

L'ORÉAL

비즈니스 윤리지침

THE WAY WE WORK

2007

목차

L'ORÉAL SPIRIT	1
서문 Lindsay OWEN-JONES와 Jean-Paul AGON	2
서문 경영위원회	3
윤리지침 활용법	4
개인 존중, 법 존중, 고객 존중 및 현지 관습 존중	5
오픈 토크(Open Talk)	6
사업주체로서	7
제품의 안전성과 품질	8
재무기록과 영업기록의 정확성	9
회사 자원의 사용	10
대외비 정보	11
회사를 대표하기	12
선물과 접대	13
뇌물수수와 급행료	15
고용주체로서	16
보건, 안전, 보안	17
다양성	18
괴롭힘과 따돌림	20
성희롱	21
프라이버시	22
이해의 상충	23
책임 있는 기업시민으로서	25
정치적 활동	26
지역사회 공헌	27
환경 책무	28
매니저를 위한 추가 지침	29
매니저의 역할	30
광고와 마케팅	31
내부자 거래	32
공급자 선택과 공급자에 대한 공정한 대우	33
공정 경쟁	35
세금	36

L'ORÉAL SPIRIT

L'ORÉAL의 우리는 모든 사람들이 아름다움을 추구한다고 믿습니다. 전세계의 남녀가 그러한 갈망을 깨닫고 각자의 개성을 최대한 표현하도록 돕는 것이 우리의 임무입니다. 우리의 사업과 우리 직원들의 직장 생활에 의미와 가치를 주는 것은 바로 이것입니다. 우리는 우리의 일을 자랑스럽게 생각합니다.

사업주체로서

리더의 위치를 지키기 위한 우리 전략의 기본은 정밀한 과학적 연구와 개발에 지속적으로 투자하는 것입니다. 이 덕분에 우리 브랜드는 혁신적이고 효과적이며 실용적이면서도 사용하기에 즐거운 제품, 가장 높은 품질기준과 안전기준에 맞춰 제조되는 제품을 제공할 수 있습니다. 우리는 최고를 지향하며, 우리 자신과 우리의 방법에 끊임 없이 도전합니다. 우리는 정직과 투명성을 소중히 여기기에 우리의 고객 광고는 증명된 성능과 과학적 데이터에 근거합니다. 우리는 신뢰와 상호 이익을 토대로 고객 및 공급자들과 튼튼하고 지속적인 관계를 구축하고자 노력합니다. 우리는 우리 사업장이 있는 국가의 법을 존중하고, 우수한 기업지배관행을 고수하면서 성실하게 사업합니다. 회계와 보고에 높은 기준을 유지하며, 부정부패에 맞선 투쟁을 지지합니다. 우리는 회사 자산을 보호하여 가장 효과적으로 이용함으로써 장기적으로 꾸준히 주주 가치를 향상시킵니다.

고용주체로서

우리는 L'ORÉAL을 일하기 좋은 곳으로 만들고자 합니다. 우리는 우리 직원들이 우리의 가장 훌륭한 자산임을 알고 있습니다. 우리 직원들은 안전하고 건강한 근무 환경에서 일할 권리가 있습니다. 개인의 재능과 장점이 인정되고, 다양성을 중히 여기며, 프라이버시가 존중되는 곳, 직장 생활과 개인 생활 간의 균형이 고려되는 그런 곳입니다. 우리는 직원들에게 의욕을 주는 환경, 흥미로운 개인 기회, 차별화를 시도할 수 있는 기회를 제공하고 있다고 믿습니다. 우리는 우리의 모든 직원들이 질문과 아이디어와 관심을 자유로이 전개할 수 있도록 개방적이고 신념을 갖춘 관대하고 상호 존중하는 분위기를 고무합니다.

책임 있는 기업시민으로서

우리는 아름다움과 공정성의 세계를 창조하는 데서 우리의 본분을 다합니다. 우리는 생물다양성을 포함하여 자연환경에 미치는 영향을 유념하고 그런 영향을 줄이고자 끊임 없이 노력합니다. 우리는 오늘을 위해 내일을 양보하는 일은 하지 않으리라 결의합니다. 우리는 우리 사업장이 있는 국가와 지역사회에 공헌하고, 현지의 문화 및 민감한 부분을 존중합니다. 우리는 인권 존중을 위해 헌신적으로 노력합니다. 우리는 작업장에서 아동 착취 및 강제 노동력 사용을 종식시키도록 돕고 싶습니다. 우리는 우리 업계의 동물실험이 종식되기를 바라며, 대체 방법의 개발 및 수용에 기여합니다. 우리는 우리의 가치관과 윤리 공약을 공유할 사업 파트너를 적극적으로 찾아내어 조력합니다.

이것이 바로 우리의 경영 정신, L'ORÉAL SPIRIT 입니다.

서문

LINDSAY OWEN-JONES와 JEAN-PAUL AGON



L'ORÉAL은 당사의 지난 역사에 걸쳐 지금까지 우리를 인도하는 근본적인 가치를 만들어 왔습니다, 그리고 이러한 가치는 오늘날에도 지속되고 있습니다. 우리의 이러한 가치가 우리의 문화를 형성하였으며 이는 오늘날 L'ORÉAL이 이룬 명성의 토대가 되었습니다.

수 년 동안 우리는 이러한 가치들을 입에서 입으로 전해 왔습니다. 그러나 오늘날 우리 회사에는 수 많은 직원들이 일하고 있으며 우리의 지사는 전 세계에 걸쳐 계속 증가하고 있습니다. 따라서 지금 이 시점이 우리의 가치를 하나의 문서로 집약하기에 적합하다고 믿으며 이는 우리를 고취함과 동시에 우리 모두를 더 가깝게 이어주는 계기가 될 것입니다.

우리는 빠르게 변화하는 시대에 살고 있습니다. 단지 일반적인 신념을 공유하는 것만으로는 더 이상 우리의 임무를 완수하는데 충분하지 않습니다. 우리는 더 나아가 이 새로운 문서를 통해서 어떻게 실무적인 면에서 우리의 책임을 다할 수 있는지 명확하게 밝힐 수 있어야 합니다.

이는 우리의 가치를 생활에 적용하도록 하며, 그러한 가치들이 우리가 일상 업무에서 내려야만 하는 결정들에 어떻게 영향을 미치고 도움을 주는가를 보여줍니다.

우리는 모두 L'ORÉAL의 청렴함과 윤리적 기준들을 지켜나가도록 하는 행동 규범들을 따라야 할 책임이 있습니다. 우리는 이러한 규칙들을 존중하고 서로에게 권장함으로써 구성원 모두 서로에게 힘이 되어줄 것입니다.

우리는 이러한 막강한 가치들을 따르고 우리의 모든 업무 수행에 높은 윤리 기준을 적용하는 것이 L'ORÉAL을 더욱 더 신뢰와 존중을 복돋을 수 있는 모범 기업으로 만들 수 있음을 믿어 의심하지 않습니다.

SIR LINDSAY OWEN-JONES

Chairman

JEAN-PAUL AGON

Chief Executive Officer

서문

경영위원회에 의해 작성



우리는 매일의 직장 생활에서 L'ORÉAL SPIRIT을 실천하고자 최선을 다합니다. 이것은 회사의 지속적 성공에 결정적으로 중요한 일입니다.

우리가 이 지침을 만든 것도 바로 그 때문입니다. 이 지침의 목적은 L'ORÉAL 직원으로서의 우리에게 기대되는 것들이 무엇인지 우리 모든 직원들이 이해할 수 있게 돕는 것입니다. 이 지침은 우리가 어디에서 사업을 하든, 우리의 역할이 무엇이든, 말단 직원이든 이사이든 간에 상관 없이 우리 모두에게 적용됩니다.

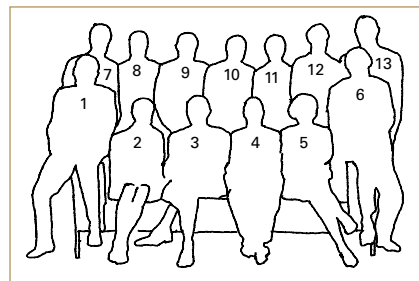
우리 각자는 L'ORÉAL의 대사로서 그리고 해당 지역사회의 구성원으로서 이 지침을 형식뿐만이 아닌 정신적으로도 성실히 따르고자 최선을 다합니다.

여러분은 항상 다음 사항을 기억해야 합니다.

- 이 문서에 정해진 가치관과 지침은 선택적인 내용이 아닙니다. 이것들은 존중해야 하는 내용입니다
- 여러분의 행동이 본보기가 될 것입니다. L'ORÉAL의 평판은 여러분이 만듭니다
- 여러분은 여러분이 무엇을 하는가 뿐 아니라 어떻게 하는가에 따라서도 평가됩니다
- 윤리적 문제는 결코 쉽지 않은 것이지만 반드시 해결되어야 합니다

그런 문제들은 혼자만 간직하지 말고 공개해서 조언을 구할 것을 권합니다.

정직과 존중이야말로 우리가 행동하는 방식(the way we work)의 으뜸 가치입니다.



1 JEAN-JACQUES LEBEL
 사장(President)
 L'ORÉAL 헤어살롱 사업부
 (Professional Products)

Jean-Jacques Lebel

2 BRIGITTE LIBERMAN
 경영 이사(Managing Director)
 액티브 코스메틱 사업부(Active
 Cosmetics International)

Brigitte Liberman

3 JEAN-PAUL AGON
 CEO

Jean-Paul Agon

4 GEOFF SKINGSLEY
 부사장(Executive Vice-
 President)
 인사(Human Resources)

Geoff Skingsley

5 BÉATRICE DAUTRESME
 부사장(Executive Vice-President)
 기업 홍보, 대외 업무 및 예측(Cor-
 porate Communications, External
 Affairs & Prospective)

Béatrice Dautresme

6 PATRICK RABAIN
 사장(President)
 L'ORÉAL 시판사업부

Patrick Rabain

7 LAURENT ATTAL
 사장 & CEO
 L'ORÉAL USA

Laurent Attal

8 JOCHEN ZAUMSEIL
 아시아 담당 경영 이사
 (Managing Director of
 the Asia Zone)

Jochen Zaumseil

9 JOSEPH BITTON
 라틴아메리카 담당 경영 이
 사(Managing Director of the
 Latin America Zone)

Joseph Bitton

10 JEAN-PHILIPPE BLANPAIN
 부사장(Executive Vice-President)
 생산 & 기술(Production &
 Technology)

Jean-Philippe Blanpain

11 MARC MENESGUEN
 사장(President)
 L'ORÉAL 럭셔리사업부

Marc Menesguen

12 CHRISTIAN MULLIEZ
 부사장(Executive Vice-President)
 경영 & 재무(Administration &
 Finance)

Christian Mulliez

**13 JEAN-FRANÇOIS
 GROLLIER**
 부사장(Executive Vice-President)
 연구개발(R&D)

Jean-François Grollier

윤리지침 활용법

THE WAY WE WORK는 기존 정책을 전혀 대체하지 않으며, 여러분은 여러분의 작업장에 수립된 어떤 규칙과 표준이든 그것들을 계속 참조해야 합니다. 대신에 이 지침은 그 정책들에 틀을 제공할 예정이므로 여러분은 정책들의 근거를 이해하기가 더 쉬워질 것입니다.

이것은 또한 여러분에게 the way we work(L'ORÉAL 행동 방식)에 대한 의문이나 딜레마가 생겼을 때 그것을 해결할 수 있도록 돕는 도구이기도 합니다.

물론, 발생할 수 있는 모든 상황을 예상해서 언급할 수 있는 문서는 없습니다. 특히, 윤리적 딜레마는 “회색 지대(grey area)”, 즉 이도 저도 아닌 애매한 부분에서 발생하는 경우가 많고 그런 경우에는 해법이 쉽게 나타나지도 않습니다. 그러므로 여러분이 생각하기에 어려운 윤리적 결정에 직면하면 항상 자신에게 다음 질문을 하기 바랍니다.

1. 그것은 L'ORÉAL SPIRIT과 THE WAY WE WORK에 일치하는가?
2. 그것은 합법적인가?
3. 나의 행동은 우리의 다양한 이해관계자들에게 어떤 영향을 줄 것인가? 그들이 나의 행동에 대해 알게 되면 그들은 어떤 반응을 보일 것인가?
4. 잘 모르겠다면, 도움을 요청했는가?

어떤 상황들은 해결이 쉽지 않다는 것을 인정합니다. 이렇게 의심스러울 때, **가장 좋은 법(golden rule)은 문제를 공개해서 공개적으로 논의하는 것입니다.**

기술적인 내용은 재무, 인사, 보건안전, 법률 및 세금, 구매, 기타 등등의 사내 전문가에게 문의하는 것이 가장 좋습니다.

Q: 이 문서는 나에게도 해당됩니까?

A: L'ORÉAL의 우리 모두는 나날의 근무 중에 윤리적 딜레마와 마주칠 수 있습니다. 동료들 어떻게 대하는가, 동료의 행동에 어떻게 반응하는가, 고객이나 고객으로부터의 어려운 혹은 곤란한 요구는 어떻게 처리하는가, 회사 자산의 사용에 대한 문제는 어떻게 해결하는가 등등. 이 질문들은 모두 윤리적 차원을 품고 있습니다. 이런 질문들 그리고 우리가 때때로 마주치는 많은 공통적 딜레마에 대하여 이 지침은 유용하고도 실용적인 안내를 해줍니다.

L'ORÉAL SPIRIT와 THE WAY WE WORK는 L'ORÉAL Group과 전세계 자회사들의 모든 직원들에게 적용됩니다. 또한 L'ORÉAL Group과 그 자회사의 모든 임원 및 이사들에게도 적용됩니다.

이 비즈니스 윤리지침(Code of Business Ethics)은 현재 41개 언어로 제작되어 있습니다. 영국식 영어 버전의 윤리지침이 기준 문서입니다.

개인 존중

우리는 우리의 모든 직원과 회사들이 서로 존중하고 개방적인 방식으로 함께 일하기를 기대합니다. 이런 식으로 우리는 우리의 모든 사업 부분에서 충성, 신뢰, 단결의 문화를 유지할 것입니다. 우리는 다른 사람의 생각을 신뢰하고 다른 사람의 공로를 인정하려고 노력해야 합니다. 팀워크를 고무하고 성공뿐 아니라 실패도 공유해야 합니다. 관대한 마음으로 경청하고, 필요한 대로 정보를 공유하며, 기밀유지에 관한 그룹의 규칙을 준수해야 합니다. 마지막으로, 동료들을 비방하는 것은 L'ORÉAL의 가치관에 어긋납니다.

법 존중

L'ORÉAL은 여러 나라에서 그 나라의 다양한 문화, 법, 정치체제에 맞춰 운영되고 있습니다.

우리는 사업체로서 그리고 우리의 직무를 수행하는 개인으로서 L'ORÉAL의 사업장이 있는 국가의 법을 항상 존중해야 한다는 것이 기본 규칙입니다.

L'ORÉAL은 특히 아래 내용을 관장하는 법의 정신과 형식을 준수합니다.

- 인권; 아동노동과 강제노동 금지; 차별; 근무시간과 보수; 직원들의 단체의견
- 품질, 보건 및 안전 기준
- 환경
- 부정부패와 뇌물수수
- 과세, 정확한 재무정보 커뮤니케이션
- 공정 경쟁

L'ORÉAL은 이 원칙들을 비즈니스 파트너와 공유하고 가능한 한 그 파트너도 이 법규들을 존중하게 하려고 노력합니다.

현지 관습 존중

THE WAY WE WORK는 전세계 L'ORÉAL 직원들의 도움으로 만들어졌습니다. 우리는 이것의 핵심 메시지가 전 사업장에 적용될 것이라고 믿습니다.

우리는 가능한 곳에서는 언제나 우리가 접촉하는 지역사회의 문화적, 사회적 전통을 배려하는 방식으로 사업활동을 수행해야 합니다.

이 지침 안에 있는 지시는 특정 국가의 현지 법이나 관습에 따라 달라질 경우도 있을 수 있습니다. 그런 경우, 현지의 법에서 요구되는 기준이 이 지침보다 더 엄격한 곳에서는 항상 현지의 법을 적용해야 합니다. 반대로, 만약 이 지침의 기준이 더 엄격하다면, 불법 활동이 되지 않는 한 이 지침이 현지 법을 대체해야 합니다.

오픈 토크(Open Talk)

L'ORÉAL은 직원들이 자신의 관심사를 제기할 수 있는 열린 문화를 장려합니다.

모든 직원은 자기의 품행이 L'ORÉAL SPIRIT와 THE WAY WE WORK에 부합되도록 각자 개인적으로 책임 있는 행동을 해야 합니다.

우리는 모든 직원에게 자기의 관점을 표현하고, 견해를 지키며, 수용할 수 없는 행위나 요구는 알릴 것을 권합니다.

우리는 직원들이 어떤 관행들에 대해서는 우려할 수 있고 그런 것들을 해결할 조연과 지도가 필요할 수 있다는 것을 인정합니다.

회사, 직원, 또는 사업 파트너 측의 부정에 대하여 선의로 제기된 모든 우려는 철저히 조사하고, 그 조사 결과를 처리하기 위해 적절한 조치를 취한다는 것이 우리의 정책입니다. “선의(good faith)”란 비록 나중에는 착오로 밝혀질 지라도 그 당시에는 거짓 없고 정확하다고 믿은 정보를 제공했다는 것을 뜻합니다.

그 우려를 제기한 사람에게 우리는 법적 요건이나 기밀유지 의무에 위반되지 않는 적절한 피드백을 줄 것입니다.

조사를 수행하게 되는 경우, 우리는 공정한 절차를 따를 것을 보장하며, 특히 정당한 절차(due process)와 무죄 추정(presumption of innocence)의 원칙을 존중할 것입니다.

조사 과정에서 얻은 모든 정보는 “알 필요(need-to-know)”에 근거하여 공개되고, 선의로 우려를 제기한 직원은 보복 당하지 않도록 보호될 것입니다. 그런 조사가 수행되는 동안 전적으로 협조해 주기를 바랍니다.

이슈 제기는 여러분의 업무라인 관리진을 통해 하는 것이 정상적인 경로입니다. 어떤 이유가 있어 이 경로가 불편하다고 생각된다면 여러분의 인사 매니저(Human Resources Manager)에게 그 이슈를 제기해야 합니다. 직원 대표(staff representative), 고충처리 절차(grievance procedure), 도움 전화(helpline)와 같이 여러분의 국가에서 이용할 수 있는 추가 자원도 있을 수 있습니다.

여러분이 속한 나라에서, L'ORÉAL SPIRIT와 THE WAY WE WORK의 존중을 보장할 궁극적 책임은 해당 국가 담당자(Country Manager)에게 있습니다.

이슈를 제기했지만 현지 경영진에게서 받은 답변에 만족하지 못하는 경우, 또는 예외적인 경우지만 이슈를 제기하는 것이 부적절한 경우에는, 아래의 L'ORÉAL 그룹 윤리 이사(Group Director of Ethics of L'ORÉAL)에게 연락할 수도 있습니다.

웹사이트: www.lorealetics.com

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

우리는 익명의 보고서를 금지하지는 않지만 권장하지도 않는다는 점을 유념하십시오. 우리는 선의로 우려를 제기하는 직원이 신분을 감출 필요가 없도록 충분한 보장을 하고 있다고 믿습니다. 만약 익명으로 보고된다면 그것을 철저히 조사하는 것도 어려운 일입니다.

THE WAY WE WORK

사업주체로서

“우리는 최고를 지향하고, 우리 자신과
우리의 방법에 끊임 없이 도전한다”

L'ORÉAL SPIRIT



제품의 안전성과 품질

언제든 제품의 안전성과 품질이 가장 중요합니다.

우리 제품의 우수한 성능, 품질 및 안전성이야말로 고객에 대한 우리의 헌신과 존중을 입증해주고, 우리에게 고객의 신뢰를 안겨주면서 우리 브랜드의 평판을 든든히 보강해 주며, L'ORÉAL이 우리 업계의 선두로 남아 있을 수 있게 해줍니다.

우리는 엄격한 시험을 통해 보증된, 효과와 안전성이 증명된 제품을 마케팅 하기 위해 최선을 다합니다.

전세계의 모든 L'ORÉAL 직원들은 제품의 기획부터 유통에 이르기까지, 나아가 출시 이후에도 제품의 종합적 품질을 달성하고자 주력해야 합니다.

우리 제품의 개발, 제조, 마케팅, 유통, 판매에 관여하는 우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 제품 개발 및 표시에 관한 모든 법적 요건과 규제 요건을 준수한다
- 제품 안전에 관해 자유롭고 개방적인 의견 교환을 장려하여 어떤 안전 이슈도 간과하지 않는다
- 생산과정의 각 단계마다 가장 높은 위생기준과 엄격한 품질관리를 적용한다
- 소비자의 부정적 반응은 어떤 것이든 빠짐 없이 시판 후 사후 관리 부서(Department of Post Marketing Surveillance)에 보고한다
- 있을 수 있는 제품안전, 내성, 품질관리 이슈에 대한 모든 우려에 신속하게 반응한다

Q: 저는 생산라인에서 근무합니다. 완성품 중에서 불량품을 몇 개를 발견했는데 기계 하나가 품질 문제를 야기하고 있는 것으로 생각되었습니다. 그런 일이 발생하면 우리는 생산을 멈춰야 하는 것으로 알고 있는데 우리 감독자는 아무런 조치를 취하지 않았습니다. 생산일정이 너무 급박하다는 것은 알고 있습니다. 그녀는 이것을 무시하면서 자신이 무엇을 하고 있는지 알고 있을까요?

A: L'ORÉAL은 고객들에게 최고 품질의 제품을 제공하기 위해 제조 과정의 각 단계마다 적절한 품질관리를 하고 있습니다. 생산 일정에 관계 없이 품질이 우선입니다. 주저하지 말고 그 생산라인을 정지시키고, 그 문제를 귀하의 매니저와 터놓고 공유하며, 감독자 및 팀의 나머지 사람들과 합심해서 그 이슈를 해결한 다음, 생산작업을 속개해야 합니다.

Q: 우리는 공급자로부터 최근 선적분의 첨가물에서 오염이 발생했을 지도 모른다는 보고를 받았습니다. 그 첨가제를 함유한 제품들은 이미 우리 고객들에게 출하되었고, 우리 제품에 오염물이 들어있다는 구체적 증거는 전혀 없습니다. 그 출하량 전체를 회수해야 할 의무가 있습니까?

A: L'ORÉAL은 믿음직한 제품안전성에 대한 어떤 우려에도 즉시 반응합니다. 귀하는 그 이슈를 귀하의 매니저 또는 품질관리 매니저와 즉시 논의해야 합니다.

기억하세요: 만약 제품안전성에 관한 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진, 품질관리 매니저, 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요("오픈 토크" 단원 참조).

재무 및 영업기록의 정확성

정확성은 성공적인 비즈니스에 가장 중요한 요소입니다. 이것은 우리 사업을 합법적이고 정직하고 효율적으로 운영하는 데 필수적인 부분입니다. 우리는 재무 기록이건 다른 종류의 기록이건 모든 기록을 정확하게 할 의무가 있습니다. 특히, 우리의 주주들에게 투명하고 정기적으로 신뢰할 수 있는 정보를 제공할 수 있으려면 정확성이 결정적으로 중요합니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 항상 재무기록과 영업기록이 정확하게 유지되도록 맡은 바 본분을 다한다
- 기록의 보안을 유지하고 기록 보관에 관한 가이드라인을 따른다
- 내부 및 외부 감사자와 협력한다
- 모든 현금 거래는 거절한다. 다른 방법이 없다면, 현금 거래는 뚜렷하게 인증을 하고, 적절하게 기록해서 서류화 한다
- 적절한 허가 및 서류 없이는 L'ORÉAL의 자산을 매각, 양도, 처분하지 않는다

Q: 매니저로부터 그가 작성한 연말 판매보고서를 점검해 달라는 요청을 받았습니다. 점검하다가 오류로 생각되는 부분을 발견했습니다. 저 말고는 아무도 발견하지 못했던 것 같습니다. 이것을 말해줘야 하는지 다소 신경 쓰입니다. 매니저와 어색해지고 싶지 않거든요. 어떻게 해야 하나요?

A: 귀하가 그 판매보고서 점검을 부탁 받은 이유는 보고서에 아무런 실수가 없도록 하기 위해서입니다. 귀하가 그 발견 사항을 공개하지 않으면 귀하는 직무를 제대로 수행하지 않는 것이고 회사의 이익에 기여하지 않는 것입니다. 귀하는 발견한 점을 매니저에게 말해야 합니다. 매니저는 귀하에게 엿잖아 할 이유가 없습니다. 오히려 귀하는 부정확한 정보가 그대로 통과되는 것을 막기 위해 잘한 것입니다.

Q: 때때로 업무가 정신 없이 바빠지는데 그러다 보면 제가 사용한 비용을 청구해야 하는데 영수증을 어디다 두었는지 다 찾아내질 못할 경우도 있습니다. 만약 총액을 맞추기 위해 영수증이 없어도 되는 소액 항목을 몇 개 만들어서 추가해도 괜찮은가요? 어떤 식으로도 부정직한 것은 아닐 것이고 제가 먼저 밝히지는 않을 거예요. 저는 그저 받을 금액을 확실하게 받으려고 하는 것뿐이니까요.

A: 아니요, 괜찮지 않습니다. 이것은 비용 보고서가 부정확하다는 의미이고 부정확한 회계보고서라는 의미가 됩니다. 귀하는 모든 영수증을 제대로 관리해야 할 책임을 져야 합니다. 그것만이 귀하가 응당히 받을 그 결제금을 받을 수 있게 보장해 줍니다.

Q: 우리 고객 중 한 명이 현금과 수표를 섞어 여러 계좌로 대금을 지불할 수 있는지 문의했습니다. 이것은 허용 가능한가요? 어떻게 해야 하나요?

A: 이런 종류의 거래는 특히 주의해야 합니다. 그런 거래는 돈 세탁, 즉 불법 수단(마약, 뇌물수수, 윤락)으로 입수한 자금을 은폐하거나 합법적으로 보이게 만드는 과정일 수도 있습니다. 따라서 귀하는 지불을 수락하기 전에 항상 먼저 귀하의 직무라인의 관리자에게 알려야 하며, 그것이 선의의 거래인지 확인하기 위해 가능한 모든 절차를 밟아야 합니다. 살펴보아야 할 위험 표시로는 송장에 명시되지 않은 통화(currency)를 이용한 지불, 현금으로 지불하려는 시도, 계약 당사자가 아닌 다른 사람에 의한 지불, 정상적 사업 거래에 사용되는 계좌 이외의 다른 계좌에 입금해서 그로부터 지불, 초과지불 하겠다는 요청 등이 있습니다.

기억하세요: 만약 재무 정확성에 관련된 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진, 재무 이사(Financial Director), 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요("오픈 토크" 단원 참조).

회사 자원의 사용

회사 자원은 직원들이 L'ORÉAL의 사업 목적을 달성하는 것을 돕기 위한 것입니다. 직원의 시간을 포함해서 회사 자원의 오용이나 낭비는 우리 모두에게 피해를 주고 L'ORÉAL의 경영 및 재무 성과를 떨어뜨립니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 일반 규칙으로, 회사 자원을 개인적으로 사용하지 않는다. 이메일, 전화, 인터넷 같은 커뮤니케이션 도구를 제한적으로 사용하는 것은 합당치 않은 비용이 유발되지 않고 각자의 직무 책임이 방해되지 않는 한은 용납된다
- 회사 자원이 유실, 파손, 오용, 낭비되지 않고, 허가 없이 타인에게 대여, 양도, 판매, 기부되지 않도록 존중하고 보호한다
- 컴퓨터 시스템, 회사 이메일 계정 및 인터넷을 부적절하게 사용하지 않는다
- 모든 회사 자산과 문서는 L'ORÉAL에 속한 것임을 인식한다

Q: 우리 팀원 중 한 명이 업무시간에 외부 컨설팅 사업을 하면서 회사 노트북과 이메일도 사용하고 있는 것 같습니다. 저는 정보서비스 부서에 있는 제 친구에게 그 이야기를 했습니다. 제 친구는 그 사람의 이메일에 접근할 수 있습니다. 제 친구는 무슨 일이 일어나고 있는지 알아보기 위해 제가 약간의 추적을 할 수 있게 도와주겠다고 합니다. 그래도 되나요?

A: 안 됩니다. 만약 이런 종류의 의심이 들었다면, 귀하는 그 문제를 곧장 귀하의 매니저에게 제기해야 합니다. 회사에는 품행 불량 조사 또는 다른 합법적 이유로 직원의 이메일 계정에 접근하기 위한 구체적 절차가 있습니다. 정보서비스 부서에 있는 귀하 친구가 직원들의 이메일 계정 접근권한을 갖고 있을지라도 귀하 친구는 회사의 공식 채널을 통한 적절한 허가 없이는 그런 목적으로 그 접근권한을 사용하신 안 됩니다.

Q: 우리 집의 프린터가 고장 났는데 제 부인이 긴급하게 이력서를 발송해야 합니다. 제가 그 이력서를 회사에서 타이핑해서 출력해도 괜찮은가요?

A: 일반적으로 귀하는 업무 외 시간에는 개인 문서를 타이핑하는데 컴퓨터를 사용해도 됩니다. 단, 빈번하지 않고, 합당하며, 귀하의 직무책임을 방해하지 않는 선에서입니다.

Q: 저는 다른 부서의 친구로부터 “오늘의 조크” 이메일을 계속 받고 있는데 그 중 어떤 것들은 무척 웃깁니다. 저는 그 이메일을 동료들에게도 보내서 월요일 아침의 웃음을 선사하고 싶습니다. 그런데 저의 매니저가 그 이메일을 승인할지 어떨지는 잘 모르겠습니다. 어떻게 해야 하나요? 매니저를 목록에서 빼야 할까요?

A: 이에 관해서는 귀하의 상식 선에서 물어보세요. 기억할 점은 모든 사람이 다 똑 같은 유머감각을 갖고 있지는 않다는 것입니다. 그리고 귀하는 그런 “조크”를 전달하기 전에 한 번 더 생각해봐야 합니다. 특히, 회사의 이메일 및 인터넷 접속 시스템은 L'ORÉAL SPIRIT와 개인 존중에 모순되는 것을 접근, 저장, 송신, 게시하는 데 사용해서는 안 된다는 것을 명심해야 합니다. 물론 이에 는 포르노, 노골적인 성적 이미지, 정치적 또는 종교적 내용은 물론 폭력, 증오, 과민반응을 부추길 수 있는 모든 것도 포함됩니다.

Q: 회사에서 우리는 회사 스킨을 통해 제품을 할인가로 구매할 수 있습니다. 저 역시 가끔 마케팅 부서의 친구로부터 공짜 제품을 받곤 합니다. 그 중 몇 가지를 제 고모께 드렸는데 고모는 그것을 인터넷에서 판매하자고 제안했습니다. 그래도 되나요?

A: 안 됩니다. 귀하는 그 제품들을 판매해서는 안 됩니다. 우리는 직원들에게 무료제품 혹은 할인제품을 구할 권한을 주고 있는데 그렇게 하는 이유는 직무를 막론하고 모든 L'ORÉAL 직원이 우리 제품을 알고 즐길 수 있는 것이 중요하다고 생각하기 때문입니다. 이것은 우리 일을 자랑스러워 하는 것의 일부입니다. 이것은 그 제품들이 귀하의 개인용이라는 의미입니다. 귀하는 그 제품을 가족이나 친구들에게 선물로 제공할 수도 있습니다. 그러나 말씀하신 그 경우는 예외여야 합니다.

기억하세요: 만약 회사 자산의 사용에 관련된 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요(“오픈 토크” 단원 참조).

대외비 정보

대외비 정보를 허가 없이 공개하면 L'ORÉAL에 해로울 수 있습니다. 우리는 일반 대중에게 알려지지 않은 정보는 모두 엄격히 대외비로 유지되게 해야 합니다. 우리들 중 사업 파트너 쪽 대외비 정보에 접근 권한이 있는 사람들은 그 정보가 공개되지 않도록 보호해야 할 의무가 있습니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 대외비 정보의 공개는 L'ORÉAL의 이해에 기여하는 합법적 “알 필요”가 있는 사람들에게 만으로 제한한다
- 용지 형태이든 전자 형태이든 모든 대외비 고객 및 공급자 기록은 보안을 유지한다
- 대외비 정보가 L'ORÉAL 외부의 제3자(직원의 가족을 포함)에게 공개되는 것을 방지한다
- 대화를 엿듣거나 데이터가 손상될 수 있는 공공 장소에서는 대외비 정보를 논의하거나 작업하지 않는다
- 과거에 근무했던 회사의 대외비 정보를 공개토록 요구하지 않는다
- L'ORÉAL을 퇴사하면 그 즉시 모든 대외비 정보(원본의 모든 사본을 포함)를 반납한다

Q: 제 친구들은 종종 제가 L'ORÉAL에서 맡고 있는 업무에 대해 물어 봅니다. 그저 우리가 제품에 무엇을 집어넣는지, 어떤 신상품이 출시될 것인지에 대해서 궁금해 합니다. 업무를 해왔기 때문에 저는 그 질문들에 잘 대답해 줄 수 있습니다. 그렇다면 어디까지 말해줄 수 있을까요?

A: 일반 대중이 접근할 수 없고 귀하가 L'ORÉAL 직원으로서 접근 권한이 있는 모든 정보(용지, 전자파일, 기타 어떤 형태의 것이든)는 대외비로 간주해야 합니다. 아무리 신뢰하는 친구라 해도 그런 정보를 친구에게 누설하는 것은 적절하지 않습니다. 그것은 L'ORÉAL의 이익에 해가 될 수 있습니다.

Q: 요전 날, 저는 잠재적 고객 한 명을 회의에 데려가고 있었습니다. 회의실에 가는 도중, 우리는 동료의 사무실을 지나갔습니다. 동료의 사무실 문이 열려 있었고, 그는 다른 고객에게 우리의 가격 조건에 대해 스피커폰으로 이야기하고 있었습니다. 지나가면서 우리는 그가 어떤 특별 거래를 제안하는 것을 들었습니다. 저의 고객이 들을 수 있는 거리였습니다. 확실히 그는 좀 더 신중해야 하지 않나요?

A: 우리는 직장 안에서조차도 모든 방법을 취해 정보의 기밀을 보호할 필요가 있습니다. 예를 들면, “클린 데스크(clean desk)” 정책을 따르고, 파일은 서랍에 넣어 잠가두고, 정기적으로 암호를 변경하고, 스피커폰 사용 시에는 주의하는 것입니다. 외부인이든 L'ORÉAL 직원이든 언제 누가 지나갈지 모르는 것이며, 사업상 민감한 정보는 “알 필요” 기준에 의해서만 공유되어야 합니다.

기억하세요: 만약 기밀유지에 관련된 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진, 법률 부서 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요(“오픈 토크” 단원 참조).

회사를 대표하기

L'ORÉAL의 평판은 우리 한 사람 한 사람의 행동에 달려 있습니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 진심으로 L'ORÉAL의 최선의 이익에 부합하도록 행동한다
- 우리의 전문가다운 행동에서 L'ORÉAL의 가치관을 보여준다
- 정당한 권한 없이는 L'ORÉAL을 대표해서 말하거나 글 쓰지 않는다
- 우리의 개인적 전문성을 벗어나는 주제에 대해서는 말하거나 글 쓰지 않는다
- 개인적 시각과 회사의 시각을 혼동하지 않는다. (따라서 개인적 관점을 표현하거나 개인적 사업을 위해 L'ORÉAL 편지지 또는 이메일을 사용하는 것은 피해야 한다)

Q: 동료의 블로그에 방문했다가 그가 L'ORÉAL의 경영에 관해 자신의 개인적 견해를 표현해 놓은 것을 보았습니다. 그는 자신이 L'ORÉAL 직원이라고 언급하지는 않았지만, 그가 남긴 나머지 정보들, 이를 테면 “나는 그 넘버 원 회사에서 일합니다” 와 같은 정보를 통해 그것을 짐작하기는 무척 쉬웠습니다. 이에 관해서 그와 얘기해 봐야 하나요?

A: 웹로그(블로그)는 점점 인기 있는 표현 방법이 되고 있습니다. 블로그에 참여할 때, 직원들은 자신의 개인적 관점을 표현하고 있음을 명확히 해야 하며, 그것이 어떤 식으로든 L'ORÉAL의 견해로 오해되지 않도록 모든 예방책을 취해야 합니다. 대부분의 경우, 그런 블로그에 자신이 L'ORÉAL 직원임을 밝히는 것은 적절하지 않을 것입니다. 귀하는 이 문제를 우선은 그 동료에게 제기해야 합니다. 왜냐하면 그는 자신의 행동이 L'ORÉAL의 이익에 어떻게 어긋날 수 있다는 것을 깨닫지 못했을 수도 있기 때문입니다. 필요하다면, 귀하는 이 문제를 귀하의 매니저와 논의할 수도 있습니다.

Q: 우리 팀은 한 컨퍼런스에 참가했는데 그것은 호텔에서 하룻밤 숙박하고 저녁 식사가 포함된 것이었습니다. 저녁 식사를 하는 동안 우리 팀원 한 명이 정도 이상으로 술을 많이 마시더니 적절치 않은 행동을 하기 시작했습니다. 바보 같은 농담을 던지고 호텔 직원들에게 공격적으로 굴었습니다. 그의 행동에 대해 그에게 어떤 말을 해야 하나요?

A: 비록 그 사건이 저녁시간 동안 발생했을지라도 귀하의 팀원들은 여전히 회사 비즈니스를 수행 중인 상태였습니다. 그 팀원 주변의 다른 사람들에게 그는 L'ORÉAL을 대표하고 있었습니다. 분명코 그의 행동은 용인될 수 없습니다.

Q: 때때로 인터넷에 L'ORÉAL에 대한 잘못된 정보가 가득한 것 같습니다. 저는 그것들을 바로 잡을 책임이 있지 않나요?

A: 아닙니다. 틀린 정보가 공개적으로 떠돌고 있다면 귀하는 귀하의 매니저나 홍보부서(Public Relations)의 누군가에게 알려야 하고 그들은 필요하다면 조치를 취할 것입니다. 그러나 권한 없는 직원은 인터넷이나 다른 곳에 회사 정보나 회사 입장을 게시할 수 없습니다.

기억하세요: 만약 회사 대표하기에 관련된 이슈를 접하게 되면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진, 홍보 매니저, 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요(“오픈 토크” 단원 참조).

선물과 접대

선물과 유흥을 주고받는 것은 이해를 도모하고 업무관계를 향상시킬 수 있지만 한편으로는 개인적 이해와 직업적 의무 사이에서 이해의 갈등을 유발할 수도 있습니다.

선물이나 유흥을 받을 때의 “황금률”은 완전 공개입니다.

선물이나 유흥을 제공할 때의 “황금률”은 그것이 합당한가 그리고 일반 대중이 그것을 어떻게 받아들일 것인가입니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 공급자의 선물이나 유흥은 그 가치가 명확히 드러나는 것이 아닌 한 결코 받지 않는다
- 현금 선물은 결코 주고 받지 않는다
- 제안된 모든 선물과 유흥은 반드시 적절한 것이고 L'ORÉAL의 가치관과 일치해야 한다
- 새로운 비즈니스 관계를 수립할 때는 모든 당사자들에게 처음부터 선물과 유흥에 관한 L'ORÉAL의 가이드라인을 확실히 알린다. 그 다음 차례로, 이 이슈에 관한 사업파트너의 정책은 무엇인지 알아본다. 그렇게 하면 오해를 피해 갈 수 있다
- 받은 선물이나 초대는 즉시 관리진에게 알린다

Q: 제가 참석할 수 없는 콘서트의 티켓을 L'ORÉAL 고객에게 주어도 되나요?

A: L'ORÉAL의 직원이 반드시 참석하고 비즈니스 활동의 일부인 경우여야만 합니다. 공급자로부터 유흥을 수락할 때도 이와 똑 같은 규칙이 적용됩니다. 이것은 그 유흥이 합당하고, 평범하며, 귀하의 사업 관계에 관행적이며, 제공자가 참석하는 경우에만 허용됩니다.

Q: 우리는 이제 막 한 신규 고객과의 중요한 거래를 체결했습니다. 저의 세일즈 매니저는 축하를 위해 그를 클럽에 데려가려고 제안했습니다. 저는 좋은 아이디어라고 생각했습니다. 그 클럽이 랩댄싱 클럽이라는 것을 알게 되기 전까지는 말이죠. 저는 이런 종류의 유흥을 제공하는 것이 정말 꺼림칙합니다. 제가 너무 예민한 것인가요?

A: 고객에게 제안되는 유흥은 합당해야 할 뿐 아니라 수용할만한 것이어야 합니다. 이런 유형의 클럽은 L'ORÉAL SPIRIT에 모순되기 쉬울 뿐 아니라 이런 종류의 “유흥”을 불쾌하게 생각하는 팀원은 말할 것도 없이 그 고객도 매우 불편하게 만들 수 있습니다. 귀하는 귀하의 세일즈 매니저에게 더 적절한 방법을 찾도록 제안해야 합니다. 길게 보면, 그것이 회사에 좋게 반영될 것입니다.

Q: 더 이상 쓸모 없게 된 제품들을 팔아 없애기 위해 공급자가 저에게 15% 할인가를 제안했습니다. 그것을 수락해도 되나요?

A: 안 됩니다. 그것이 모든 L'ORÉAL 직원을 대상으로 한 제안이 아닌 한 귀하는 그 할인을 수락해선 안 됩니다.

Q: 저는 직무상 많은 비즈니스 회의, 여행 및 컨벤션을 기획합니다. 제가 종종 L'ORÉAL 직원의 룸을 예약하는 호텔에서 저에게 제 부모님의 결혼기념을 위한 주말 이용권을 제안했습니다. 솔깃한 제안이죠. 그것을 수락해도 되나요?

A: 안 됩니다. 비록 귀하가 그 선물로부터 개인적 이득을 보는 것은 아닐지라도, 그 제안을 받아들이면 귀하는 나중에 L'ORÉAL의 호텔 숙박을 준비할 때 공정성을 유지하기 어렵게 됩니다. 그런 이해 갈등이 생기는 것조차 부적절합니다. 그 제안을 정중히 사양하면서 그렇게 하는 이유를 명확히 설명함으로써 그런 상황을 피해야 합니다.

Q: 한 공급자가 저에게 그들 제품 한 무더기를 주겠다고 제안했습니다. 그렇게 해도 그에게 비용은 얼마 들지 않는다는 것을 알고 있습니다. 그렇다면 그것을 받아도 되는지 그리고 받아야 하는지 궁금합니다.

A: 선물과 초대는 그 가치가 상징적으로 드러나는 것만 수락할 수 있습니다. 예를 들어, 공급자의 회사 로고가 있는 제품이나 초콜릿 한 상자는 수락해도 보통은 무방합니다. 질문한 이 경우, 귀하는 그 공급자의 베푸는 마음씨에 고마워해야 하지만 정중하게 사양해야 합니다. 만약 거절하는 것이 관계에 해로운 것이라고 생각한다면 그 선물을 처리할 적절한 방법을 찾기 위해 관리진에게 조언을 구하세요.

기억하세요: 만약 선물과 유희에 관련된 이슈를 접하게 되면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진, 구매 매니저, 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요("오픈 토크" 단원 참조).

뇌물수수와 급행료

우리는 부정부패는 용인할 수 없다고 생각합니다. 그런 행동은 L'ORÉAL SPIRIT에 일치하지 않고, 우리 사업장이 있는 지역사회에 득이 되지 않으며, 회사에게 비용을 유발하게 됩니다. 뇌물수수는 일종의 부정이며, 특히 공무원이 관련된 경우는 대부분의 국가에서 불법입니다. 일부 국가는 “급행료” 조차도 금지시킵니다. 급행료란 허가 발급 또는 관세에 묶인 상품의 방출과 같은 정부의 법률 행동절차를 보장받거나 빨리 처리되도록 하기 위해 사용되는 금품이라고 정의됩니다. 사실상, 태반이 뇌물수수 형태입니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 정부 인사, 그 밖의 공무원 및 이들에게 영향력을 행사할 수 있는 사람에게 현금 혹은 서비스(선물과 유희를 포함)를 제공하거나 약속하지 않는다
- 알면서 제 3자를 통하여 그런 금품을 주지 않는다. 금품을 주면 그것은 접촉창구, 에이전트, 사업파트너를 신중히 선정하고 모니터링 했다는 것을 의미한다
- 그런 금품 지급을 피할 수 없는 상황이라고 생각되면, 즉시 해당국가매니저(Country Manager)에게 알리고 그 요청 내용 전체를 소상히 문서화 한다

Q: 저는 외국 정부의 모든 필수 허가를 받도록 도와줄 현지 “컨설턴트” 를 고용해야 한다는 말을 들었습니다. 그 컨설턴트는 많은 착수금을 요구하면서 그 돈을 “프로세스가 진행되도록 돕는” 데 사용할 것이라고 말했습니다. 우리는 그 돈이 어떻게 쓰일 지 모르는데 그 점에 관해서 염려해야 하나요?

A: 그렇습니다. 만약 어떤 에이전트라도 부적당하게 행동하고 있다는 의심이 든다면 귀하는 부적당한 지불은 없었거나 없을 것이라고 확신할 때까지는 그런 착수금을 지불해서는 안 됩니다. 일부 국가에서는 그런 일을 조사하는 것이 문화상 어려울 수도 있습니다. 그러나 다국적 회사와 사업을 하는 모든 에이전트는 이런 조처의 필요성을 이해해야 합니다.

Q: 저는 새 사무실을 설치하려고 하는데 현지 당국자가 우리 전 화선을 가설하기 전에 소액의 사례금을 요구했습니다. 이런 돈을 지급해도 됩니까?

A: 회사는 공적 의무의 시행을 보장하기 위해 공무원에게 사례금을 제공하지는 않습니다. 만약 그 금품이 합법적 설치 요금이 아니라면 귀하는 그 사례금을 지불해선 안 됩니다.

기억하세요: 만약 뇌물수수 및 급행료에 관련된 이슈를 접하게 되면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진, 구매 매니저, 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요(“오픈 토크” 단원 참조).

THE WAY WE WORK

고용주체로서

“우리는 L'ORÉAL을 일하기 좋은 곳으로 만들고자 합니다. 우리는우리 직원들이 우리의 가장 위대한 자산임을 알고 있습니다”

L'ORÉAL SPIRIT



보건, 안전, 보안

L'ORÉAL과 함께 그리고 L'ORÉAL을 위해 일하는 우리 모두는 건강하고, 안전하며 안정된 근무환경에서 일할 권리가 있습니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 회사의 근무 중 보건안전 규칙을 준수한다
- 안전하고 건강한 근무환경을 유지하기 위한 모든 합당한 예방책을 취한다
- 나의 행동으로 인해 나 자신과 타인을 위험에 처하게 하지 않는다
- 일터에서 비상 상황이 발생하면 어떻게 해야 하는지 반드시 알아 둔다
- 우리 근무 환경의 안전성을 손상시킬 수도 있는 행동, 설비, 물품은 물론 사고는 아무리 사소한 것이라도 모두 관리진에게 보고한다

Q: 저의 매니저는 제가 잠을 충분히 못 자는 것이 걱정된다면서 근무 후 저녁에 너무 많이 외출하지 않아야 한다고 말했습니다. 그녀는 제가 혹시라도 꾸벅꾸벅 졸다가 사고를 낼까 봐 걱정된다고 합니다. 그래요. 한두 번은 약간 졸았습니다. 그러나 저는 여전히 제 일을 잘 할 수 있습니다. 분명히 말해서, 제가 근무 외 시간에 무엇을 하건 그녀가 상관할 바가 아니지 않나요? 저는 사생활을 할 권리가 없습니까? 그녀가 좀스럽게 굴고 있는 것 같아요. 저는 어떻게 해야 하나요?

A: 귀하가 저녁 시간을 어떻게 쓰건 그건 귀하에게 달렸습니다. 그러나 만약 귀하의 피로로 인해 귀하나 다른 사람이 위험에 놓인다면 귀하의 매니저는 귀하에게 그 문제를 제기할 권리가 있습니다. 물론 그녀는 민감하지 않게 귀하의 프라이버시를 존중하면서 그렇게 해야 합니다. 우리는 직원들의 사생활을 존중하기는 하지만 귀하 혹은 귀하의 동료들에게 안전 위험을 야기할 수도 있는 행동들은 용인될 수 없습니다. 안전성에 관해서는 타협의 여지가 없습니다.

Q: 저의 생산 감독자가 저에게 생산라인의 속도를 떨어뜨리는 안전장치 하나를 사용중지 시키라고 지시했습니다. 저는 어떻게 해야 합니까?

A: 귀하는 안전 대표자의 적절한 사전 승인 없이는 어떤 안전장치나 모니터링 장비도 바이패스, 분리, 사용중지 시켜서는 안 됩니다. 안전은 생산 일정이나 다른 어떤 이유로도 타협되어서는 안 되는 절대적 약속입니다.

Q: 판매 담당자로서 저는 종종 어두워진 후에도 차에 제품샘플을 싣고 대도시와 시골지역을 운전하며 다닙니다. 때로는 불안합니다.. 저의 매니저에게 안전 이슈를 제기했지만 그는 저의 염려사항에 대해 조치를 취하지 않습니다. 저는 이 문제를 회사 내 다른 상급자에게라도 제기해야 합니까?

A: 이런 상황에 처하는 걸 피하려 노력해야 하지만 경우에 따라서는 피할 수 없을 수도 있습니다. 만약 귀하의 안전이 위험하다고 생각된다면 귀하의 인사 매니저에게 문제 해결을 논의해야 합니다.

Q: 우리 하도급자 한 명이 구내에서 술을 마셨다는 것을 알게 되었습니다. 법적으로 그는 L'ORÉAL의 직원이 아닌데, 우리가 신경 쓸 필요가 있을까요?

A: 우리의 근무 환경의 안전성을 손상시키거나 누구라도 위험에 빠뜨릴 수 있는 행동은 어떤 것이든 관리진에게 보고하십시오.

기억하세요: 만약 보건안전에 관련된 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 보건안전 매니저, 인사 매니저, 또는 현장 매니저(Site Manager)에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요 ("오픈 토크" 단원 참조).

다양성

L'ORÉAL의 우리는 다름(difference)의 가치를 믿으며 우리 일의 위대한 자산으로 보고 있습니다. 우리 인력의 다양한 배경은 창의성을 높이고 우리가 우리 고객들을 더 잘 이해할 수 있게 해줍니다.

L'ORÉAL은 또한 특별한 관심이 필요한 사람들, 이를 테면 청소년, 불리한 배경을 가진 사람, 특별한 신체적 도움이 필요한 사람들의 직업적 완전성을 촉진시키기 위해 최선을 다합니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 아래와 같은 것들을 기준으로 사람을 차별하지 않는다
 - 성별
 - 신체 장애
 - 가족 상황
 - 성적 취향
 - 나이
 - 정치적, 철학적 견해
 - 종교적 신념
 - 노동조합 활동
 - 인종적, 사회적, 문화적, 국적 출신배경

이것은 채용뿐 아니라 교육, 승진, 고용관계, 일반 근무조건에 관련된 모든 의사결정에도 적용된다

- 다양한 노동력에 대한 L'ORÉAL의 헌신을 지지하고 홍보한다
- 우리의 공급자, 고객, 사업 파트너들에게 L'ORÉAL의 다양성 정책을 알린다

Q: L'ORÉAL에서 “차별(discrimination)”이란 정확히 뭘 의미합니까? 우리 나라의 법률에 정의된 것과 같은 의미입니까? 아니면 다른 의미인가요?

A: 첫 번째 규칙은 L'ORÉAL은 현지의 법을 존중하고 그러므로 그 국가의 차별금지법을 위반하는 모든 직원은 제재를 받을 수 있다는 것입니다. 그러나 L'ORÉAL에서 용인될 수 없는 특정 행동이 그 차별 관련 법에서 금지되지 않는 나라가 있을 수 있습니다. 예를 들면, L'ORÉAL은 직접적 차별뿐 아니라 간접적 차별도 반대합니다.

직접적 차별이란 직업, 교육, 승진, 고용관계, 또는 그 밖의 모든 업무생활 측면에 관련해서 동일한 처우 또는 기회를 받지 못함을 뜻하는 모든 처사를 의미합니다.

간접적 차별이란 겉보기에는 중립적이지만 특정 성별, 나이, 장애, 그밖에 나머지 특징을 가진 사람에게 다른 사람에 비해 불이익을 주는 모든 처사를 말합니다.

Q: 우리 부서의 동료 한 명은 종종 사람들의 민족적 배경과 종교에 대한 농담을 하곤 합니다. 그는 그저 웃자고 하는 말이라고 합니다. 그러나 저는 그의 언사가 모욕적이고 기만적이라고 생각합니다. 저는 흥을 깨는 사람으로 보이고 싶지는 않고 지나치게 예민하거나 유머를 모르는 사람으로 보이고 싶지도 않습니다. 그와 마찰을 빚을까봐 걱정되기도 하구요. 저는 어떻게 해야 합니까?

A: 피부 색깔, 출생국가, 종교, 그리고 말투에 대해서도 사람을 놀리거나 말을 흥내 내는 것은 L'ORÉAL에서는 용인되지 않습니다. 그들은 우리 각자가 옹당히 받아야 하는 존중을 부정하는 것입니다. 그 동료에게 귀하는 그의 “농담”이 불쾌하다고 말하세요. 그래도 멈추지 않으면 귀하는 관리진 또는 인사 매니저에게 이 문제를 제기해야 합니다.

Q: 저는 한 주 동안 발생한 모든 이슈를 논의할 수 있도록 주간 업무 마무리를 금요일 저녁 팀 회의로 하고 싶습니다. 저는 이것이 팀원 두 명에게는 어렵다는 것을 압니다. 그들은 종교적인 이유로 금요일에는 회의보다는 일찍 퇴근하는 편이 더 좋다고 합니다. 물론 끝내야 할 일이 더 이상 없는 한 말이죠. 이것은 간접적 차별입니까?

A: 만약 귀하가 그 회의를 금요일 저녁에 열어야 할 합법적 필요성이 없거나 귀하의 필요성을 충족시킬 만한 더욱 적절한 방법이 있다면 그것은 간접 차별이 될 수 있습니다. 귀하는 회의를 해야 할 합법적 필요성(팀의 경과를 모니터링 하고 팀원들의 질문에 답변하는 것)을 가지고 있는 것 같습니다. 그러나 정말로 그 회의를 꼭 금요일 저녁에 열어야 할 필요가 있습니까? 금요일 중으로 저녁 시간이 아닌 그보다 이른 시간에 회의하거나 월요일 아침에 가장 우선적으로 회의를 해도 똑 같은 결과를 얻을 수 있지 않을까요?

Q: 저는 다양성이 그룹을 위해 중요하다고 계속 듣고 있습니다. 그것은 제가 여성이나 소수 민족 출신의 사람을 고용 또는 승진 시켜야 한다는 의미입니까?

A: 아닙니다. 그것은 기대하는 바가 아닙니다. L'ORÉAL에서 우리는 장점에 근거해서 고용합니다. 따라서 귀하는 그 직무에 최적의 후보를 선택해야 합니다. 그러나 다양성은 소수 민족이나 여성만으로 국한되지 않는다는 것을 기억하십시오. 이에 는 장애인, 고령자 등과 같이 종종 차별 당하는 다른 집단도 포함됩니다.

기억하세요: 만약 다양성에 관련된 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요("오픈 토크" 단위 참조).

괴롭힘과 따돌림

우리 각자는 존중 받을 권리와 인간의 존엄성을 보장 받을 권리가 있습니다. L'ORÉAL에서, 그 원칙은 the way we work의 기본입니다. 이 권리를 침해할 가능성이 있는 행동 또는 처사, 특히 괴롭힘이나 따돌림은 어떤 것이든 용인되지 않습니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 괴롭히거나 따돌림을 엄격히 삼간다
- 따돌림과 괴롭힘이 전혀 없는 일터를 만든다는 L'ORÉAL의 공약을 지원하고 촉진시킨다
- 예의를 지킨다: 대우 받고 싶은 식으로 동료들 대한다

Q: L'ORÉAL에서 “괴롭힘 (harassment)” 과 “따돌림 (bullying)” 은 정확히 무슨 의미입니까? 우리 나라에는 이에 관한 법이 없는 것 같습니다.

A: 첫 번째 규칙은 L'ORÉAL은 현지의 법을 존중하고 그러므로 그 국가의 괴롭힘 금지법을 위반하는 모든 직원은 제재를 받을 수 있다는 것입니다. 그러나 L'ORÉAL에서는 용인될 수 없는 특정 행동이 해당 괴롭힘 관련 법으로 금지되지 않는 국가가 있을 수 있습니다. 환경에 따라서, 아래와 같은 행동은 부적절한 것으로 간주될 수 있습니다.

- 정신적 타격이나 낭패를 유발하려는 의도의 행동
- 실수를 유발하기 위해 치밀하게 상황을 설정하는 것
- 굴욕 또는 협박
- 물리적 또는 사회적 고립 (소위 “말 안 걸기 (silent treatment)”))

귀하의 국가에는 이 주제에 대한 법이 없을 수도 있습니다. 그러나 여러분은 아마도 이런 유형의 행동은 설령 괴롭힘이나 따돌림으로 언급되지는 않더라도 법적으로 금지된다는 것을 깨닫게 될 것입니다.

Q: 저의 매니저는 매우 위협적으로 변할 수 있습니다. 그녀가 훌륭한 작업 품질을 이행하기 위해 우리를 열심히 재촉하고 있다는 것은 압니다. 그러나 때때로 그녀는 정말로 사람들에게 모욕을 주곤 합니다. 그것이 팀 전체의 사기에 영향을 주고 있습니다. 이에 대해 제가 할 수 있는 것은 없을까요?

A: 귀하의 매니저는 L'ORÉAL에서 우리가 기대하는 작업 품질을 이행하기 위해 팀을 다독이고 이끌도록 기대됩니다. 이것은 그녀가 팀원의 성과에 대해 비평하거나 의견을 말할 것이라는 의미도 될 수 있습니다. 그러나 매니저는 또한 팀원들을 존중하고 분별 있게 처신하도록 기대되기도 합니다. 만약 귀하가 전문가다운 방식으로 대우받지 않는다고 생각한다면 매니저에게 말해야 합니다. 귀하의 인사 매니저에게 상담할 수도 있습니다. 좋은 근무 환경은 매니저와 스템을 막론하고 우리 모두의 지지와 참여가 있어야만 이루어질 수 있습니다.

기억하세요: 만약 괴롭힘 또는 따돌림에 관련된 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요 (“오픈 토크” 단원 참조).

성희롱

우리 각자는 존중 받을 권리와 인간의 존엄성을 보장 받을 권리가 있습니다. L'ORÉAL에서, 그 원칙은 the way we work의 기본입니다. 이 권리를 침범할 가능성이 있는 행동 또는 처사, 특히 성희롱은 어떤 것이든 용인되지 않습니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 성희롱을 엄격히 삼간다
- 달갑지 않다는 말을 들은 행동은 즉시 멈춘다
- 성희롱이 전혀 없는 일터를 만든다는 L'ORÉAL의 공약을 지원하고 촉진한다

Q: L'ORÉAL에서 “성희롱(sexual harassment)”이란 정확히 뭘 의미합니까? 우리 나라의 법률에 정의된 것과 같은 의미입니까? 아니면 다른 의미인가요?

A: 첫 번째 규칙은 L'ORÉAL은 현지의 법을 존중하고 그러므로 그 국가의 성희롱 금지법을 위반하는 모든 직원은 제재를 받을 수 있다는 것입니다. 그러나 L'ORÉAL이 생각하기에 회사로서는 용인할 수 없는 특정 행동이 성희롱 관련 법에서는 금지되지 않는 국가가 있을 수 있습니다. 환경에 따라, 다음과 같은 특정 행동은 그 비중 또는 빈도 때문에 부적절한 것으로 간주될 수 있습니다.

- 달갑지 않은 신체 접촉, 표정 및 그밖에 나머지 제스처, 코멘트, 초대 또는 요청
- 부적절한 그림이나 만화, 불쾌한 내용을 유포하거나 전시하는 것

Q: 저의 여성동료 한 명은 몇 명의 남자직원들과 함께 일하는데 그들은 주기적으로 여성에 대한 성적 의미가 가득한 말을 내뱉습니다. 그 말들은 상스럽고 무례하고 무시하는 내용이 많습니다. 그녀는 그들이 자신들의 행동을 모르고 있다고 생각하긴 하지만 그런 행동들이 당혹스럽고 품위 없게 느껴집니다. 그러면서도 두려워서 말을 꺼내지는 못합니다. 조신한 척 한다는 인상을 주고 싶지 않고 그런 외설의 화살이 그녀에게 직접적으로 날아오게 되는 걸 원치 않기 때문입니다. 이에 대해 저는 어떻게 해야 합니까?

A: 귀하는 귀하의 동료를 다독여 그 남자들에게 직접적으로 말하게 해야 합니다. 단, 그렇게 하는 것을 그녀가 편하게 생각한다면 말입니다. 그녀는 그 문제를 그녀의 관리진 또는 인사 매니저에게 제기할 수도 있습니다. 귀하의 동료가 행동을 취하지 않으면 그 때는 귀하가 그녀로부터 들은 것을 보고해야 합니다. 비록 귀하가 모든 사실을 알거나 희롱 장면을 직접 목격한 것은 아니라 해도 말입니다. 불쾌한 행위는 더 심각해지기 전에 중단시키는 것이 중요합니다.

기억하세요: 만약 성희롱에 관련된 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요(“오픈 토크” 단원 참조).

프라이버시

우리는 모두 프라이버시를 존중 받을 권리가 있습니다.

L'ORÉAL은 직원의 개인 정보(개인 기록, 사진, 주소 등)의 기밀성을 존중하고자 최선을 다합니다. L'ORÉAL은 회사의 효과적 운영에 필요한 데이터만을 입수하여 유지합니다.

개인 직원 데이터에 접근할 권한을 허가 받으면, 우리는 이렇게 합니다.

- 그런 정보는 “알 필요”에 근거하여 허가된 사람에게만 제공한다
- 그런 정보는 합법적으로 요구되거나 해당 직원 특정의 허가가 있지 않는 한 L'ORÉAL 외부의 누구에게도 제공하지 않는다
- 그런 정보는 안전하게 보관한다
- 이 정보를 입수한 법적 또는 사업적 이유를 충족시키는 데 필요한 기간보다 오래 정보를 보유하는 것을 삼간다
- 그런 개인 데이터를 그 데이터의 최초 생성국 밖으로 전달하기 전에 조언을 구한다

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 적절한 권한과 그 정보에 대한 분명한 사업상 필요가 있지 않는 한 개인 직원 데이터에 접근하거나 보관하는 것을 삼간다
- 모든 동료의 프라이버시 권리를 존중한다

Q: 저는 제 동료 중 한 명에게 깜작 생일선물을 집으로 보내고 싶습니다. 인사부에 그녀의 집주소를 알려달라고 물었더니 말해줄 수 없다고 합니다. 그것은 “그녀의 프라이버시 권리를 침해”하는 일이 되기 때문이랍니다. 이것은 정도가 좀 심하지 않나요?

A: 그렇지 않습니다. 인사부서의 응답은 완전히 적절합니다. 모든 직원의 개인 데이터는 엄격히 대외비로 유지되어야 합니다. 이것은 예외가 생길 수 없습니다.

Q: 최근에 저는 제 동료 한 명에 대해 저의 매니저와 인사부가 이야기하는 것을 우연히 듣게 되었습니다. 그 동료가 심하게 아프다는 것이었습니다. 여가 시간에 저는 중병을 앓는 사람들을 돕는 자선단체에서 자원봉사를 합니다. 그래서 저는 제가 도울 수 있는 일이 있는지 알고 싶습니다. 제가 그 동료에게 직접 접근해도 되는지 아니면 저의 매니저에게 먼저 말해야 하는지 알고 싶습니다.

A: 귀하는 그 동료에게 접근해선 안 됩니다. 대신에, 귀하의 매니저와 인사부에 귀하가 우연히 그 대화를 듣게 되었다는 것을 알려야 합니다. 귀하 동료의 프라이버시를 존중하기 위해, 귀하는 귀하가 알고 있는 그 정보를 누구와도 공유해선 안 됩니다.

기억하세요: 만약 프라이버시에 관련된 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진, 정보보호 매니저(또는 인사 매니저에게) 논의하여 도움과 지원을 받으세요(“오픈 토크” 단원 참조).

이해의 갈등

우리의 개인적 이해가 L'ORÉAL의 이해와 상충될 수 있는 모든 상황을 피해야 합니다.

갈등이 생긴다는 것만으로도 L'ORÉAL의 평판은 물론 우리 자신의 평판에도 먹칠이 될 수 있습니다.

잠재적 갈등의 해결을 위한 열쇠는 완전 공개하는 것입니다. 그렇게 하면 모든 것을 제대로 조사할 수 있습니다. 그 결과, 처음에는 문제 같았던 것이 사실은 회사에 전혀 조금도 해롭지 않은 것일 수도 있습니다. 그러나 이것은 관련된 모든 사람이 확실히 알 수 있도록 그리고 다른 사람들에게 확신을 가지고 말할 수 있도록 모든 사실을 완전 공개함으로써만 가능합니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 우리의 판단과 행동에 영향을 줄 수 있는 또는 줄 것 같은 잠재적 이해의 갈등이 있다면 라인 관리진에게 밝힌다(예를 들면, 가족 중 한 명이 공급자 측에 고용된 경우)
- L'ORÉAL에서 자기가 사업 관계에 영향력을 발휘할 수 있는 위치의 사람이라면, 경쟁사, 고객, 공급자, 그밖에 L'ORÉAL의 사업 파트너 조직에서 직위, 재정문제 혹은 지분을 보유하는 것을 삼간다

Q: 동료 한 명의 조카가 우리 회사에 입사했고 저의 오래된 학교 친구 한 명은 이제 막 저와 일하기 시작했습니다. 사람들은 여기에 이해의 갈등이 있을 수 있다고 생각할지도 몰라서 약간 염려됩니다. 이 정책들은 직계 가족에게만 적용되나요? 아니면 이 경우에도 적용되니까?

A: 답변은 간단합니다. 귀하의 객관성에 영향을 끼칠 수 있는 관계라면 귀하는 이 정책을 적용해야 하고 지도를 요청해야 합니다. 식구 또는 친구가 이미 L'ORÉAL에서 근무하고 있다는 것은 회사 직무를 수행할 후보로서 그 사람의 가치와는 아무 관계가 없습니다. 그러나 우리는 봉급과 성과 평가를 독립적인 사람에 의해 수행하게 하고, 모두에게 객관성과 공정성을 보장하기 이런 상황이 계속 모니터링 되도록 모든 노력을 기울이고 있습니다.

Q: 저는 어떤 L'ORÉAL 공급자의 작업품질에 감명을 받았고 그 결과, 그 회사에 투자하고 싶어졌습니다. 여기에 이해의 갈등 요소가 있습니까?

A: 귀하가 재무 쪽으로만 연관될지라도 L'ORÉAL에서 귀하의 위치, 구매결정에 대한 귀하의 영향력, 귀하의 투자액, 그 회사의 고객으로서의 L'ORÉAL의 중요성에 따라 이해의 갈등이 있을 수 있습니다. 이것이 용인 가능한지 알아볼 유일한 방법은 귀하의 관리진 또는 인사 매니저에게 이 문제를 밝히고 공개적으로 논의하는 것입니다.

Q: 제 아들은 아주 멋진 지방 호텔을 소유하고 있는데 그 지역의 많은 회사들이 그 호텔에서 점심을 먹고 행사를 합니다. 우리가 이벤트를 벌이는 데 명백히 최적일 것입니다. 가격과 품질, 그 밖의 옵션에서 경쟁력이 있다면 제가 예약을 하는 데 아무 장애요소는 없겠지요?

A: 그 곳의 경쟁력 있는 가격과 인기를 고려하면 우리 회사가 그곳에서 행사를 여는 것은 용인될 만합니다. 그러나 귀하가 그 문제에 관해 발언하는 것은 옳지 않을 것입니다. 여기에는 명백히 이해의 갈등이 있기 때문입니다. 가까운 식구가 현재의 공급자나 잠재적 공급자 또는 그 외의 사업 파트너 측에서 일하는 그런 모든 경우가 그렇듯이, 귀하는 이 사실을 귀하의 매니저에게 말해야 합니다. 그러면 그 매니저는 귀하를 어색한 상황에 빠뜨리는 일이 없도록 필요한 조치를 취할 수 있습니다.

Q: 여가 시간에 저는 전국소비자연합(National Consumer Association)의 부회장으로 활동합니다. 저는 수년 동안 부회장직을 맡고 있습니다. 방금 저는 L'ORÉAL에 문제를 야기할 지도 모를 법률 변경을 위해 이 연합이 로비를 계획하고 있다는 것을 알게 되었습니다. 저는 어떻게 해야 하나요?

A: L'ORÉAL은 직원의 프라이버시를 존중하고 직원이 협회나 자선단체를 통해 사회에 기여하는 것을 긍정적으로 생각합니다. 그러나 L'ORÉAL의 이해와 충돌되거나 충돌 가능성이 있다고 생각될 때는 귀하가 그런 조직의 회원이거나 연루되어 있다는 것을 라인 매니저에게 밝혀야 합니다. 귀하의 매니저 또는 인사 매니저는 귀하에게 적절한 조치를 지도해 줄 수 있을 것입니다. 질문의 경우, 그 소비자연합의 동료들에게 이해의 갈등을 설명해주고 그 특별 로비 캠페인에 연루되지 않도록 빠지기 위해서라도 그들에게 완전 공개를 하는 것도 현명한 일일 것입니다.

Q: 제 처는 L'ORÉAL의 경쟁사에서 근무합니다. 우리는 집에서 일 얘기를 하지 않습니다. 저는 제 처가 그녀의 직장생활에서 무엇을 하건 우리 회사와는 아무 상관 없다고 생각합니다. 그러나 저의 동료 중 일부는 제가 의식 받을 수 있는 상황에 있다고 말했습니다. 그렇다면, 저는 어떻게 해야 하나요?

A: 이것은 이해의 갈등이 생길 수 있습니다. 귀하 자신과 회사들 다들 보호하기 위하여 귀하는 그 사실을 관리진이나 인사 매니저에게 밝혀야 합니다. 그 외에도 귀하와 귀하의 부인은 계속해서 사업 얘기를 피해야 하고, 두 회사의 대외비 정보나 자산 정보에 대해 말하지 않도록 하기 위해 조치를 취해야 합니다.

Q: 우리 팀의 팀원 한 명은 자기의 비서와 두 달 동안 데이트를 해오고 있습니다. 그 두 사람은 그 점에 대해 직장에서는 꽤 신중하게 굽니다. 그러나 결국 사람들이 알게 되었습니다. 저는 공식적으로는 그걸 모르는 사람이어야 합니다. 갖가지 소문이 나돌기 시작했고, 공정히 말해서 어떤 비서들을 그 일을 전혀 달가워하지 않습니다. 물론, 저는 어느 한 쪽의 치우친 사람이 되지 않게 하기 위해 계속 지켜보고 있습니다. 그러나 그 두 사람이 헤어지고 그 모든 상황이 난처해지면 어떻게 됩니까? 제가 이에 대해 뭔가를 해야 하나요? 만약 그래야 한다면, 뭘 해야 하나요?

A: 이것은 매우 민감한 상황입니다. L'ORÉAL에서는 직원의 사생활을 존중합니다. 그러므로 우리는 그 두 사람의 애정 관계를 알아야 필요도 없고 알고 싶지도 않습니다. 그러나 그들의 직업적 관계에는 관심이 있습니다. 귀하가 묘사한 상황은 이해의 갈등이 있기 때문에 적절한 상황이 아닙니다. 매니저는 부하직원이 애정 관계에 연루된 경우 그 부하직원을 객관적으로 판단할 의무는 없습니다. 귀하는 이 문제를 어떻게 다룰 지 논의하기 위해 인사 매니저에게 상담해야 합니다. 이상적인 방법은, 그 두 사람 중 한 명이 직무를 바꾸어야 합니다. 우리는 이것이 효과적이고 분별력 있게 처리되도록 애쓸 것입니다. 사실관계와 상황에 따라서는 성희롱 문제도 있을 수 있습니다.

기억하세요: 만약 이해의 갈등에 관련된 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요("오픈 토크" 단원 참조).

THE WAY WE WORK

책임 있는 기업시민으로서

“우리는 미와 공정성의 세계를 창조하는 데서우리의 본분을 다합니다”

L'ORÉAL SPIRIT



정치적 활동

L'ORÉAL은 직원이 개인으로서 정치적 활동에 참여할 권리를 존중합니다. 단, 그 과정에서 회사의 입장이나 생각을 대표하지 않는다는 전제 하에서입니다.

정치적 활동에 참여하는 사람은 이렇게 합니다.

- 자기는 어떤 식으로도 L'ORÉAL을 대표하지 않음을 명확히 밝힌다
- 개인적 정치활동을 수행 또는 지원하기 위해 회사 자원(근무 시간, 전화, 종이, 이메일 및 그 밖의 자산을 포함)을 사용하는 것을 피한다

Q: 저는 한 지방 후보자를 위해 자원봉사 하고 있는데 그 후보의 정책은 우리 L'ORÉAL의 가치관과 매우 일치합니다. 제가 전단지 몇 장을 만들기 위해 회사 복사기를 사용해도 됩니까?

A: 안 됩니다. 정치활동을 지원하는데 근무시간이나 어떤 종류의 회사 자원도 사용하지 마십시오.

Q: 저의 라인 매니저가 저에게 자기 딸의 시장 선거운동에 기부금을 낼 생각이 없느냐고 물었습니다. 이것은 적절합니까?

A: 안 됩니다. 비록 귀하의 감독자가 귀하에게 강압하지는 않더라도 그런 요청은 제 아무리 순수해도 부적절하며 강요성일 수 있습니다.

기억하세요: 만약 정치적 활동에 관련된 이슈를 접하게 되면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진, 홍보 매니저, 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요("오픈 토크" 단원 참조).

지역사회 공헌

L'ORÉAL은 사회에서 책임감 있게 행동하며 우리 사업장이 있는 지역사회에 헌신하는 좋은 이웃이자 관심 있는 시민입니다. 우리는 직원이 지역사회에 적극적으로 참여하도록 고무합니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- L'ORÉAL 그룹이 후원하는 박애 프로젝트를 지지 하면서 관심 있고 각자의 프로파일로 부가가치를 더할 수 있는 프로젝트에는 참여한다
- L'ORÉAL은 기업의 박애철학을 반영하는 활동에 만 참여하며 우리 각자는 L'ORÉAL 기업의 가치관을 반영한다
- 박애는 장기적 헌신이라는 것과 규모에 상관 없이 모든 활동은 시간을 두고 파트너십을 개발할 방법에 대한 명확한 계획을 가지고 참여해야 한다는 것을 이해한다

Q: 제가 매주 자원봉사를 하고 있는 병원에서는 모든 자원봉사자들에게 신규 자원봉사자를 모집하는 걸 도와달라고 하는데 저에게도 L'ORÉAL을 더 참여시키기를 바랍니다. 저는 제 동료 몇 명은 관심 있을 지도 모른다고 생각합니다. 제가 그 동료들에게 직접 말해야 하나요?

A: 이 병원이 L'ORÉAL의 전반적 박애 전략에 일치하는 기회를 의미한다면 귀하는 매니저에게 말해서 회사가 그 병원과 파트너십을 맺는 것이 가능한지 확인해야 합니다. L'ORÉAL은 “물질적 기여 차원을 넘어” 서려고 노력하며, 현금 및 현물 기부, 직원 기여, 특히 우리가 보유한 수많은 영역의 전문성 공유하기가 결합된 파트너십을 개발하여 다른 이들을 도우려 애쓰고 있습니다. 귀하는 이 프로젝트의 기업 스폰서가 될 수도 있고 의미 깊은 장기적 프로그램을 함께 개발할 수도 있습니다.

기억하세요: 만약 지역사회 공헌에 관련된 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요(“오픈 토크” 단원 참조).

Q: 제가 참여하고 있는 우리 지역의 박애 프로그램에서 그들의 대의명분을 지지하기 위해 L'ORÉAL이 무료제품을 제공할 수 있는지 문의했습니다. 저는 포장이 구형이어서 폐기될 예정인 샴푸와 목욕용 젤이 많다고 알고 있습니다. 저는 아무도 모르게 그것을 실어오게 준비할 수 있습니다. 제가 그것을 그들에게 줘도 되니까?

A: L'ORÉAL은 귀하의 박애 노력을 지지하고 싶습니다. 단, 그것이 회사의 전략과 일치하는 경우에 한해서입니다. 귀하는 매니저에게 알려야 합니다. 매니저는 이 특별 자선 명분이 L'ORÉAL의 전략과 일치하는지 확인해서 귀하 나라의 박애 책임자에게 제안을 할 수 있습니다.

환경 책무 (ENVIRONMENTAL STEWARDSHIP)

L'ORÉAL은 환경을 존중하며 환경영향을 최소화하기 위해 노력합니다. 우리는 이 분야에 대한 우리의 성취는 물론 우리의 도전에 대해서도 공개적으로 소통하고자 합니다.

우리 제품을 시판하는 데 관련된 활동 중 많은 것들이 환경에 직접적 영향을 줍니다. 이 영향을 가능한 줄이고자 노력하는 것은 우리 모두의 책임입니다. 한 걸음 한 걸음이 모두 중요합니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 환경친화적 공정에 대한 L'ORÉAL의 약속을 이행한다
- 재생 원자재 사용하기와 환경친화적 포장재의 개발을 촉진한다
- 우리 작업의 모든 측면에서 우리의 행동이 환경에 어떻게 영향을 주는지 숙고하여 가능한 한 환경영향을 줄인다. 예를 들면, 불필요한 여행을 줄이고, 물과 에너지를 절약하며, 폐기물 발생을 피한다. 폐기물 발생이 불가피한 곳에서는 물질을 재활용하거나 책임 있는 방식으로 처분해야 한다. 회사 식당에서 음식쓰레기를 분리수거 하는 등 모든 작은 노력들이 긍정적 변화를 가져올 수 있다
- L'ORÉAL의 환경정책을 위반하는 사례가 발생하지 못하게 모든 필수 조치를 취한다
- 모든 유출과 대기 또는 수계로의 비정상 방출은 즉시 관리진이나 보건안전 매니저에게 보고한다

Q: 중요한 제조장비의 오염방지장치가 고장입니다. 부품을 구매 수리하는 데 3일 걸린다는 것을 알았습니다. 이행해야 할 막대한 양의 주문 잔고가 남아 있는 상태에서 우리가 진정 생산을 중단할 여유가 있습니까?

A: 우리는 선택의 여지가 없습니다. 우수한 환경 관행을 실천한다는 우리의 약속은 단기 이익이나 생산 일정보다 우선합니다. 그 기계는 필수 오염방지 장치 없이는 운전해서는 안 됩니다. 귀하는 관리진에게 통지하여 해결책을 찾을 수 있게 도와달라고 해야 합니다.

Q: 우리가 현지의 법을 준수하는 한, 우리는 경쟁상 불리해지더라도 왜 L'ORÉAL의 환경기준을 따라야 하나요?

A: 환경에 대한 L'ORÉAL의 약속은 단순한 법 준수 차원이 아니라 그 이상입니다. 위태로운 상태의 경쟁 사업 이슈가 있다고 생각한다면 귀하의 매니저와 그 문제를 논의해야 합니다.

기억하세요: 만약 환경에 관한 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진, 보건안전 매니저 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요("오픈 토크" 단원 참조).

THE WAY WE WORK

매니저를 위한 부가 자원

“우리의 사업은 정직함을 기본으로
합니다”

the L'ORÉAL SPIRIT



매니저의 역할

매니저로서 귀하는 아래와 같은 이유로 추가 책임이 있습니다.

- 매니저는 모범을 보이고 윤리적 품행을 촉진한다
- 매니저는 더 복잡하고 어려운 이슈에 직면하는 의사결정자이다
- 팀원들은 매니저를 찾아와 조언과 도움을 받는다

매니저로서, 귀하는 또한 다음과 같이 일반적으로 관리자 차원에서만 마주치는 주제들도 처리할 것입니다.

- 광고와 마케팅
- 내부자 거래
- 공급자 선택과 공급자에 대한 공정한 대우
- 공정 경쟁
- 세금

Q: 매니저로서 저는 재무 또는 사업 목표에 대한 제 의무를 다하는 것과 L'ORÉAL SPIRIT 및 THE WAY WE WORK에 대한 제 의무를 다하는 것 중 어떤 것이 더 중요합니까?

A: 그 두 가지는 서로 완전히 양립할 수 있고 직접적으로 연관되어 있습니다. 올바른 이유로 올바른 일을 하는 것이 항상 우수한 비즈니스입니다. 회사의 이해는 결코 불법적 또는 비윤리적 사업관행에 의해서는 증진되지 않습니다.

광고와 마케팅

L'ORÉAL의 광고와 마케팅은 우리 제품의 본질적 특성과 성능에 근거합니다. 이 원칙은 우리 고객의 충성을 얻고 유지하는 데 필수적입니다.

제품 마케팅과 홍보에 관련된 사람은 이렇게 합니다.

- 모든 광고물과 홍보물은 입증된 성능과 과학적 데이터에 근거해야 한다
- 우리 제품과 제품의 효과를 공명정대하고 진실되게 묘사하고 가시적으로 표현한다
- 우리 제품의 목적과 올바른 사용법이 고객에게 쉽게 이해되게 한다
- 종교, 윤리, 문화 및 사회 단체들이 우리 광고에 보임직한 반응을 예상하고 있어야 한다
- 청중 유인 전략이 극단적 폭력, 포르노, 불쾌한 행동, 타인에 대한 증오 등을 활용하는 것에 의존하는 판로(TV나 라디오 프로그램, 잡지, 디지털 미디어 등)에는 우리 제품을 배치하지 않는다. 그런 전략은 L'ORÉAL의 원칙에 어긋난다
- 아동과 청소년들에게 광고할 생각이라면 우리의 활동이 L'ORÉAL SPIRIT과 일치하도록 최선의 노력을 다한다

Q: 저의 동료는 저에게 극단적으로 마른 모델을 활용하는 바디로션 마케팅 제안서를 보여주었습니다. 저는 그것이 조금도 멋지지 않으며, 소녀들에게 뼈쩍 마른 체격이 되기 위해 굶도록 조장한다는 고소를 받게 될 수도 있다고 생각합니다. 그녀는 제가 너무 예민하게 생각하고 있으며 그 예술작품은 이미 결재를 올렸다고 말했습니다. 제가 어떻게 할 수 있을까요?

A: 우리의 광고와 홍보는 대상에게 가능한 한 최소한의 충격을 주도록 고안됩니다. 따라서 우리는 그것들이 전달하는 또는 전달하는 것으로 보이는 모든 메시지에 책임을 져야 합니다. 젊은 여성들의 섭식장애와 이에 관련된 건강 위험에 대해 우려가 점점 높아지고 있습니다. 우리는 광고 캠페인을 결정할 때 이 점을 고려해야 합니다. 이것은 귀하더러 창조적이지 말라는 뜻이 아닙니다. 귀하는 그 광고메시지가 건강치 못한 또는 해로운 행동을 조장하는 것으로 잘못 해석되지 않게 확인할 필요가 있습니다.

Q: 저는 지금 신제품의 마케팅 프로그램을 짜고 있습니다. 담당 R&D 부서는 그 제품이 "주름을 감소" 시킬 뿐이라고 말했는데 저의 매니저는 저더러 "주름을 제거" 한다고 광고하라고 했습니다. 저는 이것이 완전히 진실하지는 않다고 생각합니다. 어떻게 하는 것이 옳은 일입니까?

A: 제품 효과를 부풀리거나 과장함으로써 제품을 더 많이 파는 것은 정직하지 않으며, 우리 고객 기반에게 불신을 심어줍니다. 그 제품이 주름을 제거하지 않는다면 귀하는 주름을 제거한다고 광고해서는 안 됩니다.

기억하세요: 만약 광고와 마케팅에 관련된 이슈를 접하게 되면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진, 과학 매니저(Scientific Manager), 기술규제(Technico-Regulatory Manager) 매니저, 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요("오픈 토크" 단위 참조).

내부자 거래

L'ORÉAL은 직원이 적당히 개인 투자를 할 자유를 제한하고 싶지는 않지만, 우리 각자는 투자 결정을 내릴 때는 “내부자 거래(inside trading)”에 관여하는 것으로 보일 위험이 있음을 항상 명심해야 합니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 투자를 하기 위해 대외비 정보를 사용하는 것은 내부거래 금지법의 적용범위에 들 수 있다는 것을 알고 있어야 한다
- 내부자 정보를 가지고 있다면 그 당시에는 L'ORÉAL 또는 그 밖의 모든 회사의 주식을 매입 또는 매도하는 것을 삼간다
- 그런 내부자 정보는 가족은 물론 회사 밖의 어느 누구에게도 밝히는 것을 피한다
- 그런 내부자 정보는 “알 필요”에 근거한 사람 외의 회사 내 어느 누구에게도 밝히는 것을 피한다
- 내부자 정보가 우발적으로라도 밝혀지지 않게 조심한다

Q: 저는 법률 전문가가 아닙니다. “내부자 정보(inside information)”란 정확히 무엇입니까?

A: “내부자 정보”는 법에 의해 정의된 개념입니다. 넓은 의미로, 이것은 비공개적으로 입수할 수 있는 정보에 관련된 것으로, 합당한 투자자가 투자결정을 내릴 때 중요하다고 생각할 수 있는 정보입니다. 그런 정보는 L'ORÉAL과 관련 있을 수 있고 고객, 공급자, 또는 L'ORÉAL과 접촉하고 있는 또 다른 회사와도 관련될 수 있습니다. 더 자세한 정보는 우리의 주식시장 윤리지침(Stock Market Ethics)을 참조하십시오.

Q: 저는 L'ORÉAL이 또 하나의 회사를 인수할 참이라고 들었습니다. 이것은 L'ORÉAL이나 그 다른 회사 또는 그 둘 다의 주식을 매입할 절호의 시기로 들립니다. 왜냐하면 거래가 발표되면 주가가 튀어 오르기 시작하니까요. 제가 이대로 추진해도 괜찮을까요?

A: 안 됩니다. L'ORÉAL 직원으로서 귀하는 “내부자(inside)”로 간주되기 가장 쉽고, 따라서 그 거래가 대중에게 공개될 때까지는 L'ORÉAL이나 그 다른 회사의 주식을 사거나 팔아선 안 됩니다.

Q: 저는 내부자 정보에 근거해서 제가 직접 L'ORÉAL 주식을 살 수는 없다는 것을 알았습니다. 그러나 제 여자친구에게 지금이 어찌면 주식을 살 좋은 기회일 지 모른다고 “우연히 말하게” 되면 어떻게 됩니까? 그래도 괜찮을까요?

A: 안 됩니다. 마치 귀하가 산 것처럼 될 것입니다. 귀하가 들은 것이 모두 소문이라 해도 귀하는 여전히 그것이 유포되게 조장하고 있는 셈이고 그것 역시 비윤리적입니다.

기억하세요: 만약 내부자 거래에 관련된 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진, 법률 부서 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요(“오픈 토크” 단원 참조).

공급자 선택과 공급자에 대한 공정한 대우

L'ORÉAL과 공급자들의 관계는 상품과 서비스의 구매 및 납기 그 이상으로 이어집니다. 그 관계는 우리 사업의 장기적 성공에 없어서는 안될 요소입니다. 우리는 공급자들과 맺고 있는 관계에 의해서 판단될 것입니다. 특히, 우리는 우리가 공급자를 어떻게 선정하는가, 그 공급자들은 책임감 있게 사업하겠다는 약속을 어떻게 입증하는가에 관하여 유심한 관찰을 받을 것입니다.

공급자를 다루는 사람은 이렇게 합니다.

- 서비스의 성과 및 품질을 평가할 객관적 기준에 근거하여 공개 경쟁입찰을 토대로 공급자를 선정한다. 또한 공급자의 모든 제안은 공정하게 편파 없이 비교하고 고려한다
- 입찰과정을 투명하게 하고 탈락한 입찰자에게는 정직하고 분별 있는 피드백을 한다
- 사업을 운영하는 모든 곳의 모든 공급자들에게 L'ORÉAL 윤리기대치가 포함되어 있는 구매 및 대금지불에 관한 일반조건(Company's General Terms of Purchase and Payment)을 이해시키고 수용시킨다
- 공급자들에게 객관적이고 투명하며 일관성 있는 지표에 근거하여 피드백을 제공한다
- 공급자들이 L'ORÉAL의 기대치를 충족시키도록 지원한다. 그러나 그 기대치를 계속하여 충족시키지 못하는 공급자와는 과감하게 관계를 종료한다
- 공급자에게 대금은 정해진 시각에, 합의된 조건에 따라 지불한다(공급자가 계약조건에 따라 이행한다는 조건 하에)
- 공급자가 L'ORÉAL 사업에 지나치게 의존하지 않게 한다

- 공급자에게 L'ORÉAL과의 사업을 성사시키거나 유지하기 위해 부당한 양보를 하라고 요구하는 것을 삼간다. 특히 상호 거래(reciprocal dealing)를 피한다. (이것은 상품이나 서비스의 구매결정은 공급자가 우리의 제품이나 서비스를 구매하는 상호 합의에 기초한다고 언급하거나 암시하는 것도 포함한다)
- 공급자의 대외비 정보를 우리 것처럼 보호한다. 특히 그들의 저작권과 지적재산권을 존중한다

우리는 상호 지지적이고 공개적인 방식으로 공급자를 대한다는 우리의 평판을 자랑스럽게 생각합니다. 이런 관계는 공평, 공정 및 충성의 원칙에 기초하고 있으며, 우리는 이 각 원칙의 독립성과 정체성을 존중합니다. L'ORÉAL은 특전을 받기 위해 시장에서의 위치를 남용하지는 않을 것입니다.

Q: 저는 사무용품을 공급할 새로운 공급자를 찾고 있는 중입니다. 제가 접촉한 첫 번째 회사는 우수한 서비스를 제안했지만 가격이 높았습니다. 두 번째 회사는 그다지 우수하지 않지만 가격은 더 낮았습니다. L'ORÉAL과의 거래를 성사시키기 위해 상당히 할인했기 때문입니다. 첫 번째 회사의 제안가를 낮추기 위해 두 번째 회사가 제안한 가격을 첫 번째 회사에게 말해서 줘도 될까요?

A: 귀하는 첫 번째 회사에게 다른 곳에서 더 유리한 가격을 제안 받았다고 말해줘도 됩니다. 그러나 그 두 번째 회사의 정체는 보호해야 합니다. 그렇지 않으면 귀하는 첫 번째 회사에게 경쟁자에 대한 가격 민감성 정보를 주는 것이 됩니다. 그것은 비윤리적입니다.

Q: 저는 정말 좋은 공급자를 발견했는데 그는 이제 막 사업을 시작하는 참이고 L'ORÉAL은 현재로서는 그의 유일한 고객입니다. 그를 공급자로 활용해도 됩니까?

A: 네. 이 공급자가 사업을 시작하도록 돕지 않을 이유가 없습니다. 그러나 귀하는 계약서에 그는 일정 기간 내에 다른 고객을 확보하도록 요구함이 예상되며, 만일 그렇게 하지 않으면 L'ORÉAL은 공급자 교체를 고려할 수 있다고 명시해야 합니다. 그가 정말 좋은 공급자라면 다른 추가 고객을 확보하는 것은 문제가 되지 않을 것입니다.

Q: 누군가가 저에게 우리 해외 공급자 중 하나가 강제노동을 시켰다는 주장이 들어와 조사받고 있다고 비밀리에 말해주었습니다. 그 공급자는 저에게 이에 대해 아무 말도 하지 않았습니다. 지난 번에 현장을 방문했을 때도 우려할 만한 아무런 이유는 없었습니다. 저는 이 소문을 무시해야 합니까?

A: 아닙니다. 귀하는 그 공급자에게 정보를 요청하는 것부터 시작해서 조사를 해야 합니다. 조금이라도 의심이 든다면 그 의심되는 점들을 L'ORÉAL의 사회감사 프로그램(Social Audit program)에 회부할 것을 고려하십시오. 이 프로그램은 외부 감사자를 파견하여 고용 관행, 근무 조건 및 그 밖의 이슈들을 둘러싼 사실을 검증합니다.

기억하세요: 만약 공급자 선정 또는 대우에 관련된 이슈를 접하게 되면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진, 구매 매니저, 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요("오픈 토크" 단원 참조)

공정 경쟁

우리는 경쟁사를 포함하여 우리 사업 분야의 모든 이들을 존중합니다. 우리는 우리가 그들로부터 대우 받고 싶은 방식으로 그들을 대우합니다. 화장품 업계의 선두라는 우리의 위치는 이 분야에 우수한 모범을 보일 우리의 의무를 강화시킵니다.

비즈니스 관행의 평판이 좋은 업계에서 일하는 것은 우리에게 이롭습니다. 그 덕분에 우리의 일은 더 쉬워지고 우리 고객의 신뢰는 강화됩니다. 가격, 비용, 기획 등등 어떤 종류의 정보이든 정보공유를 하게 되면 가격 고정, 영역 분할, 또는 그 외 형태의 자유시장의 조작 및 왜곡이 진짜이든 감지될 뿐이든 나타나도록 할 수 있습니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- 경쟁사와 접촉하면 대외비 정보가 논의될 수 있으므로 어떤 접촉도 피한다
- 고객이나 공급자에게 경쟁사와의 계약을 위반하도록 유도하지 않는다
- 알면서도 경쟁사의 공급원을 차단하는 조치는 삼간다
- L'ORÉAL이 시장에서 지배적 위치를 점한 것으로 간주될 수 있는 경우, 사전에 법적 조언 없이는 배타적 거래 합의(즉, 한 회사에게 L'ORÉAL에게만 판매 또는 구매하도록 요구하는 계약)를 수립하지 않는다
- L'ORÉAL이 시장에서 지배적 위치를 점한 것으로 간주될 수도 있는 경우, 사전에 법적 조언 없이는 서로 다른 종류의 제품 또는 서비스를 결합하거나 번들로 판매하는 계약(예: 한 가지 제품만을 원하는 구매자에게 또 하나의 "묶음(tied)" 제품도 구매하도록 요구하는 것) 또는 충성 리베이트를 허락하는 계약을 증용하지 않는다
- 경쟁사에 관한 비방성 발언을 삼간다(경쟁사의 제품 또는 서비스에 관한 거짓된 발언도 포함)
- 경쟁사에 관련 있고 합법적으로 경쟁사 또는 제3자에게만 속한 재산권 정보 또는 대외비 정보를 무심결에 받았거나 사용했다면 즉시 라인 관리진에게 공개한다

- 경쟁 정보는 합법적 수단을 통해서만 수집하고, 그런 정보를 수집할 때는 자신이 L'ORÉAL 직원임을 항상 밝힌다
- 경쟁사에서 일하던 사람으로부터 그 경쟁사에 대한 대외비 정보를 공유하기 위해 L'ORÉAL에 입사하도록 허락하지 않는다

Q: 저는 최근에 한 무역 박람회에서 경쟁사 담당자 한 명을 우연히 마주쳤습니다. 바에서 술을 마시다가 그는 그쪽 회사가 곧 몇 가지 핵심 제품의 가격인상을 단행할 것이라는 말을 했습니다. 이것은 정말 유용한 정보입니다. 우리가 이것을 최대한 이용하려면 저는 누구에게 이야기 해야 하나요?

A: 우리는 경쟁사와 가격정보나 입찰정보를 공유하거나 교환하지 않습니다. 이에겐 가격정책, 할인, 홍보, 로열티, 보증, 판매조건이 포함됩니다. 경쟁사가 그런 정보를 자발적으로 제공한다면 귀하는 그 대화를 극비에 부치고 즉시 직속 관리진에게 알려야 합니다. 정보교환은 순수한 의도일 수는 있지만 가격고정 또는 담합입찰을 출현시킬 수도 있습니다. 이것들은 비윤리적이고 대부분의 나라에서 불법입니다.

Q: L'ORÉAL은 대한 전문화장품 협회(National Professional Cosmetics Association)의 회원이고 저는 이 협회 기업위원회(Commercial Committee)의 L'ORÉAL 대표입니다. 기업위원회의 월례 회의를 한 후, 매우 유명한 경쟁사의 담당자인 제 동료 한 명이 위원회의 회원들끼리 레스토랑에서 만나 개인유대를 강화하고 비공식(off the record) 대화를 하자고 제안했습니다. 어떻게 해야 하나요?

A: 그 초대를 받아들이지 말고 즉시 법률부서에 알리세요. 우리는 그 화장품협회에 그런 "비공식" 모임에 대해 경고할 의무가 있습니다. 경쟁사와의 접촉은 예외로 남아야 하며, 불특정하고 민감하지 않고 전략과 무관한 화제만으로 국한되어야 한다는 것을 기억하세요. 경쟁사와는 비공식적 접촉과 친목모임 조차도 엄격히 피하세요. 경쟁사와 "허가된" 공식 접촉을 하고 있는 중이라면, 민감한 이슈가 막 논의되려 한다는 것을 깨달으시고 회의장을 나와 귀하가 회의장을 떠났다는 사실을 의사록에 등록하세요.

세금

Q: 저의 주 경쟁사 중 하나가 우리의 판매 및 마케팅 전략에 심각한 영향을 줄 수 있는 신제품을 곧 출시한다는 것을 알았습니다. 우리는 시간이 얼마나 걸리든 이에 대해 더 알아볼 필요가 절실합니다. 이것이 얼마나 중요한가를 생각한다면, 우리는 누군가를 고용해서 그들의 신제품 출시 전략의 단서를 찾아 쓰레기통을 뒤지게 할 수도 있지 않을까요?

A: 안 됩니다. 이것은 완전히 비윤리적인 행동입니다. 이런 행동은 우리의 무결점 평판을 심각하게 훼손시킬 수 있습니다. L'ORÉAL은 결코 그런 활동을 하는 회사일 수 없습니다. 그런 스파이 활동이 부적절하다는 것은 차치하고라도, 만약 그 사실이 신문에 나가라도 한다면 어떻게 보일 것인가 귀하 자신에게 자문해 보십시오. 우리는 합법적 수단을 통해서만 경쟁 정보를 수집할 수 있습니다. 그런 수단으로는 우리 경쟁사의 제품을 검사하고, 홍보책자, 연례보고서, 무역 박람회에서 경쟁사의 전시회, 회사 특정의 정보는 공개하지 않는 업계 집단 데이터 등과 같이 공개적으로 입수 가능한 정보원을 활용하는 것입니다.

Q: 저는 경쟁사에서 근무했던 사람 한 명을 6개월 전에 고용했습니다. 그녀는 그 경쟁사에서 근무하던 동안 우리에게 핵심적인 분야의 굉장히 중요한 연구 지식과 기술을 습득했습니다. 정말이지 그 연구 경험은 제가 그녀를 고용한 주 이유 중의 하나였습니다. 저는 그녀가 대외비 정보를 우리에게 흘리지 않도록 최대한 주의를 기울였습니다. 그러나 분명히 시한이 있지요. 그 시한이 지나면 그녀는 그녀의 지식을 자유로이 공유할 수 있겠지요? 그렇지 않으면 이 모든 기밀유지 거리들이 극으로 치달지 않겠어요?

A: 안 됩니다. 대외비 정보의 보호에 대한 시한은 없습니다. 귀하는 그녀가 과거에 경쟁사를 위해 수행했던 연구가 아닌 우리를 위해 할 수 있는 연구에 근거해서 그녀를 채용했어야 합니다. 그녀를 다른 부서로 발령 내는 것도 적절할 수 있습니다. 그 부서에서 그녀는 기밀 지식을 전달해야 한다는 압박감을 느끼지 않을 것입니다.

기억하세요: 만약 공정 경쟁에 관련된 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진, 법률 부서 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요("오픈 토크" 단원 참조).

L'ORÉAL은 사업을 운영하는 어디에서나 좋은 기업 시민이 되고자 합니다. 이것의 핵심 요소는 모든 관련 세법을 존중하여, 반드시 지방세 의무를 올바르게 완수하고(서류 및 마감일) 지방세와 국세를 해당 법이 명하는 대로 전액 납부하는 것입니다.

우리 모두는 다음 사항들을 준수합니다.

- L'ORÉAL은 알면서 납세의무를 회피하지는 않는다
- 정확하고 포괄적인 장부 및 기록을 유지하는 데 본분을 다한다

Q: 어떤 공급자가 돈을 절약할 아주 확실한 방법이 있다면 저에게 접근했습니다. 그들 제품의 성탄절 주문량의 구매 서류를 제3국을 통해 구매하는 것으로 경로를 바꾸면 부가세(VAT)를 피할 수 있다고 제안했습니다. 그렇게 하지 않으면 그 부가세는 우리에게 부과됩니다. 이것은 현명한 계획같이 들립니다. 그렇게 해도 됩니까?

A: 안 됩니다. 완전 납세의무를 회피하려는 모든 시도는 불법이고 비윤리적입니다. L'ORÉAL의 예산은 모든 합법적 세금을 지불할 예비금을 포함하여 편성됩니다.

기억하세요: 만약 세금에 관련된 이슈에 직면해 있다면, 혼자 고민하지 마세요. 관리진, 재무 이사, 법률 부서 또는 인사 매니저에게 논의하여 도움과 지원을 받으세요("오픈 토크" 단원 참조).

L'ORÉAL은 L'ORÉAL 사업윤리 지침을 생성, 제작, 보급하는 과정에서 발생하는 탄소배출량을 상쇄하고 있습니다. 이 문서는 우리의 첫 번째 "기후 중립" 문서입니다.

우리는 가장 존경스러운 기업 중 하나인 탄소 상쇄 기업 Climate Care를 통해 탄소배출을 상쇄하고 있습니다.

발행:

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

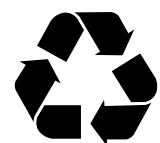
사진:

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaiche, Micheline Pelletier/Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche, all rights reserved

디자인: futerra

Futerra Sustainability Communications Ltd
<http://ethics.loreal.wans>

이 문서는 생분해성 식물성 잉크와 저알코올 인쇄기술을 이용하여 인쇄되었습니다. 사용된 종이는 산림관리협의회(Forest Stewardship Council)의 인증을 받은 종으로 사용 후 재활용 종이 50% 포함된 것입니다. 프린터는 독자적으로 인증된 ISO 14001 환경관리시스템의 프린터가 사용되었습니다.



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

Cert no. SGS-COC-2408
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council

