



## 前言

---

萊雅以成為企業典範為目標。

尤其必須尊重法律和我們的倫理信條，也就是誠信、尊重、勇氣與透明。

有時事情難免出錯，或是需要改進，但我們越快得知，我們就能越快加以矯正。

本政策旨在說明萊雅員工、外部工作人員以及如下文所定義的其他利害關係人該在何時以何種方式勇於出聲，揭發弊端。

本政策也說明公司如何在合理的時間範圍內處理舉報投訴，並視需要採取適當行動，不論所涉人員層級。

此項集團政策可能會因應特定國家的當地法律而有所變動。我們會盡可能在政策內容中指明。若當地法律所採取的標準高於本政策的規定，應以當地法律為準。反之，若本政策的標準較高，則除非比照實施將構成違法行為，否則應予以奉行。

伴隨舉報投訴處理而來的是個人資料處理。

「萊雅」包含萊雅集團、所有子公司與全球各地由萊雅集團所掌控的企業，以及萊雅基金會。

## 1- 萊雅現任員工與離職員工舉報

「員工」意指：

- 萊雅的所有員工、職員或主管，不論全職或計時職，不定期職務或固定職務；以及
- 取決於當地法律限制要求規定，萊雅離職員工若要提出舉報投訴，不得晚於其最後工作日後兩個月內

### 步驟 1：申訴與舉報投訴之區別

員工若欲提出舉報投訴，可遵循以下程序。

萊雅的舉報系統並非強制使用，員工可以經由其他方式提出疑慮申訴(例如管理階層、人資、員工代表等等)。部份萊雅實體單位也可能涉有其他當地舉報系統。

員工可繼續利用這些管道。然而，經由以上管道提出的申訴並不符合本政策所定義的舉報投訴條件。

舉報投訴是指對於以下情事無私且出於善意的揭發/舉報：

- 犯罪行為(重刑罪或輕刑罪)，或
- 嚴重且顯著違反法律或規範，或
- 可能對大眾利益造成威脅或嚴重危害的狀況(關於大眾健康、安全或福祉)，或
- 與道德倫理準則或集團道德倫理政策抵觸的行為或狀況，或
- 可能或實際嚴重違反人權或基本自由，或
- 可能或實際嚴重違反健康安全或環境規範，或
- 對於任何上述情事的蓄意隱瞞，或
- 對舉報投訴或參與其處理的行為採取報復行動

員工知悉為業已發生、刻正發生或可能發生，且關於萊雅、其員工、外部工作人員或其事業夥伴者。

只要員工提供的是自身認為全面、公允和正確的資訊，合理相信所給出資訊的真實性，即便之後顯示有所誤解，仍視為「出於善意」的行為。

若員工在提出舉報投訴之後，發現自己弄錯，就必須立即向接受其舉報投訴的對象告知此事。

只要員工提出舉報投訴並非出於對財務報酬或利益的期待，即視為是「無私」的行為。

集團倫理政策包含所有由副總裁兼倫理長(以下稱為「CETHO」)所簽署的政策，此一職務是由集團執行長正式指派的集團常任職。此外，「貪汙行賄防範守則」亦包含在集團倫理政策範圍內。

「報復」意指將某人排除於招募程序、實習或專業訓練課程之外，以及對其加諸懲戒、解雇或威脅、使其遭受其他不利對待或對其採取關於職務、報酬、分紅、股票分配、訓練、調遣、資格賦予、分級、晉升、轉調、續聘或臨時工作合約續約等性質的歧視舉措。視乎事實及情境，騷擾和霸凌行動也可能視為報復。

## 步驟 2：提出舉報投訴

- 2.1. 舉報者向被授權者提出舉報投訴，所謂被授權者意指其管理線中的集團、區域或該國高階管理團隊(MCM)成員或其道德倫理大使。強烈建議以書面方式提出舉報投訴，以書面方式跟進口頭提出的舉報投訴，以利處理。

道德倫理大使聯絡詳情請見 <http://ethics.loreal.wans>。員工可經由以下管道向 CETHO 提出舉報投訴：

- 萊雅倫理舉報安全網站：[www.lorealpeakup.com](http://www.lorealpeakup.com)。此網站由受嚴格保密義務所約束的外部提供者負責管理；或
- 郵寄：Mr. Emmanuel LULIN, SVP & Chief Ethics Officer, L'OREAL, 41 rue Martre, 92110 Clichy, France

(請於信封上書明「To be opened only by the recipient」(限收文者親啟))。出於保密考量，不建議經由電子郵件、傳真及電話發送舉報投訴。

- 2.2. 舉報者應於舉報投訴中盡可能客觀且詳細地說明其疑慮，並應：

- 說明得知此事的時間和方式
- 盡可能提供一切有助於證明舉報投訴的事實、資訊或文件(不論格式或支援)。若不確定某事是否為真，應說明此事為據稱之事
- 指定聯繫方式(參閱下文第 2.5 條有關匿名報告的說明)
- 在提出舉報投訴時及在處理過程中，就其所知，指明是否有任何即將發生或正在進行中的內部或法律訴訟或類似事件(申訴、仲裁、強制令、調解、投訴等等)。

若內部或法律訴訟或類似事件(申訴、仲裁、強制令、調解、投訴等等)為即將發生或正在進行，原則上舉報投訴不會獲得受理，且其處理會暫停或終止。但萊雅保留視需要進行調查並採取補救行動的權利。

- 2.3. 舉報者不可揭露關於國家安全、醫療機密或律師及當事人間的保密特權的事實、資訊或文件，不論形式、性質或支援，除非資訊屬於舉報者所有，例如舉報者與律師之間保密特權之訊息或其個人醫療資訊。

- 2.4. 舉報者必須確認自己已然詳閱並同意遵循本政策，且已經知悉適用於其個人資料處理的規則。

- 2.5. 萊雅倫理舉報安全網站：SPEAK UP: [www.lorealpeakup.com](http://www.lorealpeakup.com) 可供匿名舉報，但並不鼓勵如此。因為匿名將大幅增加調查的困難度，甚至阻礙調查，也難以確認申述是否確有根據。擔憂身分暴露會引來報復的舉報者應詳閱下文第 5 條及第 7 條，或可聯繫 CETHO。

若員工決定保持匿名，應透過萊雅倫理舉報網站：[www.lorealpeakup.com](http://www.lorealpeakup.com) 舉報，以利 CETHO 經由匿名對話信箱進行後續聯繫。

若為匿名舉報投訴，公司會完全依據舉報投訴中所指事實的嚴重性和所提供事實的詳細程度來評估是否應該受理以及經由本系統處理的適當性。

若匿名導致無法處理舉報投訴，公司會經由萊雅倫理舉報網站上的匿名對話信箱通知舉報者：[www.loreaethics.com](http://www.loreaethics.com)。

- 2.6. 為確保完善治理，若被授權者得知任何可能牽涉集團執行委員會成員、集團聯合會議成員、集團或區域管理委員會成員、國家總經理或道德倫理大使的狀況，申述或舉報投訴會立即通報 CETHO。
- 2.7. 此外，出於所指事實的嚴重性，被授權者若得知任何狀況，申述或舉報投訴涉及以下情事，會立即通報 CETHO：
- 洗錢，或
  - 民間或官方貪腐，或
  - 關說，或
  - 內部或外部詐欺，或
  - 任何對於人權或基本自由的嚴重違反(包括但不限於童工、包含現代奴役在內的強迫勞動、性騷擾、霸凌、歧視、暴力等等)，或
  - 任何可能嚴重影響萊雅聲譽的申述(包括但不限於任何以萊雅實體單位為原告或被告的刑事訴訟、任何可能必須主動向當地主管當局報告的狀況、任何報復性訴訟請求等等)。

### 步驟 3：受理舉報投訴

---

- 3.1 舉報者會在二十個工作天內獲得確認公司接獲其舉報投訴的通知，以及預計判定能否受理的時間。若對於舉報者的回應需要翻譯，上述時間可能延長。有關舉報投訴能否獲得受理的審查是為了確定舉報是否符合本政策所規定的舉報投訴要求。
- 3.2 在可受理性判定結果確認前，公司可能會進行舉報投訴的初步分析或資訊收集。在此階段可能會要求舉報者提供進一步資訊。
- 3.3 判定後，公司會向舉報者告知是否受理舉報投訴，以及由 CETHO 指派或獲授權以處理舉報投訴人員的身分，另外還有後續向舉報者告知其舉報投訴處理情況的方式。
- 3.4 若舉報投訴因不屬本政策範圍而未獲受理，公司會通知舉報者，並在可能的情況下建議可供其他出申訴的替代管道。

### 步驟 4：處理舉報投訴

---

- 4.1 第 2.6 條所定義的狀況、申述或舉報投訴會直接由 CETHO 或其所指派之人處理。CETHO 會視需要確保管理階層採取適當措施。
- 4.2 CETHO 負責監管第 2.7 條所定義的狀況、申述或舉報投訴，也就是確保舉報投訴是以符合本政策的方式處理。
- 4.3 未在第 2.6 及 2.7 條提及的舉報投訴，則是由相關實體單位負責處理。由被授權者指派專人負責處理舉報投訴，並由道德倫理大使監管舉報投訴的處理。
- 4.4 舉報投訴遵循適用法律秉公處理，無偏無私。

- 4.5 公司會向舉報投訴所涉人員告知指控性質及舉報投訴處理人員姓名。但若出於例如確認事實、保留證據、保護個人或聯繫當地主管當局等考量之必要，可能不會立即告知。
- 4.6 舉報投訴的處理告終之時，公司會通知舉報者及舉報投訴所涉人員，並在可能的範圍內告知結論。有時出於保密或法律要求或保護個人的原因，可能無法公開舉報投訴特定細節、案件處理或是否據以採取任何措施。

## 5. 保密

---

- 5.1 被授權者及處理舉報投訴的人員受嚴格保密義務所約束。
- 5.2 未經舉報者同意，任何能夠用以辨識舉報者身分的資訊不得外洩，但告知法務當局不在此限。若舉報者拒絕會造成舉報投訴無法處理，公司會向舉報者告知此事。
- 5.3 CETHO、被授權者或處理舉報投訴人員僅會向因處理舉報投訴或採取適當措施所需而必須尋求其協助的員工或第三方透露舉報者身分、舉報投訴主旨及舉報投訴所涉人員身分。上述人員均受嚴格保密義務所約束。
- 5.4 舉報者、舉報投訴所涉人員以及所有參與舉報投訴處理的人員也都受嚴格保密義務所約束。
- 5.5 採行特定措施以確保舉報投訴處理過程中保持機密(書面提醒保密規則及違規的可能制裁、安全電子郵件等等)。
- 5.6 取決於當地法律的文件保留規定，公司會在決定不受理或舉報投訴處理完後最遲兩個月內將舉報投訴內容刪除或歸檔封存(若舉報投訴已導致懲處或法律訴訟則除外)。

## 6. 合作與資訊取得

---

- 6.1 CETHO 有權隨時要求查看所有事實、資訊及文件，不論格式或支援，不應延遲且無限制。

萊雅的所有人員、團隊及資源均必須全力配合 CETHO，在 CETHO 提出要求時立刻給予完全合作。

- 6.2 舉報者及所有參與處理舉報投訴的人員也必須全力配合，一接獲要求即應立刻向處理舉報投訴的人員提供所有事實、資訊及文件，不得延遲，沒有限制，不論格式或支援。
- 6.3 CETHO 或其指派人員或處理舉報投訴人員所要求的一切合作均為高度機密，必須保密處理。
- 6.4 若處理舉報投訴的人員或必須配合處理此事的人員遭遇困難，必須將情況向 CETHO 報告，以其決定為最終依歸。

## 7. 免於報復

---

- 7.1 任何員工不應因提出舉報投訴或參與其處理而遭受報復。
- 7.2 任何員工若認為自己因提出舉報投訴或參與其處理而遭受報復，可聯繫 CETHO 或被授權者。

## 8. 制裁

---

由於萊雅嚴肅對待舉報投訴並恪遵本政策進行處理，萊雅保留在發生以下情事時，終止與員工的僱傭合約的權利

- 出於惡意或為謀求財務報酬或利益而提出舉報投訴
- 以作為或不作為妨礙舉報投訴或其處理
- 未遵守關於接受或處理舉報投訴的嚴格保密義務
- 報復行動或威脅

## 2- 外部工作人員舉報

「外部工作人員」包括萊雅短期雇員、實習人員及服務提供者或轉包商的員工。

萊雅提供所有其外部工作人員基於無私與善意的揭發/舉報投訴，可舉報之弊端如下：

- 犯罪行為(重刑罪或輕刑罪)，或
- 嚴重且顯著違反法律或規範，或
- 可能對大眾利益造成威脅或嚴重危害的狀況(關於大眾健康、安全或福祉)，或
- 與倫理準則或集團道德倫理政策抵觸的行為或狀況，或
- 可能或實際嚴重違反人權或基本自由，或
- 可能或實際嚴重違反健康安全或環境規範，或
- 對於任何上述情事的蓄意隱瞞，或
- 對舉報投訴或參與其處理的行為採取報復行動

外部工作人員知悉為業已發生、刻正發生或可能發生，且關於萊雅、其員工、外部工作人員或其事業夥伴者。

### 步驟 1：提出舉報投訴

舉報投訴應經由如集團、區域或該國高階管理團隊(MCM)成員或其倫理聯絡人等被授權者或經由萊雅倫理舉報安全網站：[www.loreal speakup.com](http://www.loreal speakup.com) 提出。

### 步驟 2：處理舉報投訴

萊雅在處理外部工作人員舉報上盡可能比照處理員工舉報投訴的做法。

## 3. 免於報復

3.1 任何外部工作人員不應因提出舉報投訴或參與其處理而遭受萊雅員工報復。

3.2 任何外部工作人員若認為自己因提出舉報投訴或參與其處理而遭受報復，可聯繫 CETHO 或被授權者。

## 4. 制裁

由於萊雅嚴肅對待舉報投訴並恪遵本政策進行處理，萊雅保留在發生以下情事時，終止與外部工作人員關係的權利：

- 出於惡意或為謀求財務報酬或利益而提出舉報投訴
- 以作為或不作為妨礙舉報投訴或其處理
- 未遵守關於接受或處理舉報投訴的嚴格保密義務
- 報復行動或威脅

### 3- 萊雅利害關係人舉報

「利害關係人」包括供應商、客戶、消費者、萊雅股東及公民社會代表。

萊雅對所有其關係人提供就以下情事無私且出於善意揭發/舉報的機會：

- 可能或實際嚴重違反人權或基本自由，或
- 可能或實際嚴重違反健康安全或環境規範，或
- 官方或民間貪腐或洗錢，或
- 利益衝突，或
- 對於任何上述情事的蓄意隱瞞，或
- 對提出舉報投訴或其處理採取報復行動

關係人知悉為業已發生、刻正發生或可能發生，且出於萊雅活動或萊雅合作轉包商或供應商活動而該等活動與雙方合作有關者。

#### 步驟 1：提出舉報投訴

舉報投訴應經由萊雅倫理舉報之安全網站：[www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com) 提出。

#### 步驟 2：處理舉報投訴

萊雅在處理利害關係人舉報上盡可能比照處理員工舉報投訴的做法。

### 3. 免於報復

3.1 任何利害關係人不應因提出舉報投訴或參與其處理而遭受萊雅員工報復。

3.2 任何利害關係人若認為自己因提出舉報投訴或參與其處理而遭受報復，可聯繫 CETHO。

### 4. 制裁

由於萊雅嚴肅對待舉報投訴並恪遵本政策進行處理，若有以下情事，萊雅保留採取法律行動的權利：

- 出於惡意或為謀求財務報酬或利益而提出舉報投訴
- 以作為或不作為妨礙舉報投訴或其處理
- 未遵守關於接受或處理舉報投訴的嚴格保密義務
- 報復行動或威脅

### 序言

本隱私權聲明旨在說明我們於遵循集團舉報投訴政策，處理萊雅倫理舉報機制的過程中，傳遞或收集個人資料的方式。

### 個資處理

萊雅員工、外部工作人員或利害關係人在提出舉報投訴時，可能向萊雅傳達關於其本身的個人資料，以及關於舉報投訴所涉人員及/或可能提供舉報投訴處理所需資訊的人員的個人資料。此外，萊雅也可能在處理舉報投訴的過程中收集並處理其他相關人員的個人資料。

我們可能收集處理的個人資料種類：

- 舉報者的身分、職務和聯絡詳情、
- 舉報投訴所涉人員的身分、職務和聯絡詳情、
- 以及任何其他由舉報者主動提供的資訊或因舉報投訴的處理而獲得的資訊。

處理舉報投訴時，萊雅也可能針對處理舉報投訴所需資訊的可能提供者收集其個人資料(此等人員包含由舉報者指定或非其所指定者)。

### 目的

評估是否受理舉報投訴、確認實情及採取適當措施時，會視需要收集處理個人資料。個資的收集處理也是為了確保萊雅能夠遵循其法律義務並保護其合法利益(遵循法律及萊雅倫理信條)。

### 資料管控者

萊雅是所收集處理個人資料的資料管控者。

在舉報投訴的處理過程中，可能會收集或處理個人資料，將其轉移給其他萊雅集團實體單位，例如員工、外部工作人員或利害關係人為其所雇用或身處其中的實體單位。在此情況下，這些實體單位也是資料控制者。所有萊雅實體單位應就此隱私權聲明中規範的目的進行個人資料的處理。更多有關其他實體單位如何在集團舉報政策上使用個人資料的資訊，請參閱相關實體單位適用的隱私權政策或聲明，以及任何適用舉報政策或聲明。

提供資料的當事人可透過以下管道聯繫，得知有關萊雅對資料收集處理方式的詳情：

L'Oréal S.A.  
Direction Générale de L'Ethique (倫理長辦公室)  
41 rue Martre  
92100 Clichy

FRANCE

電話：+33147568793

電郵：[ethics@loreal.com](mailto:ethics@loreal.com)

如欲了解特定萊雅實體單位如何收集處理個資，資料當事人可於該實體單位的隱私權政策或聲明中查詢詳細聯絡資料。

## 保留

取決於當地法律的文件保留規定，公司會在決定不受理舉報投訴後最遲兩個月內將舉報投訴內容刪除或歸檔封存。若舉報投訴獲得受理，公司會於舉報投訴處理完成後最遲兩個月內將舉報投訴內容刪除或歸檔封存。若舉報投訴已經導致懲處或法律訴訟，公司會於訴訟持續期間及當地文件保留規定指定時間內保留舉報投訴內容。

## 資料收受者

可取得舉報者所傳遞或公司所收集個資的人員包括資深副總裁兼倫理長、受其指派負責處理舉報投訴的人員以及依據集團舉報政策為接受及/或處理舉報投訴或採取適當措施而必須尋求其協助的所有人員。上述人員可能包括萊雅或其實體單位內外的個人。

若舉報投訴是經由萊雅倫理舉報安全網站([www.loreaspeakup.com](http://www.loreaspeakup.com))提出，則萊雅的外部服務提供者也視為是資料收受者。

所有上述人員均受到嚴格保密義務所約束。

## 個人資料傳輸至 歐盟以外地區

處理舉報報時，為了舉報投訴的處理所需，個人資料可能從萊雅位在法國的總部傳輸到相關實體單位中負責處理舉報投訴的人員手上。

若個資傳輸至無法保證相同資料保護等級的歐盟以外國家，必須採取適當安全防護措施，包括經歐盟委員會核准的標準契約條款。

資料當事人可申請調閱資料控制者段落中所提及資料控制者的資料傳輸契約內容。

## 反對之權

資料當事人有權基於特定狀況的理由隨時對其個資處理提出反對。

但應注意，若舉報者行使其反對之權，可能導致舉報投訴處理困難或甚至無法處理。

此外，反對之權無法用於妨礙萊雅履行其處理舉報投訴及保護舉報者的法律義務。

## 其他權利

資料當事人也有權：

- 存取其個人資料，包括要求資料控制者確認與其相關的個資是否正在處理中，以及，若個資正在處理中，存取有特定資訊正在處理中的個人資料(符合適用法律)；
- 改正錯誤個資並將不完整個資補齊；
- 要求刪除個資，也稱為「被遺忘權」，資料當事人可據此要求資料控制者在特定案件中刪除其個資(例如已不再為萊雅處理舉報投訴所必要的個資)。此項權利的行使取決於萊雅所遵循的文件保留規範；

- 限制對其個資的處理(包括要求暫停處理)；
- 指示在其亡故後對其個人資料的保存、刪除及傳達。

關於反對之權，上述權利無法用於妨礙萊雅履行其處理舉報投訴及保護舉報者的法律義務。

若欲行使上述權利，可向資料控制者要求，如資料控制者段落所述。

### **申訴之權**

資料當事人有權向相關監督主管當局，特別是其所慣常居住、工作所在地或據稱違反適用規則之處的歐盟會員國，提出申訴。