωποι αναζητούν την ομορφιά. Αποστολή μας είναι να βοηθήσουμε άντρες και γυναίκες σε ολόκληρο τον κόσμο να πραγματοποιήσουν αυτήν την αναζήτηση και να εκφράσουν πλήρως την προσωπικότητά τους. Αυτό δίνει νόημα και αξία στην επιχείρησή μας και στην επαγγελματική ζωή των εργαζομένων μας. Είμαστε υπερήφανοι για το έργο μας.

## Ως επιχείρηση

Η στρατηγική μας για την κατάκτηση της ηγετικής θέσης βασίζεται στη συνεχή επένδυση για αυστηρή επιστημονική έρευνα και ανάπτυξη. Χάρη σ' αυτήν τη στρατηγική, οι μάρκες μας έχουν προϊόντα τα οποία είναι καινοτόμα, πολύ αποτελεσματικά, πρακτικά και εύκολα στη χρήση και έχουν παραχθεί σύμφωνα με τα υψηλότερα πρότυπα ποιότητας και ασφάλειας. Στοχεύουμε στην τελειότητα και θέτουμε συνεχώς σε αμφισβήτηση τους εαυτούς μας και τις μεθόδους μας. Δίνουμε μεγάλη σημασία στην ειλικρίνεια και τη σαφήνεια: οι διαφημιστικές μας εκστρατείες προς τον καταναλωτή βασίζονται σε αποδεδειγμένες επιδόσεις και επιστημονικά δεδομένα. Έχουμε δεσμευθεί για τη δημιουργία ισχυρών και μακροχρόνιων σχέσεων με τους πελάτες και τους προμηθευτές μας, που βασίζονται στην εμπιστοσύνη και το αμοιβαίο όφελος. Η επιχειρηματική μας δραστηριότητα διέπεται από ακεραιότητα: σεβόμαστε τη νομοθεσία κάθε χώρας στην οποία δραστηριοποιούμαστε και υιοθετούμε τις βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης. Τηρούμε υψηλά πρότυπα στις μεθόδους λογιστικής και δημοσίευσης των οικονομικών μας στοιχείων και υποστηρίζουμε τον αγώνα κατά της διαφθοράς. Παρέχουμε μακροπρόθεσμη και συνεχή αξία στους μετόχους μας, προστατεύοντας και χρησιμοποιώντας με τον πιο αποδοτικό τρόπο την εταιρική περιουσία.

## Ως εργοδότης

Στόχος μας είναι να κάνουμε τη L'ORÉAL έναν εξαιρετικό τόπο δουλειάς. Ξέρουμε ότι οι εργαζόμενοί μας αποτελούν το μεγαλύτερο κεφάλαιό μας. Έχουν δικαίωμα να εργάζονται σε ένα ασφαλές και υγιεινό περιβάλλον, στο οποίο αναγνωρίζονται η προσωπικότητα, η αξία και το ταλέντο του κάθε εργαζόμενου, εκτιμάται η διαφορετικότητα, γίνεται σεβαστή η ιδιωτικότητα και όπου η ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής ζωής λαμβάνεται υπόψη. Πιστεύουμε ότι πρέπει να παρέχουμε στους εργαζόμενούς μας ένα περιβάλλον γεμάτο ερεθίσματα, συναρπαστικές ευκαιρίες για προσωπική καταξίωση και τη δυνατότητα να ξεχωρίσουν. Ενθαρρύνουμε ένα περιβάλλον εργασίας που χαρακτηρίζεται από ειλικρίνεια, τόλμη, γενναιοδωρία και σεβασμό, έτσι ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να αισθάνονται ελεύθεροι να εκφράσουν ανοιχτά τις απορίες τους, τις ιδέες τους και τους προβληματισμούς τους.

## Ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης

Συμβάλλουμε στη δημιουργία ενός κόσμου ομορφιάς και κάλλους. Λαμβάνουμε υπόψη μας τις συνέπειες των δραστηριοτήτων μας στο φυσικό περιβάλλον και στη βιοποικιλότητα και καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να τις περιορίσουμε: είμαστε αποφασισμένοι να μη θυσιάσουμε το αύριο για το σήμερα. Έχουμε θετική συνεισφορά στις χώρες και τις κοινότητες στις οποίες είμαστε παρόντες και σεβόμαστε τους τοπικούς πολιτισμούς, τις νοοτροπίες και τις ευαισθησίες. Δεσμευόμαστε στον πλήρη σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Θέλουμε να συμβάλουμε στην εξάλειψη της παιδικής εργασίας και της καταναγκαστικής εργασίας. Θέλουμε να μπει ένα τέλος στις δοκιμές που πραγματοποιούνται σε ζώα στον κλάδο μας και συμβάλλουμε στην ανάπτυξη και την υιοθέτηση εναλλακτικών μεθόδων. Αναζητούμε και υποστηρίζουμε ενεργά επιχειρηματικούς συνεργάτες που μοιράζονται τις ίδιες αξίες και ηθικές δεσμεύσεις με εμάς.

**Αυτό είναι το πνεύμα στο οποίο λειτουργούμε: το ΠΝΕΥΜΑ της L'ORÉAL.**

# ΠΡΟΛΟΓΟΣ

ΑΠΟ ΤΟΥΣ SIR LINDSAY OWEN-JONES  
ΚΑΙ JEAN-PAUL AGON



Η L'ORÉAL δημιουργήθηκε με βάση θεμελιώδεις αξίες που μας καθοδηγούν από την έναρξη της λειτουργίας της έως σήμερα. Οι αξίες μας έχουν διαμορφώσει τη φιλοσοφία μας και ενδυναμώνουν τη φήμη μας.

Εδώ και πολλά χρόνια, διαδίδουμε τις αξίες αυτές προφορικά. Σήμερα, όμως, λόγω του μεγέθους της εταιρίας μας και της παρουσίας μας σε ολόένα και περισσότερες χώρες, πιστεύουμε ότι είναι η κατάλληλη στιγμή για να συγκεντρώσουμε τις αξίες μας σε ένα γραπτό κείμενο: έναν κώδικα που θα αποτελέσει πηγή έμπνευσης για όλους μας και παράλληλα θα μας φέρει πιο κοντά.

Ζούμε σε μια εποχή συνεχών αλλαγών. Το να έχουμε τις ίδιες πεποιθήσεις δεν είναι πλέον αρκετό. Θα πρέπει να είμαστε σε θέση να εκφράσουμε με σαφήνεια, μέσα από ένα νέο κώδικα, τον τρόπο με τον οποίο υλοποιούμε τις υποχρεώσεις μας.

Ο κώδικας αυτός δίνει ζωή στις αξίες μας και δείχνει τον τρόπο με τον οποίο οι αξίες αυτές μας εμπνέουν και μας βοηθούν στη λήψη δόκιμων αποφάσεων σε όλες τις πτυχές της καθημερινής μας εργασίας.

Είμαστε όλοι υποχρεωμένοι να τηρούμε αυτούς τους κανόνες συμπεριφοράς που διέπουν την ακεραιότητα και τα πρότυπα ηθικής της L'ORÉAL. Είμαστε πεπεισμένοι ότι καθένας από εσάς θα τους σέβεται και θα τους διαδίδει.

Πιστεύουμε ότι η δέσμευσή μας να ανταποκριθούμε σε αυτές τις ισχυρές αξίες και να επιδεικνύουμε με κάθε τρόπο τα υψηλά πρότυπα ηθικής της εταιρίας μας θα συμβάλει περισσότερο από ποτέ στο να γίνει η L'ORÉAL μια υποδειγματική εταιρία: μια εταιρία που εμπνέει εμπιστοσύνη και σεβασμό.

**SIR LINDSAY OWEN-JONES**  
Chairman

**JEAN-PAUL AGON**  
CEO

# ΠΡΟΛΟΓΟΣ

ΑΠΟ ΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



Δεσμευόμαστε να εφαρμόσουμε το ΠΝΕΥΜΑ της L'ORÉAL στην καθημερινή μας εργασία. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τη διαρκή επιτυχία της Εταιρίας.

Για το λόγο αυτό συντάξαμε τον παρόντα κώδικα. Στόχος του κώδικα είναι να βοηθήσει τον καθένα μας να καταλάβει ποια είναι η αρμόζουσα συμπεριφορά για τους εργαζομένους της L'ORÉAL. Ισχύει για όλους μας, όπου κι αν εργαζόμαστε, όποια κι αν είναι η θέση μας – από τους νεοπροσληφθέντες έως τα διευθυντικά στελέχη.

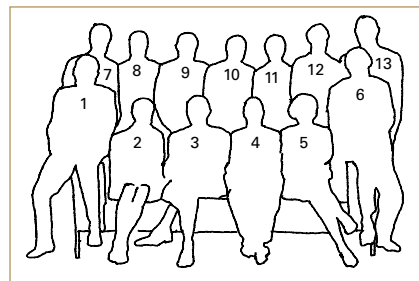
Όλοι μας και καθένας από εμάς στην Εταιρία, ως πρεσβευτές της L'ORÉAL και ως μέλη της κοινότητάς μας, δεσμευόμαστε προσωπικά, κατά γράμμα και κατά πνεύμα, για την τήρηση αυτού του κώδικα.

Να θυμάστε πάντα ότι:

- Οι αξίες και οι κατευθυντήριες αρχές που αναφέρονται στο παρόν έγγραφο δεν είναι προαιρετικές: πρέπει να τις σέβεστε σε κάθε περίπτωση
- Εσείς δίνετε το παράδειγμα: η φήμη της L'ORÉAL εξαρτάται από τις δικές σας πράξεις
- Κρίνεστε όχι μόνο από αυτό που κάνετε, αλλά και από τον τρόπο με τον οποίο το κάνετε
- Τα ηθικά ζητήματα σπανίως είναι εύκολα, πρέπει όμως να βρίσκουμε κατάλληλες απαντήσεις

Σας συνιστούμε να μην κρατάτε αυτά τα ζητήματα για τον εαυτό σας, αλλά να τα εκφράζετε και να ζητάτε συμβουλή.

Η ακεραιότητα και ο σεβασμός είναι ύψιστης σημασίας για τον τρόπο που δουλεύουμε.



**1 JEAN-JACQUES LABEL**  
Πρόεδρος  
Επαγγελματικών Προϊόντων  
L'ORÉAL

**2 BRIGITTE LIBERMAN**  
Διευθύνων Σύμβουλος  
Διεθνούς Τομέας Καλλυντικών  
Προϊόντων

**3 JEAN-PAUL AGON**  
CEO

**4 GEOFF SKINGSLEY**  
Εκτελεστικός Αντιπρόεδρος  
Ανθρωπίνου Δυναμικού

**5 BÉATRICE DAUTRESME**  
Εκτελεστική Αντιπρόεδρος  
Εταιρικής Επικοινωνίας,  
Εξωτερικών Υποθέσεων &  
Προοπτικών

**6 PATRICK RABAIN**  
Καταναλωτικών  
Προϊόντων L'ORÉAL

**7 LAURENT ATTAL**  
Πρόεδρος και C.E.O.  
L'ORÉAL Η.Π.Α.

**8 JOCHEN ZAUMSEIL**  
Διευθύνων Σύμβουλος  
Ασίας

**9 JOSEPH BITTON**  
Διευθύνων Σύμβουλος  
Λατινικής Αμερικής

**10 JEAN-PHILIPPE BLANPAIN**  
Εκτελεστικός Αντιπρόεδρος  
Παραγωγής & Τεχνολογίας

**11 MARC MENESGUEN**  
Πρόεδρος  
Προϊόντων Πολυτελείας L'ORÉAL

**12 CHRISTIAN MULLIEZ**  
Εκτελεστικός Αντιπρόεδρος  
Διοίκησης & Οικονομικών

**13 JEAN-FRANÇOIS  
GROLLIER**  
Εκτελεστικός Αντιπρόεδρος  
Έρευνας & Ανάπτυξης

# ΤΡΟΠΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Ο «ΤΡΟΠΟΣ ΠΟΥ ΔΟΥΛΕΥΟΥΜΕ» δεν αντικαθιστά τυχόν υπάρχουσες πολιτικές. Θα πρέπει να συνεχίσετε να ανατρέχετε στους κανονισμούς και στα πρότυπα που έχουν καθοριστεί για το χώρο εργασίας σας. Αντίθετα, στόχος του κώδικα είναι να παρέχει ένα πλαίσιο για τις πολιτικές αυτές, ώστε να σας είναι ευκολότερο να κατανοήσετε τη λογική στην οποία βασίζονται.

Ωστόσο, και εξίσου σημαντικό, είναι ένα μέσο για την αντιμετώπιση τυχόν προβληματισμών ή διλημμάτων σχετικά με τον τρόπο εργασίας μας.

Κανένα έγγραφο δεν μπορεί ασφαλώς να προβλέψει και να καλύψει όλες τις περιπτώσεις που ενδέχεται να προκύψουν, καθώς πολλά ηθικά διλήμματα εντοπίζονται σε «γκρίζες» ζώνες, όπου οι λύσεις δεν είναι προφανείς. Κάθε φορά λοιπόν που έρχεστε αντιμέτωποι με μια δύσκολη ηθική απόφαση, θα πρέπει να θέσετε στον εαυτό σας τα εξής ερωτήματα:

1. Συμφωνεί με το ΠΝΕΥΜΑ της L'ORÉAL και τον «ΤΡΟΠΟ ΠΟΥ ΔΟΥΛΕΥΟΥΜΕ»;
2. Είναι νόμιμο;
3. Πώς επηρεάζουν οι πράξεις μου τα εμπλεκόμενα μέρη και ποια θα ήταν η αντίδρασή τους εάν γνώριζαν τις πράξεις μου;
4. Εάν δεν είμαι βέβαιος για το τι πρέπει να πράξω, έχω ζητήσει βοήθεια;

Βεβαίως, αντιλαμβανόμαστε ότι κάποιες καταστάσεις δεν είναι εύκολες. Όταν έχετε αμφιβολίες, ο **χρυσός κανόνας** είναι να **γνωστοποιήσετε το πρόβλημα και να το συζητήσετε ανοικτά**.

Για τεχνικά ζητήματα, όπως Οικονομικά θέματα, θέματα Ανθρωπίνου Δυναμικού, Υγιεινής και Ασφάλειας, Νομικού και Φορολογικού χαρακτήρα, Προμηθειών και άλλα, θα πρέπει να απευθύνεστε στους ειδικούς της εταιρίας.

**ΕΡ: Ο κώδικας αυτός ισχύει στη δική μου περίπτωση;**

ΑΠ: Όλοι όσοι εργαζόμαστε στη L'ORÉAL ενδέχεται να αντιμετωπίσουμε κάποιο ηθικό δίλημμα κατά την καθημερινή εκτέλεση των καθηκόντων μας: πώς συμπεριφερόμαστε στους συναδέλφους μας και πώς ανταποκρινόμαστε στη συμπεριφορά τους, πώς αντιμετωπίζουμε δύσκολα ή ασυνήθιστα αιτήματα από πελάτες ή προμηθευτές, πώς επιλύουμε απορίες σχετικά με τη χρήση της εταιρικής περιουσίας. Καθεμία από αυτές τις περιπτώσεις έχει και μία ηθική διάσταση. Ο κώδικας αυτός αποτελεί ένα χρήσιμο και πρακτικό οδηγό για αυτά και πολλά άλλα διλήμματα που όλοι μας αντιμετωπίζουμε κατά καιρούς.

Το ΠΝΕΥΜΑ της L'ORÉAL και ο «ΤΡΟΠΟΣ ΠΟΥ ΔΟΥΛΕΥΟΥΜΕ» απευθύνονται σε όλους τους εργαζομένους του Ομίλου L'ORÉAL και των θυγατρικών του παγκοσμίως. Ισχύουν επίσης για όλα τα Διοικητικά και Διευθυντικά στελέχη του Ομίλου L'ORÉAL και των θυγατρικών του.

Ο Κώδικας Επιχειρηματικής Δεοντολογίας είναι διαθέσιμος επί του παρόντος σε 41 γλώσσες. Σε περιπτώσεις αμφιβολίας, η αγγλική έκδοση του Κώδικα αποτελεί το έγγραφο αναφοράς.

# ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΑΤΟΜΟ

Όλοι οι εργαζόμενοι και τα διάφορα τμήματα της εταιρίας οφείλουν να συνεργάζονται με σεβασμό και ειλικρίνεια. Με τον τρόπο αυτό, θα διατηρήσουμε ένα πνεύμα αφοσίωσης, εμπιστοσύνης και αλληλεγγύης σε όλους τους τομείς της επιχείρησής μας. Στόχος όλων μας θα πρέπει να είναι η αναγνώριση των ιδεών και της συνεισφοράς των άλλων ατόμων. Πρέπει να ενθαρρύνουμε την ομαδική εργασία και να μοιραζόμαστε όχι μόνο τις επιτυχίες αλλά και τις αποτυχίες. Πρέπει να τείνουμε «ευήκοα ώτα» και να μοιραζόμαστε πληροφορίες, όταν απαιτείται, σύμφωνα με τους κανονισμούς του Ομίλου περί εμπιστευτικότητας. Τέλος, τα δυσφημιστικά σχόλια που αφορούν συναδέλφους είναι αντίθετα με τις αξίες της L'ORÉAL.

# ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΝΟΜΟ

Η L'ORÉAL δραστηριοποιείται σε πολλές χώρες, με διαφορετικούς πολιτισμούς, διαφορετικό νομοθετικό πλαίσιο και πολιτικά συστήματα.

Ο βασικός κανόνας που διέπει τόσο τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες όσο και τον καθένα μας ξεχωριστά κατά την εκτέλεση των καθηκόντων μας είναι η τήρηση της νομοθεσίας των κρατών όπου δραστηριοποιείται η L'ORÉAL.

Η L'ORÉAL τηρεί με ιδιαίτερη προσήλωση το γράμμα και το πνεύμα των νόμων για:

- Τα ανθρώπινα δικαιώματα, την απαγόρευση της παιδικής και της καταναγκαστικής εργασίας, τις διακρίσεις, το χρόνο εργασίας και τις αμοιβές, τη συλλογική αντιπροσώπευση των εργαζομένων
- Τα πρότυπα ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας
- Το περιβάλλον
- Τη διαφθορά και τη δωροδοκία
- Τη φορολογία και την ορθή κοινοποίηση των χρηματοοικονομικών στοιχείων
- Τον ανταγωνισμό με θεμιτούς όρους

Η L'ORÉAL επιδιώκει να μοιράζεται αυτές τις αρχές με τους επιχειρηματικούς της εταίρους και θέλει να διασφαλίσει, στο μέτρο του δυνατού, ότι θα σέβονται επίσης αυτούς τους νόμους και τους κανονισμούς.

# ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΤΟΠΙΚΑ ΗΘΗ ΚΑΙ ΕΘΙΜΑ

Ο «ΤΡΟΠΟΣ ΠΟΥ ΔΟΥΛΕΥΟΥΜΕ» έχει συνταχθεί με τη βοήθεια υπαλλήλων της L'ORÉAL από όλον τον κόσμο. Πιστεύουμε ότι οι βασικές αρχές του κώδικα δεοντολογίας θα μπορούν να εφαρμοστούν σε όλες τις δραστηριότητές μας.

Πρέπει να διασφαλίζουμε, όποτε είναι δυνατό, ότι οι δραστηριότητές μας διεξάγονται με ευαισθησία για τις πολιτιστικές και κοινωνικές παραδόσεις των κοινοτήτων μέσα στις οποίες αναπτύσσουμε τις δραστηριότητές μας.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, το περιεχόμενο του παρόντος κώδικα ενδέχεται να έρχεται σε σύγκρουση με τη νομοθεσία ή με τα ήθη και τα έθιμα μιας συγκεκριμένης χώρας. Στην περίπτωση αυτή, εάν βάσει της τοπικής νομοθεσίας ισχύουν αυστηρότερα πρότυπα από εκείνα που καθορίζονται από τον κώδικα, θα πρέπει να εφαρμόζεται πάντα η τοπική νομοθεσία. Ωστόσο, εάν ο κώδικας προβλέπει αυστηρότερα πρότυπα, θα πρέπει να υπερισχύει της τοπικής νομοθεσίας, εκτός εάν η εφαρμογή των προτύπων αυτών οδηγεί σε παράνομες δραστηριότητες.

# ΑΝΟΙΚΤΗ ΣΥΖΗΤΗΣΗ

**Η L'ORÉAL προωθεί ένα πνεύμα ειλικρίνειας στο πλαίσιο του οποίου οι εργαζόμενοι μπορούν να εκφράσουν ελεύθερα τους προβληματισμούς τους.**

Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να δεσμεύονται προσωπικά για να διασφαλίσουν ότι ο τρόπος συμπεριφοράς όλων μας συνάδει με το ΠΝΕΥΜΑ της L'ORÉAL και τον «ΤΡΟΠΟ ΠΟΥ ΔΟΥΛΕΥΟΥΜΕ».

Ενθαρρύνουμε όλους τους εργαζομένους μας να εκφράζουν και να υπερασπίζονται τις απόψεις τους και να επισημαίνουν μη αποδεκτούς τρόπους συμπεριφοράς ή απαιτήσεις.

Αναγνωρίζουμε ότι οι εργαζόμενοί μας ενδέχεται να έχουν ορισμένους προβληματισμούς για συγκεκριμένες πρακτικές και να χρειάζονται βοήθεια και καθοδήγηση για την αντιμετώπισή τους.

Είναι πολιτική της L'ORÉAL, όταν προβληματισμοί εγείρονται καλόπιστα σχετικά με παραπτώματα και παραλείψεις εκ μέρους της Εταιρίας, των εργαζομένων ή των επιχειρηματικών συνεργατών της, να προχωρά σε διερεύνηση σε βάθος και να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να αντιμετωπίσει τα πορίσματα της έρευνας αυτής. «Καλόπιστα» σημαίνει ότι παρέχετε πληροφορίες, οι οποίες πιστεύετε ότι είναι ορθές και ακριβείς τη στιγμή εκείνη, ακόμη και εάν αποδειχτούν αργότερα εσφαλμένες.

Μετά τη σχετική έρευνα, θα ενημερώσουμε το άτομο που εξέφρασε το σχετικό προβληματισμό, στο βαθμό που είναι εφικτό, χωρίς να παραβιάζονται οι νομικές απαιτήσεις ή οι άλλες υποχρεώσεις περί εμπιστευτικότητας.

Σε περίπτωση έρευνας, θα διασφαλίζουμε ότι η διαδικασία θα διεξάγεται δίκαια και ότι θα τηρηθούν οι διαδικαστικές εγγυήσεις και το τεκμήριο της αθωότητας.

Όλες οι πληροφορίες που παρέχονται κατά τη διάρκεια μιας έρευνας θα γνωστοποιούνται ανάλογα με τις ανάγκες και οι εργαζόμενοι που εγείρουν τους προβληματισμούς αυτούς καλόπιστα θα προστατεύονται από τυχόν αντίποινα. Κατά τη διάρκεια ερευνών αυτού του είδους αναμένεται πλήρης συνεργασία.

Η συνήθης οδός για την υποβολή των ζητημάτων αυτών είναι μέσω του προϊσταμένου κάθε τμήματος. Εάν, για οποιονδήποτε λόγο, δεν μπορείτε να ακολουθήσετε αυτή την οδό, θα πρέπει να απευθυνθείτε στον Υπεύθυνο Ανθρώπινου Δυναμικού. Στη χώρα σας ενδέχεται να υπάρχουν και άλλοι τρόποι για την αντιμετώπιση αυτών των ζητημάτων, για παράδειγμα μέσω των αντιπροσώπων του προσωπικού, μέσω των διαδικασιών υποβολής παραπόνων ή μέσω μιας γραμμής βοήθειας.

**Ο Γενικός Διευθυντής κάθε χώρας έχει την τελική ευθύνη για τη διασφάλιση της εφαρμογής του ΠΝΕΥΜΑΤΟΣ της L'ORÉAL και του «ΤΡΟΠΟΥ ΠΟΥ ΔΟΥΛΕΥΟΥΜΕ».**

Εάν έχετε ακολουθήσει την τοπική διαδικασία για ένα ζήτημα που σας απασχολεί αλλά η απάντηση που λάβατε από τη διοίκηση δεν σας ικανοποιεί ή εάν πρόκειται για μια εξαιρετική περίπτωση, για την οποία θα πρέπει να παρακάμψετε την τοπική διαδικασία, μπορείτε να απευθυνθείτε στο Διευθυντή του Τμήματος Δεοντολογίας του Ομίλου L'ORÉAL, ακολουθώντας τις παρακάτω διαδικασίες:

**μέσω της**

**ιστοσελίδας:** [www.lorealetics.com](http://www.lorealetics.com)

**ταχυδρομικά:** **Group Director of Ethics, L'ORÉAL,**  
41, rue Martre, 92117 CLICHY, FRANCE

**Λάβετε υπόψη ότι, παρόλο που δεν απαγορεύουμε τις ανώνυμες καταγγελίες, η εταιρία μας δεν είναι υπέρ αυτής της διαδικασίας. Πιστεύουμε ότι παρέχουμε επαρκείς εγγυήσεις ώστε οι εργαζόμενοί μας να μη θεωρούν απαραίτητη την απόκρυψη της ταυτότητάς τους κατά την υποβολή καλόπιστων αναφορών. Επίσης, ένα ζήτημα δεν μπορεί να διερευνηθεί σε βάθος όταν υποβάλλεται ανώνυμη καταγγελία.**

# Ο ΤΡΟΠΟΣ ΠΟΥ ΔΟΥΛΕΥΟΥΜΕ ΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

«Στοχεύουμε στην τελειότητα και θέτουμε συνεχώς σε αμφισβήτηση τους εαυτούς μας και τις μεθόδους μας»

το ΠΝΕΥΜΑ της L'ORÉAL



# ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Η ασφάλεια και η ποιότητα των προϊόντων αποτελούν το σταθερό ζητούμενο υψίστης σημασίας.

Είναι η μέγιστη αποτελεσματικότητα, η ποιότητα και η ασφάλεια των προϊόντων μας, η οποία αποδεικνύει την αφοσίωση και το σεβασμό που τρέφουμε προς τους καταναλωτές μας, κερδίζοντας έτσι την εμπιστοσύνη τους, ενισχύοντας τη φήμη των εμπορικών μας σημάτων και εξασφαλίζοντας σταθερά την κορυφαία θέση για τη L'ORÉAL.

Είμαστε δεσμευμένοι για την προώθηση προϊόντων με αποδεδειγμένη αποτελεσματικότητα και ασφάλεια, που είναι εγγυημένες χάρη στα αυστηρά τεστ που διεξάγονται.

Κάθε εργαζόμενος της L'ORÉAL σε ολόκληρο τον κόσμο πρέπει να δεσμεύεται για την ολική ποιότητα ενός προϊόντος, από τη σύλληψη της ιδέας έως τη διανομή, ακόμη και μετά την κυκλοφορία του προϊόντος στην αγορά.

Οι υποχρεώσεις όλων όσοι συμμετέχουν στην ανάπτυξη, την παρασκευή, την προώθηση, τη διανομή και την πώληση των προϊόντων είναι οι παρακάτω:

- Να τηρούν όλες τις νομοθετικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη και τη σήμανση των προϊόντων
- Να προωθούν την ελεύθερη και ανοικτή ανταλλαγή απόψεων σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων, έτσι ώστε να μην παραμεληθεί κανένα θέμα ασφάλειας
- Να διασφαλίζουν τα υψηλότερα πρότυπα υγιεινής και τους αυστηρότερους ποιοτικούς ελέγχους σε κάθε στάδιο της διαδικασίας παραγωγής
- Να διασφαλίζουν ότι όλες οι αρνητικές αναφορές εκ μέρους των καταναλωτών αναφέρονται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών
- Να ανταποκρίνονται άμεσα σε οποιοσδήποτε προβληματισμούς εγείρονται σχετικά με πιθανά ζητήματα ασφάλειας, ανεκτικότητας και ποιοτικού ελέγχου των προϊόντων

ΕΡ: Εργάζομαι στη γραμμή παραγωγής και παρατήρησα ότι ορισμένα τελικά προϊόντα είναι ελαττωματικά, πράγμα το οποίο σημαίνει ότι κάποιο μηχάνημα ενδέχεται να προκαλεί προβλήματα ποιότητας. Γνωρίζω ότι στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να διακοπεί η παραγωγή, αλλά η προϊσταμένη μου δεν έχει προβεί σε καμία ενέργεια. Γνωρίζω ότι το χρονοδιάγραμμα παραγωγής είναι εξαιρετικά φορτωμένο. Να θεωρήσω ότι η προϊσταμένη μου ενεργεί συνειδητά, αγνοώντας το πρόβλημα;

ΑΠ: Η L'ORÉAL έχει θεσπίσει ποιοτικούς ελέγχους σε κάθε στάδιο της διαδικασίας παρασκευής, ώστε τα προϊόντα που παραδίδονται στους πελάτες μας να είναι άριστης ποιότητας. Η ποιότητα αποτελεί την απόλυτη προτεραιότητα, ανεξάρτητα από τα χρονοδιαγράμματα παραγωγής. Θα πρέπει να διακόψετε χωρίς κανένα δισταγμό τη συγκεκριμένη παραγωγή, να συζητήσετε ανοικτά το πρόβλημα με την προϊσταμένη σας και να συνεργαστείτε όλοι από κοινού προκειμένου να αποκαταστήσετε το πρόβλημα πριν συνεχιστεί η παραγωγή.

ΕΡ: Λάβαμε μια αναφορά από έναν προμηθευτή, σύμφωνα με την οποία ενδέχεται να έχει μολυνθεί μια πρόσφατη παρτίδα με πρώτες ύλες. Τα προϊόντα που περιέχουν αυτές τις πρώτες ύλες έχουν ήδη αποσταλεί στον πελάτη μας και δεν υπάρχουν απτές αποδείξεις για μόλυνση των προϊόντων μας. Υποχρεούμαστε να ανακαλέσουμε ολόκληρη την παρτίδα παραγωγής;

ΑΠ: Στη L'ORÉAL, ανταποκρινόμαστε άμεσα σε οποιοδήποτε πιθανό ζήτημα ασφάλειας των προϊόντων μας. Θα πρέπει να συζητήσετε αμέσως το πρόβλημα με τον προϊστάμενό σας ή με τον Υπεύθυνο Ποιοτικού Ελέγχου.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στον Υπεύθυνο Ποιοτικού Ελέγχου ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΑΚΡΙΒΕΙΑ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Η ακρίβεια αποτελεί παράγοντα μεγάλης σημασίας για μια επιτυχημένη επιχείρηση. Πρόκειται για μια σημαντική παράμετρο που καθορίζει τη νόμιμη, ορθή και αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησής μας. Έχουμε όλοι μας το καθήκον να διασφαλίζουμε την ακρίβεια του συνόλου των στοιχείων μας, οικονομικών ή άλλης φύσης. Συγκεκριμένα, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να είμαστε σε θέση να παρέχουμε σε τακτά χρονικά διαστήματα διαφανείς και αξιόπιστες πληροφορίες στους μετόχους μας.

## Όλοι μας οφείλουμε:

- Να συμβάλλουμε στη διασφάλιση της τήρησης ορθών οικονομικών και επιχειρηματικών στοιχείων σε όλες τις περιπτώσεις
- Να φυλάσσουμε τα στοιχεία με ασφάλεια και να ακολουθούμε τις κατευθυντήριες οδηγίες για την τήρησή τους
- Να συνεργαζόμαστε με τους εσωτερικούς και τους εξωτερικούς ελεγκτές της εταιρίας μας
- Να μην αποδεχόμαστε χρηματικές συναλλαγές. Εάν δεν υπάρχει καμία άλλη εναλλακτική, οι χρηματικές συναλλαγές πρέπει να είναι ρητά εξουσιοδοτημένες, να καταγράφονται και να τεκμηριώνονται με τα κατάλληλα παραστατικά
- Να μην προβαίνουμε σε πώληση, σε μεταβίβαση ή στη διάθεση περιουσιακών στοιχείων της L'ORÉAL χωρίς την κατάλληλη εξουσιοδότηση και τεκμηρίωση

ΕΡ: Μου ζητήθηκε να ελέγξω την αναφορά πωλήσεων που συνέταξε ο προϊστάμενός μου για τη λήξη του έτους. Κατά τη διάρκεια του ελέγχου εντόπισα ένα σφάλμα που προφανώς δεν αντιλήφθηκε κανείς άλλος. Δυσκολεύομαι να το αναφέρω, καθώς δε θέλω να χαλάσει η σχέση μου με τον προϊστάμενό μου. Τι πρέπει να κάνω;

ΑΠ: Ο λόγος για τον οποίο σας ανατέθηκε ο έλεγχος της αναφοράς πωλήσεων είναι ακριβώς για να ελέγξετε ότι δεν υπάρχουν λάθη. Σε περίπτωση που δεν αναφέρετε το λάθος που εντοπίσατε, δεν θα έχετε κάνει σωστά τη δουλειά σας και δεν θα έχετε προστατεύσει τα συμφέροντα της Εταιρίας. Θα πρέπει να το συζητήσετε με τον προϊστάμενό σας. Ο προϊστάμενός σας δεν έχει κανένα λόγο να θυμώσει μαζί σας. Αντιθέτως, με τη βοήθειά σας θα αποφευχθεί η προώθηση εσφαλμένων πληροφοριών.

ΕΡ: Ορισμένες φορές δεν μπορώ να βρω όλες τις αποδείξεις για την αποζημίωση των εξόδων μου. Μπορώ να προσθέσω ορισμένα πλασματικά στοιχεία εξόδων, χαμηλότερα από το ποσό για το οποίο απαιτείται απόδειξη, ώστε να αντισταθμιστεί το συνολικό ποσό των εξόδων; Δεν είναι κάτι παράνομο καθώς δεν πρόκειται να επωφεληθώ. Απλά, με τον τρόπο αυτό, θα διασφαλίσω ότι θα μου επιστραφούν όλα τα έξοδα που έχω κάνει.

ΑΠ: Όχι, κάτι τέτοιο δεν είναι αποδεκτό. Οι αναφορές των εξόδων δεν θα είναι ακριβείς, γεγονός που σημαίνει ότι και τα λογιστικά μας στοιχεία θα είναι ανακριβή. Πρέπει να γίνετε πιο υπεύθυνος και να συγκεντρώνετε όλες τις αποδείξεις. Αυτός είναι ο μοναδικός τρόπος για να σας αποζημιώσει η εταιρία για όλα σας τα έξοδα.

ΕΡ: Ένας από τους πελάτες μας ζήτησε να πληρώσει το ποσό που οφείλει από διάφορους λογαριασμούς, με ένα συνδυασμό μετρητών και επιταγών. Είναι αποδεκτό κάτι τέτοιο; Τι πρέπει να κάνω;

ΑΠ: Πρέπει να είστε ιδιαίτερα προσεκτικοί στις συναλλαγές αυτού του είδους. Ίσως πρόκειται για «ξέπλυμα χρήματος», μια διαδικασία για την απόκρυψη ή νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (π.χ. ναρκωτικά, δωροδοκίες και πορνεία). Θα πρέπει λοιπόν να ενημερώνετε πάντα τον προϊστάμενό σας πριν από την αποδοχή μιας πληρωμής και να πραγματοποιείτε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες, για να βεβαιωθείτε ότι πρόκειται για νόμιμη συναλλαγή. Ορισμένες περιπτώσεις που πρέπει να προσέχετε είναι οι εξής: πληρωμές σε νόμισμα διαφορετικό από το οριζόμενο στο τιμολόγιο, απόπειρα για πληρωμή με μετρητά, πληρωμές από μη συμβαλλόμενα μέρη, πληρωμές από και προς λογαριασμό διαφορετικό από εκείνον που χρησιμοποιείται συνήθως για τις συναλλαγές και αίτημα για καταβολή μεγαλύτερου ποσού από το απαιτούμενο.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με την ακρίβεια των οικονομικών στοιχείων, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στον Οικονομικό Διευθυντή ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΧΡΗΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ

**Οι πόροι της Εταιρίας προορίζονται στο να βοηθήσουν τους εργαζομένους για την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων της L'ORÉAL. Η εσφαλμένη ή αλόγιστη χρήση των εταιρικών πόρων, συμπεριλαμβανομένου του χρόνου εργασίας των εργαζομένων, μας ζημιώνουν όλους καθώς και τη λειτουργική και οικονομική απόδοση της L'ORÉAL.**

## Όλοι μας οφείλουμε:

- Ως γενικό κανόνα, να αποφεύγουμε την προσωπική χρήση των εταιρικών πόρων. Η περιορισμένη χρήση μέσων επικοινωνίας, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το τηλέφωνο και το διαδίκτυο, ενδέχεται να είναι αποδεκτή, εφόσον δε δημιουργεί υπερβολικές δαπάνες για την εταιρία και δεν επηρεάζει την εκτέλεση των εργασιακών μας καθηκόντων
- Να σεβόμαστε και να προστατεύουμε την εταιρική περιουσία, ώστε να αποφευχθούν η απώλεια, η ζημία, η εσφαλμένη ή αλόγιστη χρήση της, καθώς και ο δανεισμός, η μεταβίβαση, η πώληση ή η δωρεά της χωρίς εξουσιοδότηση
- Να αποφεύγουμε την ακατάλληλη χρήση των συστημάτων πληροφορικής, των εταιρικών λογαριασμών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και του διαδικτύου
- Να αναγνωρίζουμε ότι όλα τα εταιρικά περιουσιακά στοιχεία και έγγραφα ανήκουν στη L'ORÉAL

ΕΡ: Υποψιάζομαι ότι ένα μέλος της ομάδας μου λειτουργεί μια επιχείρηση παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών κατά το ωράριο εργασίας του στην Εταιρία, χρησιμοποιώντας το φορητό υπολογιστή και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που του παρέχει η Εταιρία. Το ανέφερα σε ένα φίλο μου στο τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής, ο οποίος μπορεί να έχει πρόσβαση στο λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του συγκεκριμένου ατόμου και προσφέρθηκε να με βοηθήσει να παρακολουθήσουμε τις κινήσεις του για να δούμε τι συμβαίνει. Είναι αποδεκτό κάτι τέτοιο;

ΑΠ: Όχι. Εάν έχετε υποψίες αυτού του είδους, θα πρέπει να απευθυνθείτε αμέσως στον προϊστάμενό σας. Η Εταιρία έχει συγκεκριμένες διαδικασίες για την πρόσβαση σε λογαριασμούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου των εργαζομένων της με σκοπό την έρευνα παραπτώματων ή για άλλους νόμιμους σκοπούς. Παρόλο που ο φίλος σας στο τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής έχει πρόσβαση στους λογαριασμούς αυτούς, δεν θα πρέπει να χρησιμοποιήσει τη δυνατότητα αυτή για το συγκεκριμένο σκοπό, εάν δεν έχει τη σχετική εξουσιοδότηση μέσω των επίσημων διαδικασιών της Εταιρίας.

ΕΡ: Ο εκτυπωτής μας στο σπίτι δε λειτουργεί και η σύζυγός μου πρέπει να στείλει το βιογραφικό της επείγοντως για μια πιθανή θέση εργασίας. Μπορώ να το δακτυλογραφήσω και να το εκτυπώσω στην δουλειά;

ΑΠ: Κατά κανόνα, μπορείτε να χρησιμοποιείτε τον υπολογιστή στις μηεργάσιμες ώρες σας, για να δακτυλογραφείτε προσωπικά έγγραφα, εφόσον κάτι τέτοιο συμβαίνει περιστασιακά και δεν επηρεάζει τα εργασιακά σας καθήκοντα.

ΕΡ: Λαμβάνω διαρκώς «αστεία» μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από ένα φίλο σε ένα άλλο τμήμα, μερικά από τα οποία είναι ιδιαίτερα διασκεδαστικά. Θα ήθελα να τα προωθήσω στους συναδέλφους μου για ένα ευχάριστο ξεκίνημα το πρωινό της Δευτέρας, αλλά δεν είμαι βέβαιος ότι η προϊστάμενή μου θα το εγκρίνει. Τι πρέπει να κάνω; Να μην τη συμπεριλάβω στη λίστα;

ΑΠ: Ακολουθήστε την κοινή λογική στο θέμα αυτό. Μην ξεχνάτε ότι δεν έχουν όλοι οι άνθρωποι την ίδια αίσθηση του χιούμορ και επομένως θα πρέπει να το σκεφτείτε καλά πριν προωθήσετε αυτά τα «αστεία» μηνύματα. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να θυμάστε ότι τα εταιρικά συστήματα πρόσβασης στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και στο διαδίκτυο δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται για την πρόσβαση, την αποθήκευση, την αποστολή ή τη δημοσίευση υλικού το οποίο δε συνάδει με το ΠΝΕΥΜΑ της L'ORÉAL και είναι αντίθετο με την αρχή της Εταιρίας για το σεβασμό προς το άτομο. Αυτό περιλαμβάνει φυσικά εικόνες πορνογραφικού ή αμιγώς σεξουαλικού χαρακτήρα, υλικό πολιτικού ή θρησκευτικού περιεχομένου ή γενικά οτιδήποτε προωθεί τη βία, το μίσος ή τη μισαλλοδοξία.

ΕΡ: Από το κατάστημα της Εταιρίας μπορούμε να αγοράσουμε προϊόντα με έκπτωση. Επίσης, ορισμένες φορές, οι φίλοι μου από το τμήμα Μάρκετινγκ μου δίνουν δωρεάν προϊόντα. Έχω δώσει ορισμένα από αυτά στη θεία μου και εκείνη μου πρότεινε να τα πουλήσουμε στο διαδίκτυο. Είναι αποδεκτό κάτι τέτοιο;

ΑΠ: Όχι, δεν μπορείτε να πουλήσετε τα προϊόντα. Οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε δωρεάν προϊόντα ή προϊόντα με έκπτωση επειδή πιστεύουμε ότι όλοι οι εργαζόμενοι της L'ORÉAL, ανεξάρτητα από τη θέση τους στην εταιρία, πρέπει να γνωρίζουν και να απολαμβάνουν τα προϊόντα μας. Είναι ένας τρόπος για να δείξουμε ότι είμαστε υπερήφανοι για το έργο μας. Αυτό σημαίνει ότι τα προϊόντα προορίζονται για προσωπική σας χρήση. Επίσης, μπορείτε να τα δωρίζετε στην οικογένεια και τους φίλους σας, αλλά αυτό θα πρέπει να συμβαίνει σε εξαιρετικές περιπτώσεις.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με τη χρήση της εταιρικής περιουσίας, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Η μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη εμπιστευτικών πληροφοριών μπορεί να έχει αρνητικές συνέπειες για τη L'ORÉAL. Πρέπει όλοι να διασφαλίζουμε την τήρηση του απορρήτου των πληροφοριών που δεν προορίζονται για το ευρύ κοινό. Όσοι από εμάς έχουν πρόσβαση σε εμπιστευτικές πληροφορίες που ανήκουν σε επιχειρηματικούς συνεργάτες είναι επίσης υποχρεωμένοι να τις διαφυλάσσουν.

Όλοι μας οφείλουμε:

- Να περιορίζουμε την κοινοποίηση των εμπιστευτικών πληροφοριών μόνο στα απολύτως απαιτούμενα άτομα με στόχο τη διαφύλαξη των συμφερόντων της L'ORÉAL
- Να προστατεύουμε όλα τα εμπιστευτικά στοιχεία που αφορούν τους πελάτες και τους προμηθευτές, τόσο σε έντυπη όσο και σε ηλεκτρονική μορφή
- Να αποτρέπουμε τη γνωστοποίηση εμπιστευτικών πληροφοριών σε τρίτους, εκτός της L'ORÉAL (συμπεριλαμβανομένων των μελών της οικογένειας των εργαζομένων)
- Να αποφεύγουμε τη συζήτηση ή την εργασία με εμπιστευτικές πληροφορίες σε δημόσιους χώρους όπου οι συζητήσεις μπορεί να παρακολουθούνται ή όπου υπάρχει κίνδυνος για την ασφάλεια των δεδομένων
- Να αποφεύγουμε τη γνωστοποίηση εμπιστευτικών πληροφοριών που προέρχονται από παλαιότερους εργοδότες μας
- Να επιστρέφουμε όλες τις εμπιστευτικές πληροφορίες (καθώς και όλες τις φωτοτυπίες πρωτότυπων εγγράφων) κατά την αποχώρησή μας από τη L'ORÉAL

EP: Οι φίλοι μου με ρωτούν συχνά για την εργασία μου στη L'ORÉAL: είναι περίεργοι για τα συστατικά των προϊόντων μας και για τα νέα προϊόντα που πρόκειται να κυκλοφορήσουμε. Προφανώς γνωρίζω πολλά μέσω της δουλειάς μου, αλλά πόσες πληροφορίες μπορώ να αποκαλύψω;

ΑΠ: Όλες οι πληροφορίες (σε γραπτή, ηλεκτρονική ή άλλη μορφή), που δεν έχουν δημοσιοποιηθεί και στις οποίες έχετε πρόσβαση ως εργαζόμενοι της L'ORÉAL, θα πρέπει να θεωρούνται εμπιστευτικές. Η αποκάλυψη των πληροφοριών αυτών, ακόμη και σε έμπιστους φίλους, δεν είναι αποδεκτή. Ενδέχεται να βλάψει τα συμφέροντα της L'ORÉAL.

EP: Τις προάλλες, συνόδευα έναν πιθανό πελάτη για μια σύσκεψη. Καθ' οδόν προς την αίθουσα συσκέψεων, περάσαμε από το γραφείο ενός συναδέλφου. Η πόρτα του ήταν ανοικτή και μιλούσε σε ανοικτή ακρόαση με κάποιον άλλο πελάτη σχετικά με τους όρους τιμολόγησης. Τη στιγμή που περνούσαμε, ανέφερε στον πελάτη του ορισμένες ειδικές προσφορές - κάτι που ο πελάτης μου το άκουσε! Δεν θα έπρεπε να είναι πιο προσεκτικός;

ΑΠ: Όλοι μας πρέπει να λαμβάνουμε τα απαιτούμενα μέτρα για την προστασία εμπιστευτικών πληροφοριών, ακόμη και στο χώρο εργασίας μας: για παράδειγμα, τακτοποιώντας το γραφείο μας, κλειδώνοντας αρχεία, αλλάζοντας τους κωδικούς πρόσβασης τακτικά και χρησιμοποιώντας την ανοικτή ακρόαση με προσοχή. Ποτέ δεν ξέρουμε ποιος μπορεί να περάσει από το γραφείο μας. Επίσης, όσον αφορά τους εργαζομένους της L'ORÉAL, οι εμπορικά ευαίσθητες πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται μόνο στα απολύτως απαραίτητα άτομα.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με το απόρρητο των πληροφοριών, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στο Νομικό Τμήμα ή στον Υπεύθυνο Ανθρώπινου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

**Η φήμη της L'ORÉAL εξαρτάται από τη συμπεριφορά όλων μας ανεξαιρέτως.**

**Όλοι μας οφείλουμε:**

- Να ενεργούμε με γνώμονα το καλύτερο συμφέρον της L'ORÉAL
- Να αποδεικνύουμε τις αξίες της L'ORÉAL με την επαγγελματική μας συμπεριφορά
- Να αποφεύγουμε την εκπροσώπηση της L'ORÉAL, εγγράφως ή προφορικά, χωρίς ρητή εξουσιοδότηση
- Να αποφεύγουμε τη γραπτή ή προφορική αναφορά σε θέματα που δεν ανήκουν στην ειδικότητά μας
- Να διασφαλίζουμε ότι οι προσωπικές μας απόψεις δε συγχέονται με τις απόψεις της Εταιρίας. (Για παράδειγμα, δεν πρέπει να χρησιμοποιούμε τα επιστολόχαρτα ή το λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της L'ORÉAL, για να εκφράσουμε προσωπικές μας απόψεις ή για άλλους προσωπικούς σκοπούς.)

ΕΡ: Όταν επισκέφτηκα το ηλεκτρονικό ημερολόγιο (blog) ενός συναδέλφου, διαπίστωσα ότι εξέφραζε ορισμένες προσωπικές απόψεις για τη διοίκηση της L'ORÉAL. Δεν είχε διευκρινίσει ότι ήταν εργαζόμενος της L'ORÉAL, αλλά ήταν εύκολο να το καταλάβει κανείς από άλλες πληροφορίες που έδινε, όπως «εργάζομαι στη νούμερο ένα εταιρία καλλυντικών»! Θα πρέπει να το συζητήσω μαζί του;

ΑΠ: Τα ηλεκτρονικά ημερολόγια (blog) γίνονται σιγά σιγά ένα δημοφιλές μέσο έκφρασης. Όταν γράφουν στα blog, οι εργαζόμενοι πρέπει να καθιστούν σαφές ότι εκφράζουν τις προσωπικές τους απόψεις και να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να διασφαλίζουν ότι οι προσωπικές τους απόψεις δε συγχέονται με εκείνες της L'ORÉAL. Στις περισσότερες περιπτώσεις, δεν είναι σωστό να αναφέρουν σε ένα ηλεκτρονικό ημερολόγιο ότι είναι εργαζόμενοι της L'ORÉAL. Θα πρέπει να συζητήσετε το θέμα αυτό πρώτα με το συνάδελφό σας, καθώς ενδέχεται να μην έχει συνειδητοποιήσει ότι οι πράξεις του βλάπτουν τα συμφέροντα της L'ORÉAL. Εάν χρειάζεται, μπορείτε να το συζητήσετε με τον προϊστάμενό σας.

ΕΡ: Η ομάδα μας συμμετείχε σε μια σύσκεψη κατά την οποία διανυκτερεύσαμε και δειπνήσαμε στο ξενοδοχείο όπου πραγματοποιήθηκε η σύσκεψη. Ένα από τα μέλη της ομάδας μου κατανάλωσε περισσότερο αλκοόλ στο δείπνο από ό,τι θα έπρεπε και άρχισε να συμπεριφέρεται άσχημα, να λέει ανόητα αστεία και να γίνεται επιθετικός με το προσωπικό του ξενοδοχείου. Τι πρέπει να του πω σχετικά με τη συμπεριφορά του;

ΑΠ: Παρόλο που το συμβάν αυτό έγινε το βράδυ, το συγκεκριμένο μέλος της ομάδας σας εξακολουθούσε να βρίσκεται εκεί για υποθέσεις της Εταιρίας. Για τους γύρω του, εκπροσωπούσε τη L'ORÉAL. Είναι σαφές ότι η συμπεριφορά του δεν είναι αποδεκτή.

ΕΡ: Ορισμένες φορές υπάρχουν εσφαλμένες πληροφορίες για τη L'ORÉAL στο διαδίκτυο. Δεν είναι υποχρέωσή μου να διορθώσω τυχόν ανακρίβειες;

ΑΠ: Όχι. Εάν κυκλοφορούν εσφαλμένες πληροφορίες στο κοινό, θα πρέπει να ενημερώσετε τον προϊστάμενό σας ή το τμήμα Δημοσίων Σχέσεων και εκείνοι θα λάβουν τα απαιτούμενα μέτρα. Ωστόσο, μη εξουσιοδοτημένοι εργαζόμενοι απαγορεύεται να δημοσιεύουν πληροφορίες ή απόψεις της Εταιρίας είτε στο διαδίκτυο είτε σε άλλα μέσα.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με την εκπροσώπηση της εταιρίας, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στον Υπεύθυνο Δημοσίων Σχέσεων ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΔΩΡΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΙΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ

Η ανταλλαγή δώρων και οι προσκλήσεις ψυχαγωγίας μπορεί να συμβάλουν στην καλύτερη κατανόηση και τη βελτίωση των σχέσεων συνεργασίας, ωστόσο ενδέχεται να οδηγήσουν επίσης σε σύγκρουση μεταξύ του προσωπικού συμφέροντος και των επαγγελματικών καθηκόντων.

Όταν λαμβάνετε δώρα ή προσκλήσεις ψυχαγωγίας, ο «χρυσός» κανόνας είναι η πλήρης γνωστοποίηση.

Όταν προσφέρετε δώρα ή προσκλήσεις ψυχαγωγίας, ο «χρυσός» κανόνας είναι να κυμαίνονται στο πλαίσιο της λογικής και να λαμβάνεται υπόψη η κοινή αντίληψη.

Όλοι μας οφείλουμε:

- Να μην αποδεχόμαστε ποτέ δώρα ή προσκλήσεις ψυχαγωγίας από οποιονδήποτε προμηθευτή, εκτός εάν έχουν συμβολική αξία
- Να μην παρέχουμε και να μην αποδεχόμαστε ποτέ δώρα σε μετρητά
- Να διασφαλίζουμε ότι όλα τα προσφερόμενα δώρα και οι προσκλήσεις ψυχαγωγίας συνάδουν με τις αξίες της L'ORÉAL
- Να βεβαιωνόμαστε ότι όταν συνάπτουμε μια νέα επιχειρηματική συνεργασία, όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη γνωρίζουν εξ αρχής τις αρχές της L'ORÉAL σχετικά με τα δώρα και τις προσκλήσεις ψυχαγωγίας. Επίσης, θα πρέπει να ενημερωνόμαστε σχετικά με τις πολιτικές των επιχειρηματικών μας συνεργατών για τα συγκεκριμένα θέματα. Με τον τρόπο αυτό, μπορούν να αποφευχθούν τυχόν παρανοήσεις
- Να ενημερώνουμε αμέσως τον προϊστάμενό μας για τυχόν δώρα ή προσκλήσεις που έχουμε λάβει

ΕΡ: Μπορώ να προσφέρω σε έναν πελάτη της L'ORÉAL εισιτήρια για μια συναυλία στην οποία δεν μπορώ να παρευρεθώ;

ΑΠ: Σ' αυτήν την περίπτωση, ένας εργαζόμενος της L'ORÉAL πρέπει να συνοδεύει τον πελάτη για επιχειρηματικούς σκοπούς. Ο ίδιος κανόνας ισχύει για την αποδοχή προσκλήσεων ψυχαγωγίας από κάποιον προμηθευτή. Οι προσκλήσεις ψυχαγωγίας είναι αποδεκτές εάν κυμαίνονται στο πλαίσιο της λογικής, αποτελούν κοινή και συνήθη πρακτική για την επιχειρηματική σας σχέση και εφόσον στη συγκεκριμένη περίπτωση παρευρίσκεται και ο προμηθευτής.

ΕΡ: Μόλις κλείσαμε μια σημαντική συμφωνία με ένα νέο πελάτη. Ο Υπεύθυνος Πωλήσεων του τμήματός μου πρότεινε να πάμε τον πελάτη σε ένα κλαμπ, για να γιορτάσουμε την επιτυχία. Πίστευα ότι ήταν καλή ιδέα μέχρι που ανακάλυψα ότι θα πηγαίναμε σε ένα κλαμπ με στριππίζ! Βρέθηκα πραγματικά σε πολύ δύσκολη θέση. Μήπως είμαι υπερβολικά ευαίσθητος;

ΑΠ: Οι προσκλήσεις ψυχαγωγίας που προσφέρουμε σε πελάτες μας πρέπει όχι μόνο να κυμαίνονται στο πλαίσιο της λογικής αλλά και να είναι αποδεκτές. Η διασκέδαση σε ένα κλαμπ αυτού του είδους όχι μόνο δε συνάδει με το ΠΝΕΥΜΑ της L'ORÉAL, αλλά μπορεί να φέρει σε δύσκολη θέση τον πελάτη και μέλη της ομάδας πωλήσεων που θεωρούν αυτή τη μορφή «ψυχαγωγίας» προσβλητική. Θα πρέπει να προτείνετε στον Υπεύθυνο Πωλήσεων να αναζητήσει περισσότερο αρμόζουσες επιλογές. Μακροπρόθεσμα, θα υπάρχουν σημαντικά οφέλη για την Εταιρία.

ΕΡ: Ένας προμηθευτής μου πρόσφερε 15% προσωπική έκπτωση, για να πουλήσει παλιά προϊόντα του. Μπορώ να αποδεχτώ κάτι τέτοιο;

ΑΠ: Όχι, δεν μπορείτε να αποδεχτείτε την έκπτωση, εκτός εάν η προσφορά ισχύει για όλους τους εργαζομένους της L'ORÉAL.

ΕΡ: Στο πλαίσιο των καθηκόντων μου, οργανώνω πολλές επιχειρηματικές συναντήσεις, ταξίδια και συνέδρια. Ένα ξενοδοχείο, στο οποίο πραγματοποιώ συχνά κρατήσεις δωματίων για τους εργαζομένους της L'ORÉAL, μου πρόσφερε ένα δωρεάν Σαββατοκύριακο για την επέτειο γάμου των γονιών μου. Είναι μια ευγενική χειρονομία. Μπορώ να αποδεχτώ κάτι τέτοιο;

ΑΠ: Όχι. Παρόλο που δεν πρόκειται να επωφεληθείτε προσωπικά από το δώρο, εάν αποδεχτείτε την προσφορά θα δυσκολευτείτε να παραμείνετε αντικειμενικοί στις συμφωνίες που κλείνετε με ξενοδοχεία για τη L'ORÉAL. Ακόμα και η υποψία μιας τέτοιας σύγκρουσης συμφερόντων δεν είναι αποδεκτή και θα πρέπει να την αποφύγετε απορρίπτοντας ευγενικά την προσφορά και διευκρινίζοντας τους λόγους.

ΕΡ: Ένας προμηθευτής μόλις μου πρόσφερε ένα μεγάλο καλάθι με προϊόντα του. Γνωρίζω ότι δεν του κόστισε ιδιαίτερα, επομένως μπορώ – και θα έπρεπε – να το αποδεχτώ;

ΑΠ: Μπορείτε να δέχεστε μόνο δώρα και προσκλήσεις με συμβολική αξία. Για παράδειγμα, προϊόντα με το λογότυπο της εταιρίας του προμηθευτή ή ένα κουτί με σοκολατάκια είναι συνήθως αποδεκτά. Στην περίπτωση αυτή, θα πρέπει να ευχαριστήσετε τον προμηθευτή για τη γενναιοδωρία του, αλλά να αρνηθείτε ευγενικά το δώρο. Εάν πιστεύετε ότι η άρνηση αυτή ενδέχεται να βλάψει τη σχέση σας με τον προμηθευτή, απευθυνθείτε στον προϊστάμενό σας σχετικά με τον τρόπο αντιμετώπισης της προσφοράς αυτής.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με δώρα και προσκλήσεις ψυχαγωγίας, ενημερωθείτε σχετικά με την πολιτική της εταιρίας στη χώρα σας και μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στον Υπεύθυνο Αγορών ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΔΩΡΟΔΟΚΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗΣ

Η διαφθορά δεν είναι αποδεκτή. Συμπεριφορές αυτού του είδους δε συνάδουν με το ΠΝΕΥΜΑ της L'ORÉAL, δεν ωφελούν τις κοινότητες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε και βλάπτουν την Εταιρία. Η δωροδοκία είναι μια μορφή διαφθοράς και θεωρείται παράνομη στις περισσότερες χώρες, ιδιαίτερα όταν εμπλέκονται δημόσιοι λειτουργοί. Σε ορισμένες χώρες απαγορεύονται ακόμη και οι «πληρωμές διευκόλυνσης». Πρόκειται για πληρωμές που γίνονται για τη διασφάλιση ή την επιτάχυνση συνηθισμένων νόμιμων κρατικών διαδικασιών, όπως έκδοση αδειών ή αποδέσμευση προϊόντων από το τελωνείο. Οι περισσότερες από αυτές τις πληρωμές αποτελούν ουσιαστικά μια μορφή δωροδοκίας.

## Όλοι μας οφείλουμε:

- Να μην πραγματοποιούμε ποτέ, να μην προσφέρουμε και να μην υποσχόμαστε χρηματικά ποσά ή υπηρεσίες (συμπεριλαμβανομένων δώρων και προσκλήσεων ψυχαγωγίας) σε κρατικά στελέχη, σε άλλους αξιωματούχους και σε άτομα που τους επηρεάζουν
- Να μην πραγματοποιούμε εν γνώσει μας πληρωμές αυτού του είδους μέσω τρίτων – γεγονός που σημαίνει ότι πρέπει να επιλέγουμε προσεκτικά και να παρακολουθούμε τους αναδόχους, τους αντιπροσώπους μας και τους επιχειρηματικούς μας συνεργάτες
- Να ενημερώνουμε αμέσως τον Υπεύθυνο κάθε χώρας σε περίπτωση που δεν μπορεί να αποφευχθεί μια πληρωμή αυτού του είδους και να τεκμηριώνουμε πλήρως το αίτημα

ΕΡ: Με ενημέρωσαν ότι θα πρέπει να προσλάβω έναν τοπικό «σύμβουλο» που θα μας βοηθήσει στην έκδοση όλων των απαραίτητων αδειών από ένα ξένο κράτος. Ο σύμβουλος ζήτησε μια μεγάλη αμοιβή και ανέφερε ότι θα χρησιμοποιήσει το εν λόγω ποσό για τη «διευκόλυνση της διαδικασίας». Εφόσον δε γνωρίζουμε πραγματικά πού θα διοχετευτεί το ποσό αυτό, πρέπει να ανησυχούμε;

ΑΠ: Ναι. Εάν υποψιάζεστε ότι η συμπεριφορά ενός αντιπροσώπου δεν είναι η αρμόζουσα, δε θα πρέπει να δώσετε το ποσό αυτό μέχρι να βεβαιωθείτε ότι δεν έχουν πραγματοποιηθεί και ότι δεν πρόκειται να πραγματοποιηθούν ανάρμοστες πληρωμές. Η διερεύνηση των θεμάτων αυτών σε ορισμένες χώρες ενδέχεται να είναι δύσκολη, ωστόσο οι αντιπρόσωποι που συνεργάζονται με πολυεθνικές εταιρίες πρέπει να κατανοούν την αναγκαιότητα αυτών των μέτρων.

ΕΡ: Οργανώνω ένα καινούριο γραφείο και οι τοπικές αρχές μάς ζήτησαν μία μικρή χρηματική αμοιβή πριν από την εγκατάσταση των τηλεφωνικών μας γραμμών. Μπορώ να κάνω αυτήν την πληρωμή;

ΑΠ: Η Εταιρία δεν παρέχει χρηματικές αμοιβές σε υπαλλήλους, για να διασφαλίσει την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Εάν η πληρωμή δεν αποτελεί νόμιμο τέλος εγκατάστασης, δεν θα πρέπει να πραγματοποιηθεί.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα δωροδοκίας και πληρωμών διευκόλυνσης, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στον Υπεύθυνο Αγορών ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# Ο ΤΡΟΠΟΣ ΠΟΥ ΔΟΥΛΕΥΟΥΜΕ ΩΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ

«Στόχος μας είναι να κάνουμε την L'ORÉAL έναν εξαιρετικό τόπο δουλειάς. Ξέρουμε ότι οι εργαζόμενοί μας αποτελούν το μεγαλύτερο κεφάλαιό μας»

το ΠΝΕΥΜΑ της L'ORÉAL



# ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

**Όλοι εμείς που δουλεύουμε στην ή με την L'ORÉAL έχουμε δικαίωμα να εργαζόμαστε σε ένα υγιεινό, ασφαλές και προστατευμένο περιβάλλον.**

**Όλοι μας οφείλουμε:**

- Να συμμορφωνόμαστε με τους κανόνες της Εταιρίας για την υγιεινή και την ασφάλεια στο χώρο εργασίας
- Να λαμβάνουμε όλες τις προφυλάξεις, στο πλαίσιο της λογικής, για τη διατήρηση ενός ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας
- Να διασφαλίζουμε ότι οι πράξεις μας δε θέτουν σε κίνδυνο εμάς τους ίδιους ή άλλα άτομα
- Να βεβαιωνόμαστε ότι ξέρουμε τι πρέπει να κάνουμε σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης στο χώρο εργασίας μας
- Να αναφέρουμε στη διοίκηση τυχόν συμπεριφορές, εγκαταστάσεις ή στοιχεία που ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο την ασφάλεια του περιβάλλοντος εργασίας. Επίσης, να αναφέρουμε όλα τα ατυχήματα ακόμη και αν δεν είναι σοβαρά

EP: Η προϊστάμενή μου ανησυχεί ότι δεν κοιμάμαι αρκετά και μου είπε να μη βγαίνω τόσο συχνά τα βράδια μετά τη δουλειά. Ανησυχεί μήπως αποκοιμηθώ και μήπως προκληθεί κάποιο ατύχημα. Ομολογώ ότι μία ή δύο φορές ήμουν λίγο νυσταγμένος, αλλά μπορώ να κάνω τη δουλειά μου κανονικά. Δεν πρέπει φυσικά να την αφορά τι κάνω στον ελεύθερο μου χρόνο. Δεν μπορώ να έχω ιδιωτική ζωή; Πιστεύω ότι είναι κακοήθης. Τι πρέπει να κάνω;

ΑΠ: Το τι κάνετε στον ελεύθερο χρόνο σας είναι προσωπική σας υπόθεση. Ωστόσο, εάν η κούραση θέτει σε κίνδυνο τη δική σας ασφάλεια ή την ασφάλεια άλλων ατόμων, τότε η προϊστάμενή σας έχει δικαίωμα να συζητήσει το θέμα μαζί σας, με σεβασμό και ευαισθησία για την ιδιωτική σας ζωή. Παρόλο που σεβόμαστε την ιδιωτική ζωή των εργαζομένων μας, εάν η συμπεριφορά κάποιου εργαζομένου μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την ασφάλεια του ίδιου ή των συναδέλφων του, τότε δεν μπορεί να είναι αποδεκτή. Σε θέματα ασφάλειας, δεν υπάρχουν περιθώρια για συμβιβασμούς.

EP: Ο προϊστάμενος παραγωγής μου ζήτησε να απενεργοποιήσω μία προστατευτική συσκευή που επιβραδύνει τη γραμμή παραγωγής. Τι πρέπει να κάνω;

ΑΠ: Δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να παρακάμπτετε, να απουσιάζετε ή να απενεργοποιείτε τυχόν προστατευτικές συσκευές ή συσκευές παρακολούθησης χωρίς την προηγούμενη έγκριση του υπευθύνου ασφάλειας. Η ασφάλεια αποτελεί μέγιστη προτεραιότητα και δεν πρέπει να επηρεάζεται από τα χρονοδιαγράμματα παραγωγής ή από άλλες παραμέτρους.

EP: Ως πωλητής, συχνά οδηγώ κατά τη διάρκεια της νύχτας σε μεγάλες πόλεις και αγροτικές περιοχές μεταφέροντας δείγματα πωλήσεων. Ορισμένες φορές, δεν αισθάνομαι ασφαλής. Έχω συζητήσει αυτό το ζήτημα που σχετίζεται με την ασφάλεια με τον προϊστάμενό μου, χωρίς κανένα αποτέλεσμα. Θα πρέπει να απευθυνθώ σε κάποιο άλλο στέλεχος της Εταιρίας;

ΑΠ: Καταστάσεις αυτού του είδους θα πρέπει να αποφεύγονται, ωστόσο ορισμένες φορές κάτι τέτοιο δεν είναι εφικτό. Εάν πιστεύετε ότι διακυβεύεται η ασφάλειά σας, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με τον Υπεύθυνο Ανθρώπινου Δυναμικού, για να εξετάσετε άλλες πιθανές λύσεις.

EP: Μόλις πληροφορήθηκα ότι ένας από τους υπεργολάβους μας κατανάλωνε αλκοόλ στις εγκαταστάσεις μας. Από τη στιγμή που δε θεωρείται ουσιαστικά εργαζόμενος της L'ORÉAL, πρέπει να ανησυχούμε;

ΑΠ: Θα πρέπει να αναφέρετε στον προϊστάμενό σας οποιαδήποτε συμπεριφορά που θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια του περιβάλλοντος εργασίας ή των εργαζομένων μας.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με την υγιεινή και την ασφάλεια, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στον Υπεύθυνο Υγιεινής και Ασφάλειας, στον Υπεύθυνο Ανθρώπινου Δυναμικού ή στον Υπεύθυνο Εγκαταστάσεων (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ

Στη L'ORÉAL, πιστεύουμε στην αξία της διαφορετικότητας και τη θεωρούμε σημαντικό πλεονέκτημα για την επιχείρησή μας. Η διαφορετικότητα του εργατικού δυναμικού μας προωθεί τη δημιουργικότητα και μας βοηθά να καταλάβουμε καλύτερα τους πελάτες μας.

Η L'ORÉAL δεσμεύεται επίσης να διευκολύνει την επαγγελματική ένταξη των ατόμων που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες, όπως είναι οι νέοι, τα άτομα που προέρχονται από μειονεκτικό περιβάλλον και τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

## Όλοι μας οφείλουμε:

- Να διασφαλίζουμε την εξάλειψη διακρίσεων λόγω:
  - Φύλου
  - Αναπηρίας
  - Οικογενειακής κατάστασης
  - Σεξουαλικών προτιμήσεων
  - Ηλικίας
  - Πολιτικών και φιλοσοφικών απόψεων
  - Θρησκευτικών πεποιθήσεων
  - Συνδικαλιστικής δράσης
  - Φυλετικού, κοινωνικού, πολιτισμικού ή εθνικού υπόβαθρου

Αυτό ισχύει όχι μόνο για την πρόσληψη νέων εργαζομένων αλλά και για όλες τις αποφάσεις που σχετίζονται με την κατάρτιση, την προαγωγή, τη συνεχιζόμενη απασχόληση και γενικά τις συνθήκες εργασίας

- Να υποστηρίζουμε και να προωθούμε τη δέσμευση της L'ORÉAL για την πολυμορφία του εργατικού δυναμικού
- Να βεβαιωνόμαστε ότι οι προμηθευτές, οι πελάτες και οι επιχειρηματικοί μας συνεργάτες γνωρίζουν την πολιτική της L'ORÉAL σχετικά με τη διαφορετικότητα και την πολυμορφία

ΕΡ: Τι εννοεί η L'ORÉAL με τον όρο «διακρίσεις»; Ο όρος αυτός έχει την ίδια έννοια με αυτήν που έχει σύμφωνα με τη νομοθεσία της χώρας μου;

ΑΠ: Κατ' αρχάς, η L'ORÉAL τηρεί την εθνική νομοθεσία κάθε χώρας και συνεπώς ενδέχεται να επιβληθούν κυρώσεις σε εργαζομένους που παραβιάζουν τη νομοθεσία περί διακρίσεων στη χώρα τους. Ωστόσο, ενδέχεται να υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες η L'ORÉAL πιστεύει ότι η νομοθεσία περί διακρίσεων μιας χώρας δεν απαγορεύει συμπεριφορές που θεωρούνται μη αποδεκτές από την Εταιρία. Για παράδειγμα, η L'ORÉAL είναι αντίθετη όχι μόνο με τις άμεσες διακρίσεις αλλά και με τις έμμεσες μορφές διακρίσεων.

Ο όρος «άμεσες διακρίσεις» περιλαμβάνει οποιοσδήποτε ενέργειες αφορούν την εργασία, την εκπαίδευση, την προαγωγή, τη συνεχιζόμενη απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη πτυχή της επαγγελματικής ζωής ενός ατόμου, οι οποίες στερούν τη δυνατότητα για ίση μεταχείριση και ίσες ευκαιρίες.

Ο όρος «έμμεσες διακρίσεις» περιλαμβάνει οποιοσδήποτε ενέργειες, οι οποίες, ενώ φαινομενικά είναι ουδέτερες, δημιουργούν μειονεκτικές συνθήκες για άτομα συγκεκριμένου φύλου ή ηλικίας, με αναπηρία ή με άλλα μειονεκτικά χαρακτηριστικά σε σχέση με άλλα άτομα.

ΕΡ: Ένας συνάδελφος στο τμήμα μου αστεϊεύεται συχνά για την εθνική καταγωγή και τη θρησκεία ορισμένων ατόμων. Λέει ότι απλά διασκεδάζει, ωστόσο πιστεύω ότι τα σχόλιά του είναι προσβλητικά και εξευτελιστικά. Από την άλλη, δε θέλω να θεωρεί ότι του χαλάω τη διασκέδαση, ότι είμαι υπερβολικά ευαίσθητος ή ότι δεν έχω αίσθηση του χιούμορ και γι' αυτόν το λόγο φοβάμαι να το συζητήσω μαζί του. Τι πρέπει να κάνω;

ΑΠ: Τα αστεία ή τα δυσφημιστικά σχόλια για άτομα λόγω του χρώματος της επιδερμίδας τους, της χώρας καταγωγής τους, της θρησκείας τους ή ακόμη και της προφοράς τους δεν είναι αποδεκτά στη L'ORÉAL. Καταργούν το σεβασμό που αξίζει καθένας από εμάς. Πείτε στο συνάδελφό σας ότι θεωρείτε τα «αστεία» του προσβλητικά. Εάν δεν σταματήσει, θα πρέπει να απευθυνθείτε στον προϊστάμενό σας ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού.

ΕΡ: Μου αρέσει να κλείνω την εργάσιμη εβδομάδα οργανώνοντας μια συνάντηση με την ομάδα μου την Παρασκευή το βράδυ ώστε να έχουμε την ευκαιρία να συζητήσουμε για τα θέματα όλης της εβδομάδας που πέρασε. Ξέρω ότι αυτό δημιουργεί πρόβλημα σε δύο μέλη της ομάδας μου, τα οποία προτιμούν να φεύγουν νωρίς τις Παρασκευές για θρησκευτικούς λόγους – εκτός εάν δεν έχουν ολοκληρώσει την εργασία τους, φυσικά. Κάτι τέτοιο μπορεί να θεωρηθεί έμμεση διάκριση;

ΑΠ: Θα μπορούσε να θεωρηθεί έμμεση διάκριση, εάν δεν υπάρχει σοβαρός λόγος αυτές οι συναντήσεις να πραγματοποιούνται τα βράδια της Παρασκευής ή εάν υπάρχουν ικανοποιητικές εναλλακτικές λύσεις. Οι συναντήσεις αυτές φαίνεται ότι είναι απαραίτητες (παρακολούθηση της προόδου της ομάδας σας και απάντηση στα ερωτήματά τους), είναι όμως απολύτως αναγκαίο να πραγματοποιούνται Παρασκευή βράδυ; Θα είχατε τα ίδια αποτελέσματα εάν οργανώνατε τη συνάντηση νωρίτερα την ίδια ημέρα ή κάθε Δευτέρα πρωί;

ΕΡ: Ακούω συνεχώς ότι η διαφορετικότητα και η πολυμορφία είναι σημαντικές για τον Όμιλο. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να προσλαμβάνω ή να προάγω μόνο γυναίκες ή άτομα που ανήκουν σε εθνικές μειονότητες;

ΑΠ: Όχι, δεν εννοούμε αυτό. Στη L'ORÉAL, προσλαμβάνουμε τους εργαζομένους μας με βάση τα προσόντα τους και συνεπώς θα πρέπει να επιλέξετε τον καλύτερο υποψήφιο για τη θέση. Μην ξεχνάτε όμως ότι η διαφορετικότητα δεν αφορά μόνο εθνικές μειονότητες και γυναίκες. Περιλαμβάνει και άλλες ομάδες που συχνά υφίστανται διακρίσεις, όπως άτομα με αναπηρίες, ηλικιωμένους κλπ.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με τη διαφορετικότητα, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΣ

**Ο καθένας μας έχει δικαίωμα στο σεβασμό και στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Στη L'ORÉAL, η αρχή αυτή είναι θεμελιώδης για τον τρόπο εργασίας μας. Συμπεριφορές ή ενέργειες που παραβιάζουν αυτό το δικαίωμα και, συγκεκριμένα, κάθε μορφή παρενόχλησης ή εκφοβισμού δεν είναι αποδεκτές. Στη L'ORÉAL, αμφισβητούμε γεγονότα και ιδέες, όχι ανθρώπους και δικαιώματα.**

## **Όλοι μας οφείλουμε:**

- Να αποφεύγουμε κάθε ενέργεια παρενόχλησης ή εκφοβισμού
- Να υποστηρίζουμε και να προωθούμε τη δέσμευση της L'ORÉAL για ένα περιβάλλον εργασίας χωρίς εκφοβισμούς και παρενοχλήσεις
- Να είμαστε ευγενικοί: να συμπεριφερόμαστε στους συναδέλφους μας όπως θα θέλαμε να μας συμπεριφέρονται

ΕΡ: Τι ακριβώς εννοεί η L'ORÉAL με τους όρους «παρενόχληση» και «εκφοβισμός»; Δεν νομίζω ότι προβλέπονται από τη νομοθεσία της χώρας μου.

ΑΠ: Κατ' αρχάς, η L'ORÉAL τηρεί την εθνική νομοθεσία και συνεπώς ενδέχεται να επιβληθούν κυρώσεις σε εργαζομένους που παραβιάζουν τη νομοθεσία περί παρενόχλησης στη χώρα τους. Ωστόσο, μπορεί να υπάρξουν περιπτώσεις στις οποίες η L'ORÉAL θεωρεί ότι η εθνική νομοθεσία περί παρενόχλησης δεν απαγορεύει συγκεκριμένες συμπεριφορές, οι οποίες θεωρούνται μη αποδεκτές από την Εταιρία. Ανάλογα με τις περιστάσεις, ορισμένες συμπεριφορές θεωρούνται ανάρμοστες, όπως:

- Ενέργειες που έχουν ως στόχο να βλάψουν ή να αναστατώσουν κάποιο άτομο
- Οργάνωση σχεδίου ώστε ένα άτομο να διαπράξει ένα σφάλμα
- Ταπείνωση ή εκφοβισμός
- Φυσική ή κοινωνική απομόνωση (η γνωστή «σιωπηρή μεταχείριση»)

Μπορεί να μην υπάρχει σχετική νομοθεσία στη χώρα σας. Ωστόσο, πιθανώς να διαπιστώσετε ότι αυτοί οι τρόποι συμπεριφοράς απαγορεύονται από το νόμο, ακόμα και αν δεν αναφέρονται με τους όρους «παρενόχληση» ή «εκφοβισμός».

ΕΡ: Η προϊσταμένη μου είναι ιδιαίτερα εκφοβιστική. Ξέρω ότι μας πιέζει για να βελτιώσουμε την ποιότητα της δουλειάς μας, ωστόσο ορισμένες φορές τα σχόλιά της είναι ιδιαίτερα ταπεινωτικά και αυτό επηρεάζει το ηθικό ολόκληρης της ομάδας. Μπορώ να κάνω κάτι για αυτό;

ΑΠ: Η προϊσταμένη σας έχει καθήκον να θέτει προκλήσεις στην ομάδα και να καθοδηγεί τα μέλη της ομάδας της, ώστε η δουλειά τους να χαρακτηρίζεται από την ποιότητα που απαιτεί η L'ORÉAL. Αυτό σημαίνει ότι ορισμένες φορές θα ασκεί κριτική ή θα σχολιάζει την απόδοση των μελών της ομάδας. Ωστόσο, είναι επίσης καθήκον της να συμπεριφέρεται στα μέλη της ομάδας με σεβασμό και με την απαιτούμενη ευαισθησία. Εάν πιστεύετε ότι ο τρόπος με τον οποίο σας αντιμετωπίζει είναι αντιεπαγγελματικός, θα πρέπει να επιδιώξετε να το συζητήσετε μαζί της. Επίσης, μπορείτε να απευθυνθείτε στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού. Ένα καλό περιβάλλον εργασίας θα δημιουργηθεί μόνο με την υποστήριξη και τη συμβολή όλων μας – προϊσταμένων και προσωπικού.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα παρενόχλησης ή εκφοβισμού, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΣΕΞΟΥΑΛΙΚΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ

**Ο καθένας από εμάς έχει δικαίωμα στο σεβασμό και στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Στη L'ORÉAL, η αρχή αυτή είναι θεμελιώδης για τον τρόπο εργασίας μας. Συμπεριφορές ή ενέργειες που ενδέχεται να παραβιάσουν αυτό το δικαίωμα και, συγκεκριμένα, κάθε μορφή σεξουαλικής παρενόχλησης δεν είναι αποδεκτές.**

**Όλοι μας οφείλουμε:**

- Να αποφεύγουμε κάθε πράξη σεξουαλικής παρενόχλησης
- Να αλλάξουμε αμέσως συμπεριφορά όταν μας λένε ότι ενοχλεί
- Να υποστηρίζουμε και να προωθούμε τη δέσμευση της L'ORÉAL για ένα περιβάλλον εργασίας χωρίς καμία μορφή σεξουαλικής παρενόχλησης

ΕΡ: Τι ακριβώς εννοεί η L'ORÉAL με τον όρο «σεξουαλική παρενόχληση»; Έχει την έννοια που έχει και στη νομοθεσία της χώρας μου;

ΑΠ: Κατ' αρχάς, η L'ORÉAL τηρεί την εθνική νομοθεσία και συνεπώς ενδέχεται να επιβληθούν κυρώσεις σε οποιονδήποτε εργαζόμενο παραβιάζει τους νόμους περί σεξουαλικής παρενόχλησης στη χώρα του. Ωστόσο, μπορεί σε μερικές περιπτώσεις η L'ORÉAL να θεωρεί ότι η εθνική νομοθεσία περί σεξουαλικής παρενόχλησης μίας χώρας δεν απαγορεύει συμπεριφορές που θεωρούνται μη αποδεκτές από την Εταιρία. Ανάλογα με τις περιστάσεις, ορισμένοι τρόποι συμπεριφοράς μπορεί, λόγω της σοβαρότητας ή της συχνότητας εμφάνισής τους, να θεωρούνται ανάρμοστοι, όπως:

- Μη επιθυμητή σωματική επαφή, βλέμματα και άλλες χειρονομίες, σχόλια, προσκλήσεις ή παρακλήσεις
- Διανομή ή παρουσίαση προσβλητικού υλικού, συμπεριλαμβανομένων ακατάλληλων φωτογραφιών ή γελοιογραφιών

ΕΡ: Μία συνάδελφός μου έχει πολλούς άντρες συνεργάτες οι οποίοι κάνουν συχνά σχόλια σεξουαλικού περιεχόμενου για τις γυναίκες. Τα σχόλια αυτά είναι συνήθως αγενή, άκομψα και υποτιμητικά. Πιστεύει ότι δε συνειδητοποιούν τι κάνουν, ωστόσο η συμπεριφορά τους είναι ενοχλητική και ταπεινωτική. Φοβάται να μιλήσει, για να μη φανεί σεμνότερη ή για να μην κάνουν παρόμοια σχόλια για την ίδια προσωπικά. Τι πρέπει να κάνω;

ΑΠ: Θα πρέπει να ενθαρρύνετε τη συνάδελφό σας να το συζητήσει μαζί τους απευθείας, εάν αυτό δεν την κάνει να ντρέπεται. Επίσης, μπορεί να απευθυνθεί στον προϊστάμενό της ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού. Εάν η συνάδελφός σας δε λάβει κάποιο μέτρο, τότε θα πρέπει να αναφέρετε εσείς όσα σας είπε – ακόμη και εάν δεν γνωρίζετε όλα τα γεγονότα ή εάν δεν έχετε διαπιστώσει εσείς οι ίδιοι την παρενόχληση. Είναι σημαντικό να σταματήσει η προσβλητική συμπεριφορά πριν πάρει σοβαρές διαστάσεις.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σεξουαλικής παρενόχλησης, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ

**Όλοι έχουμε δικαίωμα στην ιδιωτικότητα.**

**Η L'ORÉAL σέβεται το απόρρητο των προσωπικών πληροφοριών των εργαζομένων της (όπως προσωπικά στοιχεία, φωτογραφίες και διευθύνσεις οικίας). Η Εταιρία συλλέγει και διατηρεί μόνο όσα στοιχεία απαιτούνται για την αποτελεσματική λειτουργία της L'ORÉAL.**

**Εάν έχουμε εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα προσωπικά στοιχεία κάποιου εργαζομένου, οφείλουμε:**

- Να βεβαιωνόμαστε ότι παρέχουμε αυτές τις πληροφορίες μόνο στα απολύτως απαραίτητα και εξουσιοδοτημένα άτομα
- Να βεβαιωνόμαστε ότι δεν παρέχουμε ποτέ αυτές τις πληροφορίες σε οποιονδήποτε εκτός της L'ORÉAL, εκτός εάν απαιτείται από το νόμο ή κατόπιν ειδικής εξουσιοδότησης του εργαζομένου
- Να βεβαιωνόμαστε ότι οι εν λόγω πληροφορίες φυλάσσονται με ασφάλεια
- Να αποφεύγουμε τη διατήρηση των πληροφοριών αυτών για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο από αυτό που απαιτείται για να επιτευχθούν οι νομικοί ή επιχειρηματικοί σκοποί για τους οποίους ελήφθησαν
- Να συμβουλευόμαστε τα αρμόδια άτομα πριν μεταβιβάσουμε οποιαδήποτε προσωπικά στοιχεία έξω από τη χώρα προέλευσης

**Όλοι μας οφείλουμε:**

- Να αποφεύγουμε την πρόσβαση και την αποθήκευση προσωπικών στοιχείων εργαζομένων, εκτός εάν διαθέτουμε την κατάλληλη εξουσιοδότηση και εάν υπάρχει σαφής επιχειρηματική ανάγκη για το σκοπό αυτό
- Να σεβόμαστε το δικαίωμα των συναδέλφων μας στην ιδιωτικότητα

ΕΡ: Θα ήθελα να στείλω σε μία από τις συναδέλφους μου ένα δώρο-έκπληξη για τα γενέθλιά της στο σπίτι της. Ζήτησα την προσωπική της διεύθυνση της από το τμήμα Ανθρωπίνου Δυναμικού, αλλά η απάντηση ήταν αρνητική καθώς κάτι τέτοιο θα συνιστούσε «παραβίαση της ιδιωτικότητάς της»! Μήπως είναι λίγο υπερβολικό;

ΑΠ: Όχι. Η απάντηση του τμήματος Ανθρωπίνου Δυναμικού ήταν απόλυτα σωστή – τα προσωπικά στοιχεία όλων των εργαζομένων θεωρούνται αυστηρώς εμπιστευτικά. Δεν μπορούν να κάνουν εξαιρέσεις.

ΕΡ: Πρόσφατα άκουσα κατά λάθος μια συζήτηση ανάμεσα στον προϊστάμενό μου και το τμήμα Ανθρωπίνου Δυναμικού για μία συνάδελφό μου που είναι σοβαρά άρρωστη. Στον ελεύθερο χρόνο μου, προσφέρω εθελοντικά τις υπηρεσίες σε μια φιλανθρωπική οργάνωση που βοηθά άτομα με σοβαρές ασθένειες και θα ήθελα να μάθω εάν μπορώ να βοηθήσω στην περίπτωση αυτή. Μπορώ να προσεγγίσω απευθείας τη συνάδελφό μου ή να απευθυνθώ πρώτα στον προϊστάμενό μου;

ΑΠ: Δεν πρέπει να προσεγγίσετε τη συνάδελφό σας. Αντίθετα, πρέπει να ενημερώσετε τον προϊστάμενό σας ή/και το τμήμα Ανθρωπίνου Δυναμικού σχετικά με το ότι ακούσατε κατά λάθος τη συζήτηση. Σεβόμενοι την ιδιωτικότητα του συναδέλφου σας, δε θα πρέπει φυσικά να μεταφέρετε αυτές τις πληροφορίες σε άλλα άτομα.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με το σεβασμό της ιδιωτικότητας των εργαζομένων της εταιρίας, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

**Όλοι θα πρέπει να αποφεύγουμε καταστάσεις στις οποίες τα προσωπικά μας συμφέροντα έρχονται σε σύγκρουση με τα συμφέροντα της L'ORÉAL.**

**Ακόμη και η υποψία του φαινομένου αυτού μπορεί να βλάψει τη φήμη της L'ORÉAL, αλλά και τη δική μας.**

**Το κλειδί για την αντιμετώπιση μιας πιθανής σύγκρουσης συμφερόντων είναι η πλήρης αποκάλυψη των γεγονότων. Με τον τρόπο αυτό, το θέμα μπορεί να ερευνηθεί με σωστό τρόπο. Έτσι, κάτι που εκ πρώτης όψεως φαίνεται να αποτελεί πρόβλημα, μπορεί να αποδειχθεί ότι δεν είναι καθόλου επιβλαβές για την Εταιρία. Ωστόσο, μόνο μέσω της πλήρους γνωστοποίησης όλων των γεγονότων μπορούν τα εμπλεκόμενα μέρη να είναι σίγουρα σχετικά με αυτό – και να έχουν τη δυνατότητα να το δηλώνουν απερίφραστα στους άλλους.**

**Όλοι μας οφείλουμε:**

- Να ενημερώνουμε τους προϊσταμένους μας σε περίπτωση πιθανής σύγκρουσης συμφερόντων που επηρεάζει ενδεχομένως ή με βεβαιότητα την κρίση μας και τις πράξεις μας (για παράδειγμα, εάν ένα μέλος της οικογένειάς μας εργάζεται σε έναν προμηθευτή μας)
- Να μην έχουμε καμία θέση, συμμετοχή ή οικονομικό συμφέρον σε ανταγωνιστικές εταιρίες, σε εταιρίες πελατών ή προμηθευτών ή άλλων επιχειρηματικών συνεργατών της L'ORÉAL, εάν η θέση μας στη L'ORÉAL μας επιτρέπει να επηρεάσουμε την επιχειρηματική σχέση

ΕΡ: Ο ξάδελφος ενός συναδέλφου μου προσλήφθηκε πρόσφατα από την Εταιρία και ένας παλιός σχολικός μου φίλος ξεκίνησε να δουλεύει μαζί μου στην Εταιρία. Ανησυχώ μήπως το γεγονός αυτό θεωρηθεί σύγκρουση συμφερόντων. Οι πολιτικές αυτές ισχύουν μόνο για τα μέλη του άμεσου οικογενειακού μου περιβάλλοντος ή ισχύουν και στην περίπτωση αυτή;

ΑΠ: Η απάντηση είναι απλή: εάν η φύση της σχέσης είναι τέτοια που μπορεί να επηρεάσει την αντικειμενικότητά σας, τότε θα πρέπει να ακολουθήσετε τον κανόνα και να ζητήσετε τη συμβουλή κάποιου αρμοδίου. Το γεγονός ότι ένα μέλος της οικογένειας ενός εργαζομένου ή ένας φίλος εργάζεται ήδη στη L'ORÉAL δε σχετίζεται με την αξία και την καταλληλότητά του ατόμου αυτού για κάποια θέση στην Εταιρία. Ωστόσο, πρέπει να διασφαλιστεί ότι οι αποδοχές και η αξιολόγηση κάθε εργαζομένου καθορίζονται από ένα ανεξάρτητο άτομο και οι περιπτώσεις αυτές παρακολουθούνται διαρκώς, για να υπάρχει αντικειμενικότητα και δίκαιη μεταχείριση προς όλους.

ΕΡ: Έχω πραγματικά εντυπωσιαστεί από την ποιότητα της δουλειάς ενός συγκεκριμένου προμηθευτή της L'ORÉAL και συνεπώς θα ήθελα να επενδύσω στην εταιρία του. Υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων στην περίπτωση αυτή;

ΑΠ: Παρόλο που η συμμετοχή σας μπορεί να είναι μόνο οικονομικής φύσης, μπορεί να υπάρξει σύγκρουση συμφερόντων ανάλογα με τη θέση σας στη L'ORÉAL, την επιρροή που ασκείτε στη λήψη αγοραστικών αποφάσεων, το ύψος της επένδυσής σας και τη σημασία που έχει η L'ORÉAL ως πελάτης για τη συγκεκριμένη εταιρία. Ο μοναδικός τρόπος για να διαπιστώσετε εάν κάτι τέτοιο είναι αποδεκτό, είναι να ενημερώσετε τον προϊστάμενό σας ή τον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού και να συζητήσετε ανοικτά γι'αυτό το θέμα.

ΕΡ: Ο γιος μου είναι ιδιοκτήτης ενός πραγματικά καλού ξενοδοχείου στην περιοχή και πολλές τοπικές εταιρίες οργανώνουν γεύματα και άλλες εκδηλώσεις εκεί. Θα ήταν μια πολύ καλή επιλογή για τις εκδηλώσεις μας. Δεδομένου ότι προσφέρει ανταγωνιστικές τιμές και ποιοτικές υπηρεσίες σε σύγκριση με άλλες επιλογές, υπάρχει κάποιο πρόβλημα εάν κλείσω εγώ προσωπικά τη συμφωνία;

ΑΠ: Δεδομένου ότι το ξενοδοχείο του γιου σας προσφέρει ανταγωνιστικές τιμές και είναι ήδη γνωστό, η Εταιρία θα μπορούσε να οργανώνει εκεί τις εκδηλώσεις της. Ωστόσο, δε θα ήταν σωστό να συμμετέχετε στη λήψη της σχετικής απόφασης, καθώς σ' αυτήν την περίπτωση υπάρχει προφανής σύγκρουση συμφερόντων. Όπως σε κάθε άλλη περίπτωση, στην οποία κάποιο μέλος του άμεσου οικογενειακού σας περιβάλλοντος εργάζεται για έναν υπάρχοντα ή μελλοντικό προμηθευτή ή για άλλο επιχειρηματικό συνεργάτη, θα πρέπει να ενημερώσετε τον προϊστάμενό σας. Εκείνος/ή θα λάβει στη συνέχεια τα κατάλληλα μέτρα για να μη βρεθείτε ξανά σε δύσκολη θέση.

ΕΡ: Στον ελεύθερο χρόνο μου, είμαι Αντιπρόεδρος της Εθνικής Ένωσης Καταναλωτών. Κατέχω τη θέση αυτή εδώ και πολλά χρόνια. Πληροφορήθηκα ότι η Ένωση σκοπεύει να ασκήσει πιέσεις για μια αλλαγή στη νομοθεσία, η οποία ενδέχεται να προκαλέσει προβλήματα για τη L'ORÉAL. Τι πρέπει να κάνω;

ΑΠ: Η L'ORÉAL σέβεται την ιδιωτικότητα των εργαζομένων της και υποστηρίζει τους εργαζόμενους που προσφέρουν στην κοινωνία με τη συμμετοχή τους σε ενώσεις ή φιλανθρωπικές οργανώσεις. Ωστόσο, θα πρέπει να ενημερώσετε τον προϊστάμενό σας σχετικά με τη συμμετοχή σας σε αντίστοιχες οργανώσεις, εφόσον πιστεύετε ότι υπάρχει ή ότι μπορεί να υπάρξει σύγκρουση με τα συμφέροντα της L'ORÉAL. Ο προϊστάμενός σας ή ο Υπεύθυνος Ανθρωπίνου Δυναμικού θα σας καθοδηγήσουν σχετικά με το τι πρέπει να κάνετε. Στην περίπτωση αυτή, καλό θα ήταν να ενημερώσετε και τους συναδέλφους σας στην Ένωση σχετικά με την πιθανή σύγκρουση συμφερόντων και να αποχωρήσετε από τη συγκεκριμένη εκστρατεία lobbying.

ΕΡ: Η σύζυγός μου εργάζεται για έναν από τους ανταγωνιστές της L'ORÉAL. Στο σπίτι δεν μιλάμε για τη δουλειά μας και δεν πιστεύω ότι πρέπει να ενδιαφέρει την Εταιρία τι κάνει η σύζυγός μου στην επαγγελματική της ζωή. Ωστόσο, ορισμένοι συναδέλφοί μου υπαινίχθηκαν ότι θεωρούν το θέμα ευαίσθητο. Τι πρέπει να κάνω;

ΑΠ: Η περίπτωση αυτή μπορεί να φανεί ως σύγκρουση συμφερόντων. Για να προστατεύσετε τόσο τον εαυτό σας όσο και την Εταιρία, θα πρέπει να ενημερώσετε τον προϊστάμενό σας ή τον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού. Επίσης, θα πρέπει να συνεχίσετε να αποφεύγετε να συζητάτε επαγγελματικά θέματα με τη σύζυγό σας και να λαμβάνετε τα κατάλληλα μέτρα για την προστασία των εμπιστευτικών ή ιδιοκτησιακών πληροφοριών και των δύο εταιριών.

ΕΡ: Ένα μέλος της ομάδας μου βγαίνει εδώ και μερικούς μήνες με τη γραμματέα του. Παρόλο που είναι ιδιαίτερα διακριτικοί στο χώρο εργασίας, οι συναδέλφοί μας το έμαθαν. Υποτίθεται ότι δεν γνωρίζω κάτι επίσημα. Έχουν ξεκινήσει διάφορες φήμες και πρέπει να ομολογήσω ότι ορισμένες από τις υπόλοιπες γραμματείς δεν είναι ιδιαίτερα ευχαριστημένες με το γεγονός. Φυσικά, παρακολουθώ την κατάσταση, για να βεβαιωθώ ότι δεν υπάρχει ευνοϊκή μεταχείριση, αλλά τι θα συμβεί εάν χωρίσουν και η κατάσταση γίνει δύσκολη; Πρέπει να κάνω κάτι για αυτό – και εάν ναι, τι;

ΑΠ: Αυτό το ζήτημα είναι ιδιαίτερα ευαίσθητο. Στη L'ORÉAL, σεβόμαστε την ιδιωτική ζωή των εργαζομένων μας και συνεπώς δε χρειάζεται και δε θέλουμε να γνωρίζουμε τις συναισθηματικές τους σχέσεις. Ωστόσο, έχουμε λόγους να παρακολουθούμε τις επαγγελματικές τους σχέσεις. Η κατάσταση αυτή είναι ανάρμστη επειδή υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων. Ένας προϊστάμενος δεν μπορεί να κρίνει αντικειμενικά την υφισταμένη του, εάν συνδέεται συναισθηματικά μαζί της. Θα πρέπει να απευθυνθείτε στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού για το χειρισμό του θέματος αυτού. Η ιδανική λύση θα ήταν ένας από τους δύο εργαζόμενους να αλλάξει θέση εργασίας και η εταιρία θα καταβάλει κάθε προσπάθεια ώστε κάτι τέτοιο να γίνει αποτελεσματικά αλλά και με ευαισθησία. Ανάλογα με τα γεγονότα και τις περιστάσεις, ενδέχεται να υπάρχει και ζήτημα σεξουαλικής παρενόχλησης.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σύγκρουσης συμφερόντων, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

Ο ΤΡΟΠΟΣ ΠΟΥ ΔΟΥΛΕΥΟΥΜΕ  
ΩΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ  
ΕΤΑΙΡΙΚΟΣ ΠΟΛΙΤΗΣ

«Συμβάλλουμε στη δημιουργία ενός  
κόσμου ομορφιάς και κάλλους»

το ΠΝΕΥΜΑ της L'ORÉAL



# ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

**Η L'ORÉAL σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων της να συμμετέχουν στα κοινά, υπό την προϋπόθεση ότι δεν θα το κάνουν επικαλούμενοι ότι εκπροσωπούν την Εταιρία.**

**Όλοι όσοι έχουμε πολιτική δράση οφείλουμε:**

- Να διευκρινίζουμε με σαφήνεια ότι δεν εκπροσωπούμε τη L'ORÉAL με κανέναν τρόπο
- Να αποφεύγουμε τη χρήση των πόρων της Εταιρίας (δηλαδή, να μη χρησιμοποιούμε το χρόνο εργασίας μας στην Εταιρία, το εταιρικό τηλέφωνο, την εταιρική ηλεκτρονική μας διεύθυνση και οποιοδήποτε άλλο περιουσιακό στοιχείο της εταιρίας) για τη διεξαγωγή ή την υποστήριξη των προσωπικών πολιτικών μας δραστηριοτήτων

ΕΡ: Προσφέρω εθελοντικά τις υπηρεσίες μου για έναν τοπικό υποψήφιο οι πολιτικές του οποίου συνάδουν σε μεγάλο βαθμό με τις αξίες της L'ORÉAL. Μπορώ να χρησιμοποιήσω το φωτοτυπικό μηχάνημα, για να κάνω μερικά αντίγραφα των φυλλαδίων;

ΑΠ: Όχι. Μη χρησιμοποιείτε τους εταιρικούς πόρους και μην αφιερώνετε το χρόνο εργασίας σας στην εταιρία για την υποστήριξη πολιτικών δραστηριοτήτων.

ΕΡ: Ο προϊστάμενός μου με ρώτησε εάν θέλω να κάνω μια δωρεά στην εκστρατεία της κόρης του για τις δημοκρατικές εκλογές. Κάτι τέτοιο είναι αποδεκτό;

ΑΠ: Όχι. Ακόμη και εάν ο προϊστάμενός σας δεν σας πιέζει, οι ερωτήσεις αυτού του είδους, όσο αθώες και εάν είναι, είναι ανάρμοστες και μπορεί να αποδειχθούν εξαναγκαστικές.

***Μην ξεχνάτε:*** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με τις πολιτικές σας δραστηριότητες, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στον Υπεύθυνο Δημοσίων Σχέσεων ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

**Η L'ORÉAL συμμετέχει υπεύθυνα στην κοινωνία και ενδιαφέρεται ενεργά για τις κοινότητες στις οποίες δραστηριοποιείται. Ενθαρρύνουμε τους εργαζομένους μας να έχουν ενεργό συμμετοχή στην κοινότητα.**

**Όλοι μας οφείλουμε:**

- Να υποστηρίζουμε τα φιλανθρωπικά έργα που προωθεί ο Όμιλος L'ORÉAL, συμμετέχοντας στα έργα που μας ενδιαφέρουν και σε εκείνα στα οποία, με βάση τα προσόντα μας, έχουμε πολλά να προσφέρουμε
- Να βεβαιωνόμαστε ότι η L'ORÉAL συμμετέχει με δική μας πρωτοβουλία σε δράσεις που συμβαδίζουν με τη στρατηγική της εταιρίας σε θέματα φιλανθρωπίας και με τις αξίες του Ομίλου μας
- Να κατανοούμε ότι η φιλανθρωπία είναι μια μακροπρόθεσμη δέσμευση και ότι όλες οι δράσεις, ανεξαρτήτως μεγέθους, πρέπει να βασίζονται σε σαφή σχεδιασμό για το πώς θα αναπτυχθούν μέσα στο χρόνο

ΕΡ: Ένα φιλανθρωπικό πρόγραμμα στο οποίο συμμετέχω στην τοπική μου κοινότητα με ρώτησε αν η L'ORÉAL μπορεί να παρέχει δωρεάν προϊόντα για την υποστήριξη του σκοπού της. Γνωρίζω ότι πρόκειται να καταστραφεί μια μεγάλη ποσότητα σαμπουάν και αφρόλουτρων επειδή η συσκευασία τους είναι παλιά. Μπορώ να κανονίσω τη μεταφορά τους χωρίς να το μάθει κανείς. Μπορώ να τους τα δώσω;

ΑΠ: Η L'ORÉAL συμφωνεί να υποστηρίξει τις φιλανθρωπικές σας προσπάθειες, εφόσον συμβαδίζουν με τη στρατηγική της Εταιρίας. Θα πρέπει να ενημερώσετε τον προϊστάμενό σας, ο οποίος θα ελέγξει εάν ο συγκεκριμένος φιλανθρωπικός σκοπός συμβαδίζει με τη στρατηγική της L'ORÉAL και θα το προτείνει στον υπεύθυνο για τις φιλανθρωπικές δράσεις στη χώρα σας.

ΕΡ: Το νοσοκομείο στο οποίο προσφέρω εθελοντικά τις υπηρεσίες μου κάθε εβδομάδα ζήτησε τη βοήθειά μου στην προσέλκυση νέων εθελοντών, μεταξύ των οποίων και της L'ORÉAL. Είμαι βέβαιος ότι πολλοί από τους συναδέλφους μου θα ενδιαφέρονταν. Μπορώ να το συζητήσω απευθείας μαζί τους;

ΑΠ: Εάν το συγκεκριμένο νοσοκομείο μπορεί να θεωρηθεί ένας εταίρος που έχει την ίδια στρατηγική με τη συνολική φιλανθρωπική στρατηγική της L'ORÉAL, θα πρέπει να το συζητήσετε με τον προϊστάμενό σας για να εξεταστεί η πιθανότητα συνεργασίας της Εταιρίας με αυτό το νοσοκομείο. Η L'ORÉAL καταβάλλει κάθε προσπάθεια, ώστε να προχωρά πέρα από το στάδιο της απλής έκδοσης επιταγών. Έτσι, δημιουργεί συνεργασίες που συνδυάζουν τις δωρεές σε χρήματα και σε είδος, που επιτρέπουν τη συνεισφορά των εργαζομένων και, ιδιαίτερα, τη μεταφορά της τεχνογνωσίας που διαθέτουμε σε διάφορους τομείς, με σκοπό να βοηθήσουμε άλλα άτομα. Μπορείτε να γίνετε εσείς ο εταιρικός χορηγός για το συγκεκριμένο έργο και να αναπτύξετε από κοινού ένα χρήσιμο και μακροχρόνιο πρόγραμμα.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με τη συνεισφορά στην κοινότητα, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

**Η L'ORÉAL σέβεται το περιβάλλον και καταβάλλει κάθε προσπάθεια για την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων. Στόχος μας είναι η δημοσιοποίηση και η ανοικτή επικοινωνία σχετικά με κάθε επιτυχημένη μας ενέργεια στο συγκεκριμένο τομέα και σχετικά με τις προκλήσεις που έχουμε να αντιμετωπίσουμε.**

**Πολλές από τις δραστηριότητες που είναι απαραίτητες για την κυκλοφορία των προϊόντων μας στην αγορά έχουν άμεσες επιπτώσεις στο περιβάλλον. Ευθύνη όλων μας είναι να συμβάλλουμε στη μείωση των επιπτώσεων όποτε αυτό είναι δυνατό. Κάθε βήμα προς την κατεύθυνση αυτή, έστω και μικρό, είναι σημαντικό.**

**Όλοι μας οφείλουμε:**

- Να εφαρμόζουμε τη δέσμευση της L'ORÉAL για φιλικές προς το περιβάλλον διαδικασίες
- Να προωθούμε τη χρήση ανανεώσιμων πρώτων υλών και την ανάπτυξη φιλικών προς το περιβάλλον συσκευασιών
- Να εξετάζουμε τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων μας στο περιβάλλον και τον τρόπο μείωσής τους όποτε είναι δυνατό: για παράδειγμα, μειώνοντας τις περιττές μετακινήσεις, εξοικονομώντας νερό και ενέργεια και περιορίζοντας τη δημιουργία αποβλήτων. Όταν η δημιουργία αποβλήτων είναι αναπόφευκτη, πρέπει να διασφαλίζουμε ότι τα υλικά ανακυκλώνονται ή απορρίπτονται κατάλληλα. Ακόμη και μικρές πρωτοβουλίες, όπως ο διαχωρισμός των αποβλήτων που προέρχονται από τα τρόφιμα που καταναλώνουμε στους χώρους εστίασης της εταιρίας, μπορούν να κάνουν τη διαφορά
- Να λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για να αποφύγουμε και για να σταματήσουμε τυχόν ενέργειες που παραβιάζουν την περιβαλλοντική πολιτική της L'ORÉAL
- Να αναφέρουμε αμέσως στον προϊστάμενό μας ή στον Υπεύθυνο Υγιεινής και Ασφάλειας τυχόν διαρροές ή ασυνήθιστες εκπομπές στην ατμόσφαιρα ή διαρροές στο δίκτυο ύδρευσης

ΕΡ: Το σύστημα ελέγχου ρύπανσης σε έναν σημαντικό εξοπλισμό ενός μηχανήματος είναι ελαττωματικό. Μόλις πληροφορήθηκα ότι χρειάζονται τρεις ημέρες για την προμήθεια των ανταλλακτικών και την επισκευή. Έχουμε περιθώριο να σταματήσουμε την παραγωγή, όταν ο όγκος των παραγγελιών προς διεκπεραίωση είναι εξαιρετικά μεγάλος;

ΑΠ: Δεν υπάρχει άλλη επιλογή. Η δέσμευσή μας για ορθές περιβαλλοντικές πρακτικές υπερέχει του βραχυπρόθεσμου κέρδους ή των χρονοδιαγραμμάτων παραγωγής. Το μηχάνημα δεν πρέπει να τεθεί σε λειτουργία χωρίς τα απαραίτητα συστήματα ελέγχου της ρύπανσης. Θα πρέπει να ενημερώσετε τον προϊστάμενό σας και να συνεργαστείτε για την εξεύρεση μιας λύσης.

ΕΡ: Εφόσον τηρούμε την εθνική νομοθεσία, για ποιο λόγο πρέπει να ακολουθούμε τα περιβαλλοντικά πρότυπα της L'ORÉAL όταν μας οδηγούν σε μειονεκτική θέση σε σχέση με τον ανταγωνισμό;

ΑΠ: Η δέσμευση της L'ORÉAL για το περιβάλλον υπερβαίνει την απλή τήρηση της νομοθεσίας. Εάν πιστεύετε ότι υπάρχει θέμα ανταγωνιστικότητας, θα πρέπει να το συζητήσετε με τον προϊστάμενό σας.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με το περιβάλλον, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στον Υπεύθυνο Υγιεινής και Ασφάλειας ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

Ο ΤΡΟΠΟΣ ΠΟΥ ΔΟΥΛΕΥΟΥΜΕ

# ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥΣ

«Η επιχειρηματική μας δραστηριότητα  
διέπεται από ακεραιότητα»

το ΠΝΕΥΜΑ της L'ORÉAL



# Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ

**Ως Προϊστάμενος, έχετε πρόσθετες ευθύνες καθώς:**

- Εσείς δίνετε το παράδειγμα και προάγετε μία συμπεριφορά σύμφωνα με τις ηθικές αρχές
- Εσείς λαμβάνετε αποφάσεις και αντιμετωπίζετε πιο περίπλοκα και δύσκολα ζητήματα
- Η ομάδα σας θα απευθυνθεί σε εσάς για καθοδήγηση και βοήθεια

**Ως Προϊστάμενος, θα αντιμετωπίσετε επίσης θέματα που συνήθως αντιμετωπίζονται μόνο σε επίπεδο διοίκησης, όπως:**

- Διαφήμιση και μάρκετινγκ
- Αθέμιτη χρήση εμπιστευτικών πληροφοριών
- Επιλογή και δίκαιη μεταχείριση προμηθευτών
- Ανταγωνισμός με θεμιτούς όρους
- Φορολογία

**ΕΡ:** Τι είναι πιο σημαντικό για εμένα ως Προϊστάμενο: να εκπληρώνω τις υποχρεώσεις μου σε ό,τι αφορά τους οικονομικούς ή επιχειρηματικούς στόχους ή τις υποχρεώσεις μου στο πλαίσιο του ΠΝΕΥΜΑΤΟΣ της L'ORÉAL και του «ΤΡΟΠΟΥ ΠΟΥ ΔΟΥΛΕΥΟΥΜΕ»;

**ΑΠ:** Οι δύο πρακτικές είναι πλήρως συμβατές και άμεσα συνδεδεμένες. Το να ενεργείτε σωστά για τους σωστούς λόγους αποτελεί πάντα καλή πρακτική. Τα συμφέροντα της Εταιρίας δεν εξυπηρετούνται ποτέ με παράνομες ή ανήθικες επιχειρηματικές πρακτικές.

# ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΑΙ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

**Οι εκστρατείες διαφήμισης και μάρκετινγκ της L'ORÉAL βασίζονται στα εγγενή χαρακτηριστικά και την αποτελεσματικότητα των προϊόντων μας. Η αρχή αυτή είναι ουσιώδης για την προσέλκυση καταναλωτών και τη διατήρηση της αφοσίωσής τους.**

**Όλοι όσοι συμμετέχουμε στο μάρκετινγκ και την προώθηση των προϊόντων μας οφείλουμε:**

- Να βεβαιωνόμαστε ότι το υλικό διαφήμισης και προώθησης βασίζεται σε αποδεδειγμένες επιδόσεις και σε επιστημονικά δεδομένα
- Να παρέχουμε περιγραφές και οπτικές παραστάσεις των προϊόντων μας με ειλικρινή τρόπο που ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα. Το ίδιο ισχύει και για τις επιδράσεις των προϊόντων αυτών
- Να καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια, ώστε ο σκοπός και η σωστή χρήση των προϊόντων μας να γίνονται εύκολα κατανοητά από τους καταναλωτές μας
- Να επιδεικνύουμε ευαισθησία για πιθανές αντιδράσεις θρησκευτικών, εθνικών, πολιτιστικών ή κοινωνικών ομάδων στις διαφημίσεις μας
- Να διασφαλίζουμε ότι δεν προωθούμε τα προϊόντα μας σε μέσα (τηλεοπτικά ή ραδιοφωνικά προγράμματα, περιοδικά ή ψηφιακά μέσα), που έχουν ως στρατηγική για την προσέλκυση του κοινού την εκμετάλλευση της βίας, της πορνογραφίας ή την προώθηση της προσβλητικής συμπεριφοράς ή του μίσους προς τους άλλους. Οι στρατηγικές αυτές είναι αντίθετες με τις αρχές της L'ORÉAL
- Να επιδεικνύουμε ιδιαίτερη προσοχή ώστε οι πράξεις μας να είναι σύμφωνες με το ΠΝΕΥΜΑ της L'ORÉAL όταν προγραμματίζουμε διαφημιστικές εκστρατείες που απευθύνονται σε παιδιά και νεαρά άτομα

ΕΡ: Η συνάδελφός μου μου έδειξε μια πρόταση μάρκετινγκ για μια λοσιόν σώματος στην οποία χρησιμοποιείται ένα εξαιρετικά αδύνατο νεαρό μοντέλο. Πιστεύω ότι μια πρόταση αυτού του είδους είναι τουλάχιστον προσβλητική και ότι ενδέχεται να αντιμετωπίσουμε κατηγορίες για την ενθάρρυνση νέων κοριτσιών στη λιμοκτονία με στόχο την απόκτηση ενός νοσηρά αδύνατου σώματος. Η συνάδελφός μου θεωρεί ότι είμαι υπερβολικά ευαίσθητη και ότι το σχέδιο έχει ήδη σταλεί για έγκριση. Τι μπορώ να κάνω για αυτό;

ΑΠ: Οι εκστρατείες διαφήμισης και προώθησης της εταιρίας μας σχεδιάζονται ώστε να έχουν τη μεγαλύτερη δυνατή επίδραση στο επιθυμητό κοινό και συνεπώς πρέπει να φέρουμε την ευθύνη για όλα τα μηνύματα που στέλνουμε ή που φαίνεται ότι στέλνουμε. Υπάρχει ολοένα και μεγαλύτερη ανησυχία για τις διατροφικές διαταραχές των νέων γυναικών και τους κινδύνους που συνεπάγονται για την υγεία τους. Το γεγονός αυτό πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στις αποφάσεις μας για τις διαφημιστικές εκστρατείες. Αυτό δε σημαίνει ότι δεν μπορείτε να επιδείξετε δημιουργικότητα, ωστόσο πρέπει να βεβαιωθείτε ότι το μήνυμα της διαφήμισης δε θα παρερμηνευτεί και δε θα θεωρηθεί ότι προωθούμε μία ανθυγιεινή ή επιβλαβή συμπεριφορά.

ΕΡ: Σχεδιάζω ένα πρόγραμμα μάρκετινγκ για ένα νέο προϊόν. Το τμήμα Έρευνας και Ανάπτυξης αναφέρει ότι το προϊόν αυτό απλώς «μειώνει τις ρυτίδες», αλλά ο προϊστάμενός μου μου είπε να ισχυριστώ ότι «εξαλείφει τις ρυτίδες». Ανησυχώ ότι κάτι τέτοιο δεν είναι απόλυτα αληθές. Τι πρέπει να κάνω;

ΑΠ: Η αύξηση των πωλήσεων μας μέσω διογκωμένων ή υπερβολικών ισχυρισμών αποτελεί ανειλικρινή πρακτική και δημιουργεί δυσπιστία στην πελατειακή μας βάση. Εάν το προϊόν δεν εξαλείφει τις ρυτίδες, δεν πρέπει να ισχυριστείτε κάτι τέτοιο.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με τη διαφήμιση και το μάρκετινγκ, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στον Υπεύθυνο Επιστημονικών Θεμάτων, στον Υπεύθυνο Τεχνικών και Ρυθμιστικών Θεμάτων ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΑΘΕΜΙΤΗ ΧΡΗΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Παρόλο που η L'ORÉAL δεν θέλει να περιορίζει την ελευθερία των εργαζομένων της σε ό,τι αφορά τις προσωπικές τους επενδύσεις, πρέπει πάντα να λαμβάνουμε υπόψη τον κίνδυνο που υπάρχει σχετικά με την «αθέμιτη χρήση εσωτερικών εμπιστευτικών πληροφοριών» όταν παίρνουμε αποφάσεις για επενδύσεις.

## Όλοι μας οφείλουμε:

- Να γνωρίζουμε ότι η χρήση εσωτερικών εμπιστευτικών πληροφοριών για την πραγματοποίηση επενδύσεων μπορεί να υπόκειται στη νομοθεσία περί αθέμιτης χρήσης εμπιστευτικών πληροφοριών
- Να αποφεύγουμε να αγοράζουμε ή να πουλάμε μετοχές της L'ORÉAL ή άλλων εταιριών, εάν έχουμε εμπιστευτικές πληροφορίες κατά το χρόνο της συναλλαγής
- Να αποφεύγουμε την αποκάλυψη των εν λόγω εσωτερικών εμπιστευτικών πληροφοριών σε οποιονδήποτε δεν εργάζεται για την Εταιρία, ακόμη και σε μέλη της οικογένειάς μας
- Να αποφεύγουμε την αποκάλυψη των εν λόγω εσωτερικών εμπιστευτικών πληροφοριών σε οποιονδήποτε εντός της εταιρίας, εκτός εάν είναι απολύτως αναγκαίο
- Να προστατεύουμε τις εσωτερικές εμπιστευτικές πληροφορίες από μία κατά λάθος αποκάλυψη

ΕΡ: Δεν είμαι ειδικός στα νομικά θέματα. Τι ακριβώς σημαίνει «εσωτερικές εμπιστευτικές πληροφορίες»;

ΑΠ: Ο όρος «εσωτερικές εμπιστευτικές πληροφορίες» είναι μια έννοια που ορίζεται από το νόμο. Σε γενικές γραμμές, περιλαμβάνει πληροφορίες οι οποίες δεν είναι διαθέσιμες στο κοινό και μπορούν να θεωρηθούν σημαντικές από έναν απλό επενδυτή για τη λήψη μιας επενδυτικής απόφασης. Οι πληροφορίες αυτές μπορεί να σχετίζονται με τη L'ORÉAL ή και με κάποιον από τους πελάτες και τους προμηθευτές της ή με κάποια άλλη εταιρία με την οποία έρχεται σε επαφή η L'ORÉAL. Πρόσθετες πληροφορίες θα βρείτε στο έγγραφο «Κώδικας Δεοντολογίας Χρηματιστηριακών Συναλλαγών».

ΕΡ: Μόλις πληροφορήθηκα ότι η L'ORÉAL πρόκειται να εξαγοράσει μια άλλη εταιρία. Πιστεύω ότι αποτελεί μίας πρώτης τάξης ευκαιρία να αγοράσω μετοχές σε μία από τις δύο εταιρίες ή και στις δύο, καθώς η αξία τους θα αυξηθεί όταν ανακοινωθεί η συμφωνία. Μπορώ να κάνω τη συγκεκριμένη αγορά;

ΑΠ: Όχι. Ως εργαζόμενος της L'ORÉAL, οι πληροφορίες που έχετε θεωρούνται πιθανότατα «εμπιστευτικές» και συνεπώς δεν μπορείτε να αγοράσετε ή να πουλήσετε μετοχές της L'ORÉAL ή της άλλης εταιρίας μέχρι να δημοσιευτεί η συμφωνία.

ΕΡ: Γνωρίζω ότι λόγω των εμπιστευτικών πληροφοριών που έχω στη διάθεσή μου δεν μπορώ να αγοράσω εγώ ο ίδιος μετοχές της L'ORÉAL. Μπορώ να «αναφέρω τυχαία» στη φίλη μου ότι τώρα είναι ενδεχομένως η κατάλληλη στιγμή για την αγορά μετοχών - υπάρχει κάποιο πρόβλημα;

ΑΠ: Ναι, υπάρχει πρόβλημα. Είναι σαν να αγοράζετε εσείς ο ίδιος τις μετοχές. Ακόμη και εάν οι πληροφορίες που έχετε είναι απλώς φήμες, με τον τρόπο αυτό συμβάλλετε στη διάδοσή τους, κάτι που επίσης θεωρείται ανήθικο.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα αθέμιτης χρήσης εμπιστευτικών πληροφοριών, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στο Νομικό Τμήμα ή στον Υπεύθυνο Ανθρώπινου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Η σχέση της L'ORÉAL με τους προμηθευτές της προχωρά πέρα από την αγορά και παράδοση αγαθών και υπηρεσιών. Αυτή η σχέση αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της μακροχρόνιας επιτυχίας της επιχείρησής μας. Θα κριθούμε από την ποιότητα των σχέσεων που έχουμε με τους προμηθευτές μας. Συγκεκριμένα, ο τρόπος με τον οποίο επιλέγουμε τους προμηθευτές μας θα εξεταστεί προσεκτικά καθώς και ο τρόπος με τον οποίο εκείνοι αποδεικνύουν ότι η επιχειρηματική τους δραστηριότητα γίνεται με υπεύθυνο τρόπο.

**Όλοι όσοι συναλλασσόμαστε με προμηθευτές οφείλουμε:**

- Να επιλέγουμε τους προμηθευτές βάσει ανοικτού διαγωνισμού που θα στηρίζεται σε αντικειμενικά κριτήρια για την αξιολόγηση της απόδοσης και της ποιότητας των υπηρεσιών. Επίσης, να διασφαλίζουμε ότι όλες οι προσφορές των προμηθευτών συγκρίνονται και εξετάζονται δίκαια χωρίς να ευνοούνται κάποιες έναντι άλλων
- Να διασφαλίζουμε τη διαφάνεια της διαδικασίας διαγωνισμού και να παρέχουμε ειλικρινή σχόλια στους μη επιτυχόντες, επιδεικνύοντας ευαισθησία
- Να βεβαιωνόμαστε ότι οι Γενικοί Όροι Αγορών και Πληρωμών της Εταιρίας, που περιλαμβάνουν τις ηθικές προσδοκίες της L'ORÉAL, γίνονται κατανοητοί και αποδεκτοί από όλους τους προμηθευτές, ανεξάρτητα από τον τόπο δραστηριοποίησής τους
- Να παρέχουμε επαναπληροφόρηση στους προμηθευτές με βάση αντικειμενικούς, διαφανείς και σταθερούς δείκτες
- Να υποστηρίζουμε τους προμηθευτές ώστε να πληρούν τα πρότυπα της L'ORÉAL, να έχουμε όμως το θάρρος να διακόψουμε τη συνεργασία μας με τους προμηθευτές που συνεχίζουν να μην ικανοποιούν τις απαιτήσεις
- Να πληρώνουμε τους προμηθευτές εγκαίρως και σύμφωνα με τους συμφωνημένους όρους (εφόσον ο προμηθευτής εκπληρώνει τους όρους του συμβολαίου)

- Να βεβαιωνόμαστε ότι ο προμηθευτής δεν εξαρτάται εξ ολοκλήρου από τις επιχειρήσεις της L'ORÉAL
- Να αποφεύγουμε να ζητάμε παράλογες παραχωρήσεις από τους προμηθευτές, ώστε να κερδίσουν ή να διατηρήσουν τη συνεργασία τους με τη L'ORÉAL. Συγκεκριμένα, να αποφεύγουμε τις αμοιβαίες συμφωνίες (δηλαδή, να δηλώνουμε ή να υπονοούμε ότι η απόφαση για την αγορά αγαθών ή υπηρεσιών βασίζεται σε αμοιβαία συμφωνία για την αγορά των δικών μας προϊόντων ή υπηρεσιών από τον προμηθευτή)
- Να προστατεύουμε τις εμπιστευτικές πληροφορίες των προμηθευτών με τους ίδιους όρους που προστατεύουμε τις δικές μας και συγκεκριμένα να διασφαλίζουμε ότι γίνονται σεβαστά τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας τους και copyright

**Έχουμε τη φήμη εταιρίας που συνεργάζεται με τους προμηθευτές της με βάση τις αρχές της αμοιβαίας υποστήριξης και της ειλικρίνειας και είμαστε υπερήφανοι γι' αυτό. Οι σχέσεις αυτές βασίζονται στις αρχές της αμεροληψίας, της δίκαιης μεταχείρισης και της αφοσίωσης καθώς και στο σεβασμό της ανεξαρτησίας και της ταυτότητας των προμηθευτών μας. Η L'ORÉAL δεν πρόκειται να κάνει κατάχρηση της θέσης της στην αγορά για να κερδίσει την εύνοια των προμηθευτών.**

ΕΡ: Προσπαθώ να βρω ένα νέο προμηθευτή για εξοπλισμό γραφείου. Ο πρώτος προμηθευτής με τον οποίο επικοινωνήσα παρέχει καλές υπηρεσίες, αλλά σε υψηλή τιμή. Ο δεύτερος προμηθευτής δεν παρέχει το ίδιο επίπεδο υπηρεσιών, αλλά η τιμή του είναι χαμηλότερη (κυρίως επειδή προσέφερε σημαντική έκπτωση στην προσπάθειά του να κλείσει τη συμφωνία με τη L'ORÉAL). Μπορώ να ενημερώσω τον πρώτο προμηθευτή για την τιμή της προσφοράς του δεύτερου προμηθευτή, ώστε να προσπαθήσω να τον πείσω να μειώσει την τιμή του;

ΑΠ: Μπορείτε να πείτε στον πρώτο προμηθευτή ότι έχετε καλύτερη προσφορά από έναν άλλο προμηθευτή, ωστόσο θα πρέπει να προστατεύσετε την ταυτότητα του δεύτερου προμηθευτή. Διαφορετικά, θα παρείχατε στον πρώτο προμηθευτή πληροφορίες σχετικά με την τιμή του ανταγωνιστή του, κάτι που αποτελεί ηθικό παράπτωμα.

ΕΡ: Έχω βρει έναν πολύ καλό προμηθευτή αλλά μόλις ξεκίνησε την επιχείρησή του και η L'ORÉAL αποτελεί επί του παρόντος το μοναδικό του πελάτη. Μπορώ να τον χρησιμοποιήσω;

ΑΠ: Ναι. Δεν υπάρχει λόγος να μη βοηθήσετε το συγκεκριμένο προμηθευτή να ξεκινήσει την επιχείρησή του. Ωστόσο, πρέπει να συμπεριλάβετε στο συμβόλαιο ότι θα πρέπει να βρει και άλλους πελάτες εντός συγκεκριμένης χρονικής περιόδου και ότι σε αντίθετη περίπτωση η L'ORÉAL ενδέχεται να αναζητήσει άλλο προμηθευτή. Εάν είναι πραγματικά καλός, κάτι τέτοιο δεν θα του δημιουργήσει κανένα πρόβλημα.

ΕΡ: Πληροφορήθηκα από μία εμπιστευτική πηγή ότι διεξάγεται έρευνα για έναν από τους υπερπόντιους προμηθευτές μας σχετικά με ισχυρισμούς περί καταναγκαστικής εργασίας. Ο προμηθευτής δεν με έχει ενημερώσει σχετικά, ενώ σε προηγούμενες επισκέψεις στις εγκαταστάσεις του δεν παρατήρησα κάτι ανησυχητικό. Πρέπει να αγνοήσω αυτές τις φήμες;

ΑΠ: Όχι. Θα πρέπει να διερευνήσετε το θέμα και να ζητήσετε αρχικά πληροφορίες από τον προμηθευτή. Εάν έχετε αμφιβολίες, μπορείτε να συμπεριλάβετε το συγκεκριμένο προμηθευτή στο πρόγραμμα Κοινωνικού Ελέγχου της L'ORÉAL, στο πλαίσιο του οποίου αποστέλλεται ένας εξωτερικός ελεγκτής που διερευνά συμβάντα σχετικά με τις πρακτικές απασχόλησης, τις συνθήκες εργασίας και άλλα θέματα.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με την επιλογή ή τη μεταχείριση των προμηθευτών, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στον Υπεύθυνο Αγορών ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

# ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΜΕ ΘΕΜΙΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ

**Σεβόμαστε όλους τους παίκτες στον επαγγελματικό μας χώρο, συμπεριλαμβανομένων των ανταγωνιστών μας. Συμπεριφερόμαστε σε όλους όπως θα θέλαμε να μας συμπεριφερθούν. Η ηγετική μας θέση στη βιομηχανία των καλλυντικών ενισχύει το καθήκον μας να δίνουμε το καλό παράδειγμα.**

**Είναι προς το συμφέρον της Εταιρία μας να δραστηριοποιούμαστε σε μία βιομηχανία με ευυπόληπτες επιχειρηματικές πρακτικές. Αυτό διευκολύνει το έργο μας και ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών μας. Η παροχή οποιωνδήποτε πληροφοριών σχετικά με την τιμολόγηση, το κόστος ή τα σχέδια μάρκετινγκ μπορεί να οδηγήσει σε φαινόμενα καθορισμού τιμών, πραγματικά ή όχι, κατανομής της αγοράς ανά περιοχές ή σε άλλες μορφές χειραγώγησης και στρέβλωσης της ελεύθερης αγοράς.**

## **Όλοι μας οφείλουμε:**

- Να αποφεύγουμε την επικοινωνία με ανταγωνιστές με αντικείμενο της συζήτησης τις εμπιστευτικές πληροφορίες
- Να μην ενθαρρύνουμε τους πελάτες ή τους προμηθευτές μας να παραβιάσουν τα συμβόλαιά τους με ανταγωνιστικές εταιρίες
- Να αποφεύγουμε ενέργειες που οδηγούν εν γνώσει μας στην αποκοπή ενός ανταγωνιστή από τους προμηθευτές του
- Να διασφαλίζουμε ότι δε συνάπτουμε αποκλειστικές συμφωνίες (δηλ. συμβόλαια που απαιτούν από κάποια εταιρία να αγοράζει μόνο από τη L'ORÉAL ή να πωλεί μόνο σε αυτήν) χωρίς προηγούμενη νομική έγκριση σχετικά με το αν θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι η L'ORÉAL κατέχει δεσπόζουσα θέση στην αγορά
- Να βεβαιωνόμαστε ότι δε συνάπτουμε συμβόλαια που συνδυάζουν διαφορετικά προϊόντα ή υπηρεσίες (π.χ. συμβόλαια βάσει των οποίων ένας αγοραστής που θέλει ένα συγκεκριμένο προϊόν πρέπει να αγοράσει και ένα δεύτερο «συνδεδεμένο» προϊόν) και ότι δεν κάνουμε εκπτώσεις σε πιστούς πελάτες χωρίς προηγούμενη νομική έγκριση σχετικά με το αν θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι η L'ORÉAL κατέχει δεσπόζουσα θέση στην αγορά
- Να αποφεύγουμε δυσφημιστικά σχόλια κάθε είδους για τους ανταγωνιστές μας (συμπεριλαμβανομένων ψευδών δηλώσεων σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους)
- Να ενημερώνουμε άμεσα τους προϊσταμένους μας, εάν λάβαμε ή χρησιμοποιήσαμε κατά λάθος ιδιοκτησιακές ή εμπιστευτικές πληροφορίες που σχετίζονται με ανταγωνιστές μας και που ανήκουν νόμιμα σε αυτούς ή σε τρίτους
- Να συγκεντρώνουμε πληροφορίες για τους ανταγωνιστές μας μόνο με νόμιμα μέσα και να αναφέρουμε πάντα ότι είμαστε εργαζόμενοι της L'ORÉAL κατά τη συγκέντρωση των εν λόγω πληροφοριών
- Να μην επιτρέπουμε ποτέ σε νέους εργαζομένους της L'ORÉAL να παρέχουν εμπιστευτικές πληροφορίες για ανταγωνιστές στους οποίους εργάζονταν στο παρελθόν

ΕΡ: Συνάντησα πρόσφατα έναν από τους αντιπροσώπους ενός ανταγωνιστή μας σε μια έκθεση. Την ώρα που πίναμε ένα ποτό στο μπαρ ανέφερε ότι η εταιρία του θα αυξήσει σύντομα τις τιμές σε πολλά βασικά προϊόντα. Πρόκειται για εξαιρετικά χρήσιμη πληροφορία! Σε ποιον πρέπει να απευθυνθώ, ώστε να εκμεταλλευτούμε στο έπακρο την πληροφορία αυτή;

ΑΠ: Δεν παρέχουμε και δεν ανταλλάσσουμε πληροφορίες σχετικά με τιμές ή προσφορές με τους ανταγωνιστές μας. Αυτό ισχύει επίσης για πολιτικές τιμολόγησης, εκπτώσεις, προωθήσεις, δικαιώματα εκμετάλλευσης, εγγυήσεις, καθώς και όρους και προϋποθέσεις πώλησης. Εάν ένας ανταγωνιστής προσφέρει οικειοθελώς αυτές τις πληροφορίες, θα πρέπει να διακόψετε ευγενικά αλλά άμεσα τη συζήτηση και να ενημερώσετε τον προϊστάμενό σας. Παρόλο που η ανταλλαγή πληροφοριών μπορεί να γίνει χωρίς πρόθεση, μπορεί να οδηγήσει στη δημιουργία φαινομένων καθορισμού των τιμών ή νόθευσης των διαγωνισμών, μια ανήθικη και σε ορισμένες χώρες παράνομη πρακτική.

ΕΡ: Η L'ORÉAL είναι μέλος της Εθνικής Ένωσης Επαγγελματιών Καλλυντικών και επί του παρόντος αντιπροσωπεύω τη L'ORÉAL στην Επιτροπή Εμπορίου. Ύστερα από μία από τις μηνιαίες συνεδριάσεις της Επιτροπής, ένας από τους συναδέλφους μου, αντιπρόσωπος γνωστού ανταγωνιστή μας, πρότεινε στα μέλη της Επιτροπής να συναντηθούν σε ένα εστιατόριο, για να ενισχύσουν τις προσωπικές τους σχέσεις και να μιλήσουν «ανεπίσημα». Τι πρέπει να κάνω;

ΑΠ: Μην αποδεχτείτε την πρόσκληση και ενημερώστε αμέσως το Νομικό Τμήμα. Είμαστε υποχρεωμένοι να προειδοποιούμε την Ένωση σχετικά με αντίστοιχες «ανεπίσημες» συναντήσεις. Μην ξεχνάτε ότι η επικοινωνία με ανταγωνιστές επιτρέπεται μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις και για μη ειδικά, μη ευαίσθητα και άνευ στρατηγικής σημασίας θέματα. Αποφεύγετε αυστηρά την ανεπίσημη επικοινωνία με τους ανταγωνιστές, ακόμη και στο πλαίσιο κοινωνικών εκδηλώσεων. Εάν κατά τη διάρκεια «εξουσιοδοτημένης» επίσημης επικοινωνίας με ανταγωνιστές συνειδητοποιήσετε ότι η συζήτηση πρόκειται να στραφεί σε ευαίσθητα θέματα, αποχωρήστε από τη συνάντηση και ζητήστε να καταχωρηθεί η αποχώρησή σας στα πρακτικά.

# ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ

ΕΡ: Διαπίστωσα ότι ένας από τους κύριους ανταγωνιστές μας θα κυκλοφορήσει σύντομα ένα νέο προϊόν, κάτι που θα μπορούσε να έχει σοβαρές επιπτώσεις στη στρατηγική πωλήσεων και μάρκετινγκ της εταιρίας μας. Πρέπει να μάθουμε περισσότερα πάση θυσία. Λόγω της κρισιμότητας της κατάστασης, μπορούμε να προσλάβουμε κάποιον να αναζητήσει στοιχεία για τη στρατηγική κυκλοφορίας τους στα απορρίμματά τους;

ΑΠ: Όχι. Η συμπεριφορά αυτή είναι απόλυτα ανήθικη και μπορεί να βλάψει σοβαρά τη φήμη για την ακεραιότητα της εταιρίας μας. Η L'ORÉAL δεν μπορεί να συμμετέχει ποτέ σε δραστηριότητες αυτού του είδους. Πέρα από το γεγονός ότι η κατασκοπία αυτή είναι ανάρμοστη, αναρωτηθείτε απλά σε τι θέση θα βρισκόμαστε εάν ανακοινωνόταν στις εφημερίδες! Μπορούμε να συγκεντρώνουμε ανταγωνιστικές πληροφορίες μόνο με νόμιμα μέσα. Τα μέσα αυτά περιλαμβάνουν την εξέταση των προϊόντων των ανταγωνιστών και τη χρήση δημόσια διαθέσιμων πηγών, όπως διαφημιστικά φυλλάδια, ετήσιες εκθέσεις, περίπτερα ανταγωνιστών σε εκθέσεις και συγκεντρωτικά δεδομένα της βιομηχανίας που δεν περιλαμβάνουν ειδικές πληροφορίες για μια εταιρία.

ΕΡ: Πριν από έξι μήνες, προσέλαβα μία υπάλληλο που εργαζόταν για κάποιον ανταγωνιστή. Στην προηγούμενη εργασία της, απέκτησε μια εξαιρετικά πολύτιμη ερευνητική εξειδίκευση σε έναν τομέα που είναι πολύ σημαντικός για εμάς. Η εξειδίκευση αυτή ήταν μάλιστα ένας από τους κύριους λόγους για τους οποίους την προσέλαβα. Φυσικά, φρόντισα να μη μας μεταφέρει εμπιστευτικές πληροφορίες, ωστόσο δε θα πρέπει να υπάρχει ένα χρονικό όριο μετά το οποίο θα είμαστε ελεύθεροι να χρησιμοποιήσουμε τις γνώσεις της; Διαφορετικά, όλη αυτή η κατάσταση περί εμπιστευτικότητας δεν είναι υπερβολική;

ΑΠ: Όχι. Δεν υπάρχει χρονικό όριο για την προστασία εμπιστευτικών πληροφοριών. Θα έπρεπε να έχετε προσλάβει το συγκεκριμένο άτομο για την έρευνα που μπορεί να κάνει για εμάς και όχι για την έρευνα που έκανε στο παρελθόν για τον ανταγωνιστή μας. Ίσως θα ήταν καλύτερα να τη μεταθέσετε σε διαφορετικό τμήμα, όπου δε θα αισθάνεται ότι της ασκούνται πιέσεις να αποκαλύψει εμπιστευτικές πληροφορίες.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με τον ανταγωνισμό με θεμιτούς όρους, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στο Νομικό Τμήμα ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

**Στόχος της L'ORÉAL είναι να ενεργεί ως καλός εταιρικός πολίτης σε κάθε χώρα στην οποία δραστηριοποιείται. Ένα βασικό στοιχείο είναι ο σεβασμός της φορολογικής νομοθεσίας, η εκπλήρωση των τοπικών φορολογικών υποχρεώσεων (έγγραφα και προθεσμίες) και η πλήρης καταβολή όλων των τοπικών και εθνικών φόρων σύμφωνα με το νόμο.**

**Όλοι μας οφείλουμε:**

- Να διασφαλίζουμε ότι η L'ORÉAL δε φοροδιαφεύγει εν γνώσει της
- Να συμβάλλουμε στην τήρηση ακριβών και ορθών λογιστικών βιβλίων και στοιχείων

ΕΡ: Με προσέγγισε ένας προμηθευτής που υποστηρίζει ότι γνωρίζει έναν ασφαλή τρόπο για εξοικονόμηση χρημάτων. Μου πρότεινε την υποβολή των απαιτούμενων εγγράφων για τη χριστουγεννιάτικη παραγγελία των προϊόντων τους μέσω τρίτης χώρας για την αποφυγή των φόρων προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ) που θα έπρεπε να μας χρεώσουν. Φαίνεται έξυπνο σχέδιο – μπορώ να δώσω την έγκρισή μου;

ΑΠ: Όχι. Οποιαδήποτε απόπειρα φοροδιαφυγής – όπως στη συγκεκριμένη περίπτωση – είναι παράνομη και ανήθικη. Ο προϋπολογισμός της L'ORÉAL περιλαμβάνει προβλέψεις για την καταβολή όλων των νόμιμων φόρων.

**Μην ξεχνάτε:** Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικά με τη φορολογία, μην το αποσιωπήσετε. Απευθυνθείτε για βοήθεια και υποστήριξη στον προϊστάμενό σας, στον Οικονομικό Διευθυντή, στο Νομικό Τμήμα ή στον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού (βλ. επίσης κεφάλαιο «Ανοικτή Συζήτηση»).

Η L'ORÉAL αντισταθμίζει όλες τις εκπομπές άνθρακα που προέκυψαν κατά τη σύνταξη, την έκδοση και τη διανομή του Κώδικα Επιχειρηματικής Δεοντολογίας. Ο Κώδικας που κρατάτε είναι το πρώτο μας «κλιματικά ουδέτερο» έγγραφο.

Αυτή η ενέργεια πραγματοποιήθηκε χάρη στην εταιρία Climate Care, μία από τις πιο γνωστές και καλές εταιρίες παροχής αντισταθμίσεων.

Εκδόθηκε από:

Group Director of Ethics  
L'ORÉAL  
41, rue Martre  
92117 CLICHY  
FRANCE  
<http://ethics.loreal.wans>

Φωτογραφίες:

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaïche, Micheline Pelletier/Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche, με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος

Σχεδιασμός: **futerra**

Futerra Sustainability Communications Ltd  
[www.futerra.co.uk](http://www.futerra.co.uk)

Το παρόν έγγραφο εκτυπώθηκε με χρήση βιοδιασπώμενης φυτικής μελάνης και τεχνολογία εκτύπωσης με χαμηλά επίπεδα αλκοόλης. Το χαρτί έχει πιστοποιηθεί από το Συμβούλιο Διαχείρισης Δασών και περιέχει 50% ανακυκλωμένα απόβλητα. Χρησιμοποιήσαμε εκτυπωτή με ανεξάρτητα πιστοποιημένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης κατά ISO 14001.



**Mixed Sources**

Product group from well-managed forests, controlled sources and recycled wood or fiber

Cert no. SGS-COC-2408

[www.fsc.org](http://www.fsc.org)

© 1996 Forest Stewardship Council

