

3. kiadás



AZ ETIKA SZÉPSÉGE - A SZÉPSÉG ETIKÁJA

TARTALOM

3 A L'ORÉAL SZELLEMISSÉGE	21 A cég képviselete
4 Előszó Írta Jean-Paul AGON Írta Emmanuel LULIN	22 Személyiségi jogok és adatvédelem
5 A L'Oréal Ügyvezető Testületétől	24 A vállalati erőforrások használata
6 Kikre alkalmazandó ez a dokumentum?	25 Pénzügyek és könyvelés, valamint a pénzmosás elleni küzdelem
6 Útmutató a kódex használatához	26 Belföldi kereskedelem
7 Van egy problémám: Open Talk	27 Adó
8 Közös munka	28 FELELŐSÉGTELJES MUNKAADÓKÉNT
8 Az emberi jogok tiszteletben tartása	29 Egészség, munkavédelem és biztonság
8 A helyi törvények és szokások tiszteletben tartása	30 Sokszínűség
9 A CÉG MINT FELELŐSÉGTELJES VÁLLALKOZÁS	32 Zaklatás és megfélemlítés
10 A termékek biztonságossága és minősége	33 Szexuális zaklatás
11 Reklám és marketing	34 FELELŐSÉGTELJES VÁLLALATKÉNT
13 Beszállítók kiválasztása és méltányos kezelése	35 Politikai tevékenységek és lobbizás
14 Tisztességes verseny	36 Környezetvédelmi példamutatás
16 Érdeklődések	37 Hozzájárulás a közösség fejlődéséhez
18 Ajándékok és meghívások	38 A VEZETŐ SZEREPE
19 Vesztegetés és ügymenetkönnyítő juttatások	
20 Bizalmas információk	

A L'ORÉAL SZELLEMISSÉGE

A L'ORÉAL legfontosabb célja, hogy világszerte minden nő és férfi számára a legkiválóbb kozmetikumokat biztosítsa a minőség, a hatékonyság és a biztonság terén egyaránt. Az elkövetkezendő években arra törekszünk majd, hogy újabb egymilliárddal gyarapítsuk fogyasztóink számát a világ minden részén, és ennek érdekében olyan kozmetikai termékeket állítunk elő, amelyek megfelelnek a végtelenül sokféle szépségápolási igénynek és elvárásnak. Vállalatunk identitása és hírneve fontos értékeken és etikai alapelveken nyugszik. Legfőbb értékeink a szenvedély, az innováció, a vállalkozószellem, a nyitottság, a kiválóság iránti elkötelezettség, illetve a megbízhatóság, etikai alapelveink pedig a feddhetetlenség, a tisztelet, a bátorság és az átláthatóság.

A CÉG MINT VÁLLALKOZÁS

Világelsőséget megcélzó stratégiánk alapja a szigorúan tudományos alapokon nyugvó kutatásba és fejlesztésbe való folyamatos befektetés. Ennek eredményeként márkáink olyan termékeket kínálnak, amelyek újszerűek, kiemelkedően hatásosak, praktikusak, használatuk kellemes, emellett a legszigorúbb minőségi és biztonsági előírások szerint készülnek. Nagy hangsúlyt fektetünk a tisztességre és a világos beszédre: reklámjaink alapját bizonyított eredmények és tudományos adatok képezik. Elköteleztünk vagyunk az ügyfeleinkkel és beszállítóinkkal való stabil és tartós kapcsolatok kiépítése iránt, melyek alapja a bizalom és a kölcsönös előny. Tiszteljük üzleti környezetünk szereplőit, versenytársainkat is beleértve. Vállalkozásunkat az üzleti tisztesség vezérli: tiszteletben tartjuk azoknak az országoknak a törvényeit, ahol működünk, és a helyes vállalatvezetési gyakorlat szabályai szerint tevékenykedünk. Könyvelésünket és jelentéseinket magas színvonalon vezetjük, támogatjuk a korrupció elleni harcot. Hosszú távú, tartós értéket biztosítunk részvényeseinknek, a vállalat vagyonát védjük és a lehető leghatékonyabban használjuk. Célunk a kiválóság, folyamatosan kihívásokat állítunk magunk és módszereink elé.

MUNKAADÓKÉNT

Célunk, hogy a L'ORÉAL kiváló munkahely legyen. Tudjuk, hogy legfőbb értékünk munkatársainkban rejlik, akiket megillet a biztonságos és egészséges munkakörnyezet, melyben elismerjük tehetségüket és érdemeiket, értékeljük a sokszínűséget, tiszteletben tartjuk a magánéletet, valamint figyelembe vesszük a szakmai és a magánélet közötti egyensúlyt. Hiszünk abban, hogy munkatársainknak ösztönző környezetet, izgalmas lehetőségeket kell biztosítanunk, és esélyt kell teremtenünk arra, hogy egyedülállót alkothassanak. Ösztönözzük a nyíltságot, a bátorságot, az önzetlenséget és a megbecsülést sugárzó légkört, melyben munkatársaink szabadon állhatnak elő kérdéseikkel, ötleteikkel és gondjaikkal.

FELELŐSSÉGTELJES VÁLLALATKÉNT

Egy szebb és tisztességesebb világ létrehozásán fáradozunk. Odafigyelünk tevékenységünknek a környezetre gyakorolt hatására, ideértve a biológiai sokszínűséget is, és folyamatosan törekszünk ezen hatás csökkentésére: célunk, hogy semmiképpen ne veszélyeztessük a holnapot a jelen kedvéért. Pozitívan járulunk hozzá azoknak az országoknak és közösségeknek az életéhez, ahol jelen vagyunk, és tiszteletben tartjuk a helyi kultúrákat és sajátosságokat. Elköteleztünk vagyunk az emberi jogok tiszteletben tartása mellett. Segíteni kívánunk a gyermekek kizsákmányolásának és a kényszermunkának a megszüntetésében. Véget kívánunk vetni ágazatunkban az állatkísérleteknek, és részt vállalunk az alternatív módszerek fejlesztésében és elfogadtatásában. Folyamatosan olyan üzleti partnereket keresünk és részesítünk előnyben, akik osztoznak értékeinkben és etikai elkötelezettségünkben.

Tevékenységünket ez a szellemiség, A L'ORÉAL SZELLEMISSÉGE hatja át.

ELŐSZÓ

ÍRTA JEAN-PAUL AGON



A 21. században csak azok a vállalatok lesznek fenntarthatók, amelyek a vállalati kultúrájuk részévé teszik, valamint stratégiai tervezésükbe és napi üzletvitelükbe is beépítik az etikai irányelveket.

Irányadóvá szeretnénk válni e tekintetben az egész világon. Etikai programunk már jelenleg is elismert, ezen a téren a világ vezető vállalatai között foglalunk helyet.

Szilárd etikai kultúránk az új L'ORÉAL egyik alappillére. Ezért üzleti szereplőként, munkaadóként és a társadalom tagjaként egyaránt egyértelmű elkötelezettségeket kell vállalnunk.

Etikai irányelveink – a feddhetetlenség, a tisztelet, a bátorság és az átláthatóság – lehetővé teszik számunkra, hogy továbbra is bizalmat ébresztő vállalatcsoportként működhessünk.

Az Etikai kódex a munkavégzés helyétől és jellegétől függetlenül mindannyiunkra érvényes az újonnan belépett alkalmazottaktól az igazgatóság tagjain át az igazgatótanácsig.

Az Etikai kódex olyan hivatkozási alap, amely inspirálja választásainkat, és befolyásolja döntéseinket mindennapi munkánk során.

Olvassa el figyelmesen az Etikai kódexet. Élje meg a kódexben foglalt értékeket, és közvetítse azokat mások felé is. Tartsa be, és másokkal is tartassa be a kódexben foglalt alapelveket.

A L'ORÉAL csak példamutató alkalmazottak révén lehet példamutató vállalat.

JEAN-PAUL AGON

Chairman and Chief Executive Officer
Chairman of the L'ORÉAL Foundation

ÍRTA EMMANUEL LULIN

Etikai kódexünk egy folyamatosan frissülő, közös dokumentum, amelynek témái alapvetőek a lojalításra, bizalomra és szolidaritásra épülő kultúránkban. Feladata, hogy az általános elvek megfogalmazásával és különféle mindennapi példák bemutatásával mindenkiel megértesse, mit vár el tőle mint munkatárstól a L'ORÉAL.



Ezen a dokumentumon kívül egy erre a célra szolgáló intranetes oldal (<http://ethics.loreal.wans>) és képzések is rendelkezésre állnak. Az etikai nagykövetek minden országban segítenek bennünket a kódex alkalmazásában.

Azonban az etika mindannyiunk alapvető kötelessége.

Évek óta megrendezzük az Etikai napot is. Ez az esemény, amelyen egyre többen vesznek részt, fontos dátummá vált a vállalatcsoport számára.

Minden munkatársunktól és egységünktől elvárjuk, hogy tisztelettel és nyíltan viszonyuljanak egymáshoz. Hinnünk kell mások ötleteiben. Igyekeznünk kell odafigyelni másokra, és szükség esetén meg kell osztani velük az információkat, természetesen a csoport titoktartási szabályainak tiszteletben tartásával.

Az etikai problémák megoldása ritkán egyszerű. Erőnket jelzi, hogy elég bátrak vagyunk beszélni róluk. Ha kérdése merül fel, ne tartsa magában: tegye fel, kérjen tanácsot.

Mi mindig támogatni fogjuk ebben.

EMMANUEL LULIN

Senior Vice-President and Chief Ethics Officer

A L'ORÉAL ÜGYVEZETŐ TESTÜLETÉTŐL



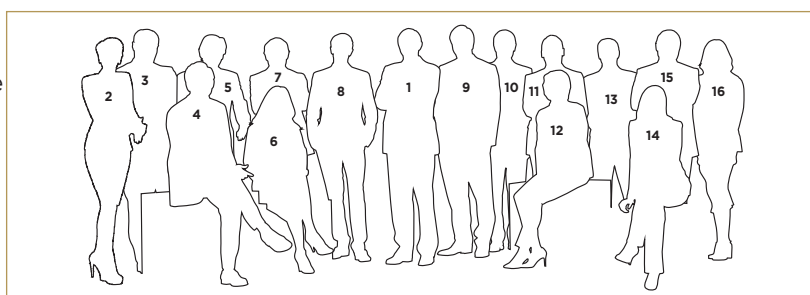
Határozott célunk, hogy az Etikai kódexet mindennapi munkánkban érvényesítsük. Ez döntő fontosságú a L'ORÉAL sikeressége érdekében.

Az Etikai kódex a munkavégzés helyétől és beosztástól függetlenül a L'ORÉAL csoport valamennyi munkatársára kivétel nélkül vonatkozik. Az Etikai kódex a kutatástól, termékinnovációtól és termékdizájntól a gyártásig és marketingig, az emberi erőforrásoktól a technológiáig, az adminisztrációtól és pénzügyektől a fenntartható fejlődésig, a kommunikációtól és sajtókapcsolatoktól a digitális megjelenésig a L'ORÉAL teljes tevékenységére alkalmazandó.

A L'ORÉAL képviselőjeként és közösségünk tagjaként minden munkatársunknak elkötelezettnek kell lennie a kódex betűjének és szellemiségének betartása mellett.

Soha ne feledje, hogy:

- A jelen dokumentumban kifejtett etikai értékek és alapelvek nem választási lehetőséget jelentenek: be kell tartani őket.
- Személyes példát kell állítania: A L'ORÉAL hírneve mindannyiunk viselkedésétől függ.
- Önt nemcsak az alapján ítélik meg, hogy mit tesz, hanem az alapján is, hogy ezt miként teszi.



1- JEAN-PAUL AGON
Chairman and CEO
Chairman of the L'ORÉAL Foundation

Jean-Paul Agon

2- BARBARA LAVERNOS
Executive Vice-President
Operations

Barbara Lavernos

3- JOCHEN ZAUMSEIL
Executive Vice-President
Western Europe Zone

Jochen Zaumseil

4- ALEXIS PERAKIS-VALAT
Executive Vice-President
Asia-Pacific Zone

Alexis Perakis-Valat

5- JÉRÔME TIXIER
Executive Vice-President
Human Relations and
Advisor to the Chairman

Jérôme Tixier

6- ISABEL MAREY-SEMPER
Executive Vice-President
Communication,
Sustainability and Public
Affairs, General Manager
of the L'ORÉAL Foundation

Isabel Marey-Semper

7- MARC MENESGUEN
President Consumer
Products Division

Marc Menesguen

8- NICOLAS HIERONIMUS
President Selective
Divisions

Nicolas Hieronimus

9- CHRISTIAN MULLIEZ
Executive Vice-President
Administration and Finance

Christian Mulliez

10- LAURENT ATTAL
Executive Vice-President
Research and Innovation

Laurent Attal

11- ALEXANDRE POPOFF
Executive Vice-President
Eastern Europe Zone

Alexandre Popoff

12- BRIGITTE LIBERMAN
President Active Cosmetics
Division

Brigitte Liberman

13- GEOFF SKINGSLEY
Executive Vice-President
Africa, Middle East Zone

Geoff Skingsley

14- LUBOMIRA ROCHET
Chief Digital Officer

Lubomira Rochet

15- FRÉDÉRIC ROZÉ
Executive Vice-President
Americas Zone

Frédéric Rozé

16- AN VERHULST-SANTOS
President Professional
Products Division

An Verhulst-Santos

ALKALMAZANDÓ EZ A DOKUMENTUM?

Az Etikai kódex a L'ORÉAL csoport és leányvállalatai minden munkatársára érvényes világszerte. Ugyancsak kivétel nélkül alkalmazandó a L'ORÉAL csoport és leányvállalatai valamennyi vezetőjére valamint az Igazgatótanács és az Ügyvezető Testület valamennyi tagjára nézve világszerte. Ezenkívül a L'ORÉAL Alapítvány minden munkatársára és vezetőjére is vonatkozik. A dokumentumban a „L'ORÉAL” szó a L'ORÉAL csoport valamennyi

leányvállalatát és a L'ORÉAL Alapítványt jelöli. Az Etikai kódex jelenleg már 45 nyelven elérhető, el, hogy minél több munkatársunk olvashassa saját anyanyelvén. A kódex referenciadokumentuma a brit angol nyelven készült változat.

Az Etikai kódex mindenki számára hozzáférhető a L'ORÉAL vállalati honlapján.

ÚTMUTATÓ

A KÓDEX HASZNÁLATÁHOZ

A L'ORÉAL sok országban tevékenykedik, amelyek különböző kulturális háttérrel, törvényekkel és politikai rendszerrel rendelkeznek.

Mind vállalatként, mind egyénként feladataink teljesítése során mindenkor tiszteletben kell tartanunk azon országok törvényeit, ahol a L'ORÉAL jelen van.

Tisztában vagyunk azzal, hogy előfordulhatnak bonyolult helyzetek. Az etikai ügyek esetén gyakran elvi ellentétekről kell döntést hozni. Az Etikai kódex alapelveket határoz meg számos olyan „szürke területre” nézve, amelyeket a törvények nem szabályoznak, és amelyekre nézve egyéni belátás szerint lehet dönteni.

Olvassa el alaposan a L'ORÉAL etikai követelményeit és alapelveit ismertető kódexet. Tartson meg belőle egy példányt, hogy kérdés vagy aggály felmerülése esetén fel tudja lapozni.

Természetesen nincs olyan kódex, amely minden lehetséges helyzetet magában foglalja és tárgyalna. Tehát amikor etikai döntést kell hoznia, előtte mindig tegye fel magának az alábbi kérdéseket:

1. Megfelel-e az Etikai kódexnek?
2. Törvényes-e?
3. Megfelel-e etikai alapelveinknek (feddhetetlenség, tisztelet, bátorság és átláthatóság)?
4. Hogyan hatna viselkedésem az érintettekre, és meg tudnám-e indokolni a döntésemet?
5. Jól érezném magamat, ha a döntésemet a vállalatban belül vagy kívül nyilvánosságra hoznák?

Ha bármelyik kérdésre nemmel válaszolna, vagy ha kétségei merülnének fel, **alapszabály**, hogy keresse meg a megfelelő személyt (vezetőség, belső szakértő, etikai nagykövet stb.), és **beszélje meg vele az ügyet nyíltan, mielőtt cselekedne (lásd még a “Van egy problémám: Open Talk” c. fejezetet).**

Az Etikai kódex nem helyettesíti meglévő irányelveinket, Önnek továbbra is be kell tartania a munkahelyére előírt szabályokat és normákat. Ez a kódex keretet biztosít ezen irányelvek és normák számára, ezáltal megkönnyíti a mögöttük rejlő megfontolások megértését.

A L'ORÉAL kijelenti, hogy az Etikai kódex nem teljes, tartalma pedig időről időre módosulhat.

A L'ORÉAL fenntartja az Etikai kódex - külön értesítéssel vagy anélkül történő - módosításának jogát, valamint azt a jogot, hogy egy adott helyzetben meghozza a megfelelőnek ítélt intézkedéseket azzal a kikötéssel, hogy ezek nem sértik a L'ORÉAL etikai alapelveit.

VAN EGY PROBLÉMÁM

OpenTalk

A L'ORÉAL bátorítja a nyíltság légkörét, melyben a munkatársak felvethetik saját gondjaikat.

Minden munkatársunkat arra ösztönözzük, hogy nézeteiket osszák meg másokkal, véleményük mellett álljanak ki, az elfogadhatatlan magatartást vagy követelést pedig jelezzék.

Tisztában vagyunk azzal, hogy a munkatársak egyes tevékenységek során problémákba ütközhetnek, melyek megoldásához tanácsra és iránymutatásra van szükségük. A vállalat, a munkatársak vagy az üzleti partnerek helytelen magatartásával kapcsolatos, jóhiszeműen felvetett észrevételeket politikáinknak megfelelően alaposan kivizsgáljuk és a vizsgálat kimenetelétől függően meghozzuk a megfelelő intézkedéseket.

Az ilyen felvetéseket általában a közvetlen feletteséhez kell eljuttatnia. A felmerülő kérdéseket a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel is megvitathatja. Országában egyéb lehetőségek is rendelkezésére állhatnak. Például: munkavállalók képviselőjét ellátó személy.

Az Etikai Kódex teljes körű betartatásáért országában az országigazgató, Corporate és Zóna munkatársak esetén az Ügyvezető Testület azon tagja felel, akinek Ön jelentéssel tartozik. Szükség esetén vegye fel vele a kapcsolatot.

Ha olyan kivételes helyzet áll elő, hogy a felmerült probléma a szokásos csatornákon keresztül nem kezelhető, forduljon közvetlenül az etikai ügyekért felelős igazgatóhoz a következő biztonságos honlap használatával: **www.lorealethics.com**

Azokat a munkatársakat, akik jóhiszeműen vetnek fel egy problémát, megvédjük az esetleges retorzióval szemben. Amennyiben úgy érzi, hogy retorzió éri, jelentse ezt is haladéktalanul a fenti csatornákon keresztül.

A „jóhiszemű” felvetés azt jelenti, hogy Ön olyan információt hoz a tudomásunkra, amelyet a közlés időpontjában őszintének és pontosnak vél, még akkor is, ha utólag kiderül, hogy tévedett.

Vizsgálat esetén tisztességesen járunk el, és különös gondot fordítunk az ügy bizalmas kezelésére és az ártatlanság vélelmének betartására. A vizsgálatokat az alkalmazandó helyi jogszabályoknak megfelelően, jogszerű eljárásként folytatjuk le.

Etikai vizsgálat esetén valamennyi érintett fél köteles teljes mértékben együttműködni, és kérésre valamennyi információt és dokumentumot haladéktalanul rendelkezésre bocsátani.

Az érintett személyt tájékoztatják az ellene felmerült vádak jellegéről. Amennyiben szükségesnek látszik egyes tények ellenőrzése, bizonyítékok gyűjtése vagy az illetékes hatóságok értesítése, előfordulhat, hogy ez a tájékoztatás nem történik meg haladéktalanul.

A rendelkezésre bocsátott információkat mindig csak azokkal a személyekkel osztjuk meg, akiknek a probléma kezelése és/vagy a megfelelő intézkedések meghozatala érdekében tudniuk kell róluk.

A kérdést felvető munkatársat tájékoztatjuk a vizsgálat eredményéről, oly mértékben, mely a törvényességet vagy a titoktartási kötelezettséget nem sérti.

A rágalmozó vagy rosszhiszemű felvetések fegyelmi eljárást vonhatnak maguk után.

KÖZÖS MUNKA

Minden munkatársunktól és egységünktől elvárjuk, hogy tisztelettudóan és nyíltan viszonyuljanak egymáshoz.

Ösztönözzük a csapatmunkát, és osztoznunk kell mind a sikerekben, mind a kudarokban.

Arra kell törekednünk, hogy higgyünk mások ötleteiben és elismerjük mások munkáját. Igyekeznünk kell odafigyelni másokra és szükség esetén meg kell osztani velük az információkat – természetesen a csoport titoktartási szabályainak tiszteletben tartásával.

A tisztelet hiánya elfogadhatatlan, különösen ha sértő szavak, nem megfelelő gesztusok vagy rasszista, diszkriminatív, illetve szexuális tartalmú megjegyzések formájában valósul meg. A kollégák lebecsülése is ellentétes a L'ORÉAL által vallott értékrenddel.

Így lojalitásra, bizalomra, szolidaritásra és a kulturális különbségek tiszteletben tartására épülő cégtudatunkat biztosítunk.

AZ EMBERI JOGOK TISZTELETBEN TARTÁSA

Elköteleztük magunkat az emberi jogok betartása és betartatása mellett, betartjuk és betartatjuk az ENSZ által 1948. december 10-én kiadott, Az emberi jogok egyetemes nyilatkozatában, valamint az üzleti vállalkozások emberi jogi felelősségére vonatkozó, 2011. június 16-i ENSZ-iránymutatásban foglaltakat. 2003 óta részt veszünk az ENSZ Global Compact elnevezésű kezdeményezésében, és támogatjuk az ENSZ női egyenjogúságra vonatkozó elveit.

Számos országban jelen vagyunk, és kiemelt figyelemmel járunk el a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet alapvető egyezményei által szabályozott területeken (gyermekmunka és kényszermunka tilalma, társulási jog tiszteletben tartása), valamint a sokszínűség támogatása, a nők jogai, a természetes források használatának joga és az egészséghez való jog tekintetében.

A HELYI TÖRVÉNYEK ÉS SZOKÁSOK TISZTELETBEN TARTÁSA

A L'ORÉAL kiemelten fontosnak tartja a minőségügyi, egészségügyi és biztonsági normákra, a munkajogra, a környezetvédelemre, a korrupcióra és pénzügyi szabályokra, az adatvédelemre, az adózásra, a pénzügyi és nem pénzügyi információk pontos kimutatására, valamint a tisztességes versenyre vonatkozó törvények betűjének és szellemének betartását.

A L'ORÉAL arra törekszik, hogy ezeket az elveket megossza üzleti partnereivel, és a tőle telhető módon biztosítsa, hogy a partnerek is tiszteletben tartásuk ezeket a törvényeket és szabályokat.

Gondoskodnunk kell arról is, hogy lehetőleg minden területen figyelmet fordítsunk azoknak a közösségeknek a kulturális és társadalmi hagyományaira, amelyekkel kapcsolatba kerülünk.

Előfordulhat, hogy a jelen kódex útmutatása ellentétes valamely ország törvényeivel vagy szokásaival. Ilyen esetben, **ha a helyi törvények vagy szokások a kódexnél szigorúbb követelményeket fogalmaznak meg, mindenképpen a helyi törvényeket és szokásokat kell alkalmazni. Ha azonban a kódex ír elő szigorúbb normákat, akkor ezeket kell a helyi törvénnyel szemben betartani, feltéve, hogy nem törvényellenesek.**



A CÉG MINT FELELŐSSÉGTELJES **VÁLLALKOZÁS**

„A kiválóságra törekszünk, és folyamatosan próbára tesszük magunkat és módszereinket.”

Tartalom

10. OLDAL

A termékek biztonságossága és minősége

11. OLDAL

Reklám és marketing

13. OLDAL

Beszállítók kiválasztása és méltányos kezelése

14. OLDAL

Tisztességes verseny

16. OLDAL

Érdeklődések

18. OLDAL

Ajándékok és meghívások

19. OLDAL

Vesztegetés és ügymenetkönnyítő juttatások

20. OLDAL

Bizalmas információk

21. OLDAL

A cég képviselte

22. OLDAL

Személyiségi jogok és adatvédelem

24. OLDAL

A vállalati erőforrások használata

25. OLDAL

Pénzügyek és könyvelés, valamint a pénzmosás elleni küzdelem

26. OLDAL

Bennfentes kereskedelem

27. OLDAL

Adó



A TERMÉKEK

BIZTONSÁGOSSÁGA ÉS MINŐSÉGE

A termékek biztonságossága és minősége mindenkor kiemelt fontosságú.

A kiemelkedő teljesítmény, termékeink minősége és biztonságossága bizonyítja elkötelezettségünket és tiszteletünket a fogyasztók iránt, ezzel tarthatjuk meg bizalmukat, ezzel erősítjük márkáink hírnevét, és biztosíthatjuk azt, hogy a L'ORÉAL a szakterületén megőrizze vezető helyét. Mindent elkövetünk annak érdekében, hogy olyan termékeket forgalmazzunk, amelyeknek bizonyított a hatásossága és biztonságossága, és ezt nagyon szigorú vizsgálatokkal szavatoljuk.

A L'ORÉAL minden munkatársának, dolgozzanak akár a termékfejlesztésben, a gyártásban, a marketingben vagy a kereskedelemben, a teljes körű termékminőségre kell törekednie a tervezéstől egészen a forgalmazásig, sőt a termék piacra kerülése után is.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Be kell tartaniuk a termékfejlesztés és a címkézés minden nemzeti és nemzetközi előírását, hogy valamennyi termékünk megfeleljen az előírásoknak
- + Biztosítaniuk kell a legszigorúbb higiéniai szabványok és minőség-ellenőrzés betartását a folyamat minden szakaszában, a tervezéstől a gyártásig és a forgalmazásig
- + Ha egy fogyasztó részéről reklamáció merül fel, a megfelelő fogyasztói osztályhoz kell irányítani, és amennyiben a reklamáció egészségügyi vagy biztonsági kockázatot jelenthet, azonnal értesíteni kell a vezetőséget vagy a nemzetközi Cosmeto-Vigilance osztályt

Nem szabad:

- Korlátozni a termékbiztonsággal kapcsolatos szabad és nyílt véleménycserét annak érdekében, hogy semmilyen biztonsági probléma se kerülhesse el a figyelmünket
- Figyelmen kívül hagyni a termékek biztonságosságával, tolerálhatóságával és a minőség-ellenőrzéssel kapcsolatban felmerülő esetleges aggályokat
- A média (a közösségi médiát is beleértve) által a termékekről feltett kérdésekre válaszolni olyan személynek, aki ebben nem kompetens és nincs rá felhatalmazva

Etikus?

1.1 - A gyártósoron dolgozom, és hibás készterméket vettem észre, ami arra utal, hogy valamelyik gép miatt minőségi gondok keletkeznek. Tudom, hogy le kell állítanunk a termelést, amikor ilyen tapasztalunk, de feleltesem nem intézkedett. Tudom, hogy a gyártási ütemezés nagyon feszített. Számíthatok-e arra, hogy a feleltesem tudja a dolgát, amikor nem foglalkozik ezzel?

A L'ORÉAL a gyártási folyamat minden szakaszába minőség-ellenőrzést épített be, ezzel biztosítva, hogy vevőink a legkiválóbb minőségű termékekhez jussanak hozzá. A gyártási ütemezéstől függetlenül a minőség mindig elsőbbséget élvez. Önnek habozás nélkül le kell állítania a gyártósort, nyíltan meg kell beszélnie a gondot felettesével, és a gyártás folytatása előtt felettesével és a csoport többi tagjával együtt meg kell oldaniuk a problémát

1.2 - Egy beszállító jelentette, hogy az egyik nemrég beérkezett alapanyag-szállítmány esetleg szennyeződhetett. Az alapanyagot tartalmazó

termékeket már kiszállítottuk a vevőnkhez, és nincs konkrét bizonyíték arra, hogy termékeink szennyezettek lennének. Vissza kell-e hívni az egész gyártási tételt?

A L'ORÉAL cég haladéktalanul reagál a termékbiztonsággal kapcsolatos kérdésekre. Haladéktalanul meg kell beszélnie a dolgot felettesével vagy a minőségbiztosítás vezetőjével

1.3 - Felhívott egy fogyasztó, akinek rossz telefonszámot adtak meg. Elmondta, hogy termékünk használata után allergiás reakció lépett fel nála. Mit kell tennem?

Adja meg a fogyasztónak a megfelelő fogyasztói információs vonal számát, és bátorítsa, hogy azonnal hívja ezt a számot. Gondoskodnia kell arról is, hogy a nemzetközi Cosmeto-Vigilance osztály értesüljön erről az információról. Előfordulhat, hogy a L'ORÉAL a termékekkel való esetleges oksági kapcsolat részletes kivizsgálása után úgy dönt, hogy módosítja egy termék összetételét, hogy elkerüljön bizonyos nemkívánatos hatásokat, még ha azok csekély mértékűek is, hogy garantálhassuk fogyasztóinknak a termékeink legmagasabb szintű megbízhatóságát.

1.4 - A családom és a barátaim gyakran kérdezik, hogy mi a L'ORÉAL véleménye a termékek állatokon történő teszteléséről... Nem tudom, mit mondjak nekik. Kitől kaphatnék választ?

A L'ORÉAL már sehol a világban nem teszteli állatokon a termékeit és azok összetevőit. A L'ORÉAL mással sem végeztet állatokon történő tesztelést. Csak és kizárólag akkor tenne kivételt, ha a szabályozó hatóságok biztonsági vagy szabályozási célból ilyen követelményt támasztanának. Ha kérdése van ezzel a témával kapcsolatban, forduljon a vállalati kommunikációs igazgatóhoz. Ne feledje: legyen óvatos, ha nem a saját szakterületéhez tartozó témákról beszél (lásd „A cég képviselője” c. fejezetet)

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben a termékek minőségével és/vagy biztonságosságával kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal problémáját. Ossza meg **felettesével, a minőségbiztosítási vezetővel, a tudományos igazgatóval, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



REKLÁM ÉS MARKETING

Termékeink sikere azok valós tulajdonságain és teljesítményén alapul. Ez az elv fogyasztóink bizalmának és hűségének elnyerése és megőrzése szempontjából alapvető fontosságú. Felelősségteljesen akarunk kommunikálni, a végtelenül sokféle szépségápolási igény és elvárás tiszteletben tartásával. Nem reklámozunk egyetlen kiemelt vagy elérhetetlen szépségideált.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Tartsák be a reklámra és termékígéretekre vonatkozó belső validálási folyamatokat és követelményeket, még ha emiatt csúszik is egy termék bevezetése
- + Biztosítsák, hogy minden reklám és promóciós anyag bizonyított teljesítményen és releváns tudományos adatokon alapuljon, amelyeket az iparág bevált gyakorlatainak megfelelő vizsgálatok, fogyasztói vagy laboratóriumi tesztek eredményeképpen állapítottak meg
- + Termékeinkről és hatásukról tisztességes, pontos és a valóságnak megfelelő leírást adjanak
- + Biztosítsák, hogy termékeink rendeltetése és szabályos használata könnyen érthető legyen fogyasztóink számára
- + Biztosítsák, hogy márkáink a legkülönbözőbb szépségtípusokat támogassák
- + Legyenek érzékenyek annak tekintetében, hogy reklámjaink milyen lehetséges hatással bírnak a különböző vallási, etnikai, kulturális és társadalmi csoportokban
- + Nagy gondot fordítsanak arra, hogy tevékenységünk megfeleljen a L'ORÉAL etikai alapelveinek, amikor gyerekeknek és fiataloknak reklámozunk
- + Körültekintően járjanak el a reklámjainkban esetlegesen megjelenő gyermekek munkakörülményeivel kapcsolatban
- + Figyeljenek oda a reklámjainkban esetlegesen megjelenő állatokra; különös tekintettel a veszélyeztetett fajok vagy olyan állatok szerepeltetésének elkerülésére, amelyek kiképzési körülményei elfogadhatatlanok
- + A kereskedelmi akciókat és direkt marketing tevékenységeket úgy tervezzék meg, hogy a fogyasztók könnyen megértsék az ajánlat feltételeit
- + Kezeljék bizalmasan a fogyasztók személyes adatait (lásd a „Személyiségi jogok és adatvédelem” c. fejezetet)
- + Tartózkodjanak a becsmélő megjegyzésektől versenytársainkkal kapcsolatban (beleértve a termékeikre vagy szolgáltatásaikra vonatkozó hamis állításokat)

Nem szabad:

- Azzal próbálkozni, hogy kihasználjuk a fogyasztók hiszékenységét, ismeret- vagy tapasztalathiányát
- Reklámjainkban azt állítani, hogy termékeink használatának köszönhetően a fogyasztó jelentős szakmai vagy társadalmi előnyökhöz fog jutni, vagy hogy termékeink szükségesek bizonyos személyes problémák leküzdéséhez vagy a társadalmi elfogadás elnyeréséhez
- Reklámjainkban megsérteni az emberi méltóságot, vagy lealacsonyító sztereotípiákat közvetíteni
- Olyan médiákban vagy olyan műsorsávokban reklámozni, amelyeknek stratégiáját az erőszak, a szex, a babonák vagy bármely csoport elleni gyűlöletkeltés jellemzi. Az ilyen stratégiák ellentétesek a L'ORÉAL etikai alapelveivel
- Gyermekeket szerepeltetni olyan termék reklámjában, amelyet nem teszteltek gyermekeken való használat szempontjából, kivéve, ha a reklámból egyértelműen kiderül, hogy a termék gyermekek általi használatra nem alkalmas.
- Reklámjainkkal kifejezetten nagyon fiatal gyermekeket megcélozni, kivéve a napvédő és higiéniai termékek reklámjait
- Szándékosan túlzó kijelentéseket tennünk, beleértve a környezetvédelmi és társadalmi tartalmú állításokat is
- Viselkedésmarketinges célokkal információt gyűjteni (pl. cookie-k használata) anélkül, hogy erről előzetesen tájékoztatnánk az internetfelhasználókat



Etikus?

2.1 - Kollégám egy testápolóról szóló marketingjavaslatot mutatott be nekem, amelyben egy nagyon sovány modell szerepel. Úgy gondolom, ez legalábbis gusztustalan, és egyesek azzal vádolhatnának, hogy arra ösztökéljük a lányokat, hogy koplaljanak az egészségtelen soványság érdekében. Kollégám azt mondta, én túl érzékeny vagyok, és az illusztrációs anyagot már elküldték jóváhagyásra. Mit tehetek ebben az esetben?

Reklámozásunk és promóciónk úgy van tervezve, hogy a lehető legnagyobb befolyást gyakorolja a választott közönségre, így felelősséget kell vállalnunk minden közvetített vagy látszólagosan közvetített üzenet tekintetében. Egyre növekszik az aggodalom a fiatal nők étkezési zavarai miatt, amelyekhez egészségügyi veszélyek társulnak. Ezzel számolni kell, amikor reklámkampányokról döntünk. Hiszen a kábítószer- vagy alkoholfogyasztást és a dohányzást sem népszerűsítjük reklámjainkban. Nem foglalkoztatunk 16 év alatti modelleket, eltekintve a speciális hirdetésektől, például a gyermekeknek szánt fényvédők esetén, valamint nem dolgozunk olyan modellekkel, akik nyilvánvalóan étkezési rendellenességben szenvednek. Ezért ösztönözze arra kollégáját, hogy kérje ki más illetékes személy véleményét is. A kérdést felettesének is felvetheti.

2.2 - Egy hajformázó termék reklámjában a modell természetes parókat fog viselni, és a bőrhibák eltüntetése érdekében képszerkesztővel retusálják is a fotóját. Nem csorbul ezáltal a reklám igazságtartalma?

Műszaki szempontból néha szükség lehet egy kis retusálásra, de ez soha nem lehet olyan, hogy félrevezesse a fogyasztókat a reklámozott termék teljesítményével kapcsolatban. A természetes paróka használata elfogadható, mert nem hajvolumen-növelő, hanem hajformázó termék reklámjáról van szó. Fontos, hogy a paróka valódi hajból készüljön, és a reklámozott termékkel legyen színezve vagy formázva. Oda kell azonban figyelni a paróka alapanyagául szolgáló természetes haj eredetére, mivel az egyes esetekben vitatható lehet.

2.3 - Most dolgozom egy új termékhez kapcsolódó marketing programon. A kutatási és fejlesztési osztály vezetője azt mondta, a termék „csökkenti a ráncokat”, a felettesem viszont arra kért, állítsam azt, hogy „eltünteti a ráncokat”. Gondban vagyok, hiszen ez nem egészen igaz. Mit kell tennem?

Munkánk során betartjuk a Nemzetközi Kereskedelmi Kamara reklámetikára és üzleti kommunikációs gyakorlatokra vonatkozó egységes szerkezetbe foglalt kódexét, valamint a Cosmetics Europe felelősségteljes reklámra és marketingkommunikációra vonatkozó kódexét és alapelveit. Termékeink értéken felüli eladása felnagyított vagy túlzott tulajdonságokkal való felruházása révén tisztességtelen dolog és bizalmatlanságot ébreszt vásárlóink körében, sőt, félrevezetésnek minősíthető. Ha a termék nem tünteti el a ráncokat, akkor nem szabad ezt állítani róla.

2.4 - Szeretném beleírni egy hirdetésbe, hogy a termék nem tartalmaz hexaklorofilt, ami nem meglepő, mivel az anyag használatát jogszabály tiltja. A vásárlók számára azonban megnyugtatóan hangzik. Néhány kollégám szerint azonban a félrevezetés határát súrolja. Kinek van igaza?

Nem állíthatjuk a vásárlóknak, hogy egy adott tulajdonság speciálisan a mi termékeink jellemzője, ha az mindössze a törvényi előírások betartásának következménye. Ez félrevezető lehet. A kollégáinak igazuk van.

2.5 - Jelenleg egy vallásos helyen játszódó reklámon dolgozom. A célcsoport tagjai számára valószínűleg tetszeni fog a provokatív hangvétel, amely a saját hazámban aligha sért majd bárkit is. Egy külföldi kollégám szerint azonban a jó ízlés határát súrolja. Mit kell tennem?

A hirdetéseket nemcsak a célcsoport, hanem a társadalom egészének szempontjából is értékelnünk kell, ugyanis a célcsoport tagjainál jóval többen látják őket. Nem feledkezhetünk meg nemzetközi jelenlétünkről, és nem alkalmazhatunk olyan témákat, amelyek egyes országokban elfogadottak, míg máshol, ahol jelen vagyunk, megdöbbenést okoznak. És végül: nem alkalmazhatunk vallási, nemzetiségi, kulturális, illetve a kisebbségek vagy fogyatékkal élők szempontjából indokolatlanul sértő, megalázó vagy tisztetlenség képeket, szimbólumokat vagy témákat. Legjobb lenne tárgyilagos véleményhez jutni, például fogyasztói panel segítségével, még a hirdetés jóváhagyása előtt, illetve a hirdetés terjesztésének figyelemmel kísérése.

2.6 - Egy közismert gyermekruhamárka új lánykarukkollektiót dob piacra, és ajakfényt szeretne vásárolni tőlünk, amellyel ügyfeleit jutalmazná egy adott összeg feletti vásárlás esetén. Ez remek lehetőség a számunkra, ugye?

A gyermekek korai szexualizálásáról egyre erőteljesebb vita folyik. A kisgyermek mindig is utánzótták a felnőtteket, elsősorban úgy, hogy kisminkelték és beparfümözték magukat – mi azonban úgy gondoljuk, hogy jobb, ha mindez játék marad. Éppen ezért a higiéniai célú termékeken és a napvédő szereken kívül nem javasoljuk kozmetikumok napi szintű használatát gyermekek számára. Jobb, ha márkáinkhoz nem társítanak kisgyermekkel kapcsolatos tárgyakat, témákat, illetve eseményeket. Például nem szállítunk termékeket gyermekszépségversenyekre.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben reklámozással vagy marketinggel kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal problémáját. A felmerülő kérdéseket beszélje meg **a felettesével, a jogi igazgatóval, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel;** akitől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



BESZÁLLÍTÓK KIVÁLASZTÁSA ÉS MÉLTÁNYOS KEZELÉSE

A L'ORÉAL kapcsolata beszállítóival túlnyúlik az áruk és szolgáltatások vásárlásán és szállításán. Ez lényeges eleme üzletvitelünk hosszú távú sikerének. Annak alapján ítélnék meg, hogy milyen a kapcsolatunk beszállítóinkkal. Amire különösen odafigyelnek, az az, hogy miként választjuk ki beszállítóinkat, és ezek miképpen bizonyítják a felelős üzletvitel iránti elkötelezettségüket.

Büszkék vagyunk hírnevünkre, és arra, hogy beszállítóinkkal kölcsönösen és nyíltan támogatjuk egymást. Ezek a kapcsolatok a tárgyilagosság, méltányosság és lojalitás talaján állnak, tiszteletben tartjuk a függetlenséget és az önzonosságot. A L'ORÉAL nem él vissza piaci helyzetével kedvezményes bánásmód elérése érdekében.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + A beszállítókat nyílt versenyen kapott ajánlatok alapján válasszák ki, bizonyosodjanak meg arról, hogy minden beszállítói ajánlatot méltányosan és protekcionizmus nélkül hasonlítottak össze
- + Az ajánlattételi folyamatnak jól átláthatónak kell lennie, és objektív szempontokon alapuló, őszinte, de tapintatos magyarázatot kell adni a sikertelen pályázóknak
- + Győződjenek meg arról, hogy a L'ORÉAL etikai követelményeit minden egyes beszállító megértette és elfogadta
- + Támogassák a beszállítókat, hogy megfeleljenek a L'ORÉAL elvárásainak
- + Fizessék ki időben a beszállítókat a megegyezett feltételek szerint, hacsak nincs alapos indokuk (például: a beszállító nem szállította le a megrendelt árut) a fizetés megtagadására
- + Ellenőrizzék, hogy a beszállító nem függ-e túlzottan a L'ORÉAL céggel való üzleteitől
- + Védjék a beszállító bizalmas információit, mintha a sajátjuk volna

Nem szabad:

- Méltánytalan feltételeket szabni a beszállítóknak (a kifizetés, a határidők stb. tekintetében...)
- Olyan beszállítóval együttműködni, aki ismételtelen nem tesz eleget a L'ORÉAL követelményeinek, vagy megsérti a L'ORÉAL etikai alapelveit az emberi jogok vagy a korrupció elleni küzdelem vonatkozásában

Etikus?

3.1 - Próbálok új beszállítót találni az irodai anyagokra. Az első, akit találtam, jó szolgáltatást nyújt, de árai magasak. A második nem olyan jó, de olcsóbb (elsősorban azért, mert nagy kedvezményt adott abban a reményben, hogy elnyeri az üzletet a L'ORÉAL céggel). Elmondhatom az első beszállítóknak a másodiknak az árait, hogy ezzel saját árainak a csökkentésére kényszerítsem?

Részletek említése nélkül elmondhatja az első beszállítóknak, hogy van máshonnan egy kedvezőbb

áránlata, de védenie kell a második beszállító kilétét és konkrét áránlatát. Különben az történne, hogy Ön az első beszállítóknak árinformációt ad a versenytársáról, és ez etikátlan, sőt, számos országban a törvény is tiltja.

3.2 - Egy igazán jó beszállítót találtam, de ez éppen most indítja cégét, és jelenleg a L'ORÉAL az egyetlen ügyfele. Használhatom ezt a beszállítót?

Igen. Nincs semmi ok arra, hogy ne segítsük ezt a beszállítót cége indításában. Mindazonáltal határozott időre szóló szerződést kell kötni vele, és tájékoztatni kell, hogy elvárják tőle, hogy más ügyfeleket is találjon bizonyos idő eltelté után. Amennyiben csakisugyan jó, ez nem okozhat neki gondot. Ha a szerződés lejártáig ez nem történik meg, fontolóra kell venni, hogy másik beszállítót keresünk-e helyette.

3.3 - Valaki bizalmasan közölte velem, hogy egyik tengerentúli beszállítókat vizsgálják, mert kényszermunkáért feljelentették. A beszállító nekem nem mondott erről semmit, és a legutóbbi látogatások alkalmával a telepen sem tapasztaltam ilyesmit. Figyelmen kívül kell hagynom ezeket a híreket?

Nem. Meg kell vizsgálnia a dolgot, kezdésnek kérjen tájékoztatást a beszállítótól. Amennyiben bármilyen kétsége támad, esetleg vegye fontolóra bekapcsolásukat a L'ORÉAL szociális ellenőrzési programjába, ami azt jelenti, hogy külső ellenőrt küldenek a foglalkoztatási gyakorlat, a munkakörülmények és egyéb tények kivizsgálására. Ha az ellenőrzés során kiderül, hogy valóban szükség van bizonyos változtatásokra, akkor erről értesítjük a beszállítót, és megpróbálunk elfogadtatni vele egy korrekciós cselekvési tervet. Ha a beszállító olyan súlyosan sérti az általunk előírt normákat, hogy azt nem tartjuk gyorsan orvosolhatónak, vagy ha a beszállító nem hajlandó változtatásokat bevezetni, akkor természetesen véget kell vetnünk az üzleti kapcsolatnak.

⊕ TOVÁBBI INFORMÁCIÓK:

az „Ahogy mi vásárolunk” és a „Beszállítók / Alvállalkozók és gyermekmunka” c. dokumentumokban

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben a beszállító kiválasztásával vagy kezelésével kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Beszéljen a **felettesével, a beszerzési vezetővel, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel**, aiktól segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



TISZTESSÉGES VERSENY

Tiszteljük szakmai környezetünk valamennyi szereplőjét, beleértve versenytársainkat is. Úgy kezeljük őket, ahogyan mi is szeretnénk, ha minket kezelnék. Vezető szerepünk a kozmetikai iparban megerősíti azon kötelezettségünket, hogy jó példával járjunk elől.

A mi érdekünk is, hogy olyan ágazatban fejtsük ki tevékenységünket, ahol jó híre van az üzleti gyakorlatnak. Megkönnyíti munkánkat és erősíti vásárlóink bizalmát. Az árral, költségekkel vagy marketingtervekkel kapcsolatos információk versenytársakkal való megosztása a kartell, területi felosztás vagy a szabad piac egyéb befolyásolásának vagy torzításának vádját vonhatja maga után. A legtöbb országban erre vonatkozóan nagyon szigorú törvények vannak érvényben, amelyeket ismernünk kell, és be kell tartanunk.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Haladéktalanul tájékoztassuk a felettesünket, ha véletlenül olyan bizalmas információ birtokába jutottunk, amely a konkurenciával kapcsolatos és törvényesen az ő vagy mások tulajdonát képezi
- + Tartózkodjunk olyan tevékenységtől, amely szándékosan megszünteti a konkurencia ellátási forrását vagy forgalmazási lehetőségeit
- + Soha ne hagyjuk, hogy a L'ORÉAL céghez újonnan belépett munkavállalók bizalmas információt terjesszenek a konkurenciáról, ahol eddig dolgoztak
- + Ne használjunk becsmérő kifejezéseket a konkurenciát illetően (beleértve a termékeikre vagy szolgáltatásaikra vonatkozó hamis állításokat)

Nem szabad:

- Kapcsolatba lépni a konkurenciával, amikor bizalmas információkról tárgyalunk
- Az ügyfeleket vagy beszállítókat arra ösztönözni, hogy szegjék meg a konkurenciával kötött szerződést
- Előzetes jogi tanács kikérése nélkül kizárólagos szerződéseket létrehozni (pl. olyanokat, amelyek arra köteleznek egy céget, hogy csak L'ORÉAL terméket forgalmazzon)
- A konkurenciával kapcsolatos információt törvénytelen módon gyűjteni, és/vagy ilyen információ gyűjtésekor elmulasztani annak egyértelmű felfedését, hogy a L'ORÉAL munkatársai vagyunk
- Árukapcsolásos szerződéseket szorgalmazni (például amikor csak úgy kaphatjuk meg a kért terméket, ha mást is veszünk mellé), hűségkedvezményt adni jogi tanács hiányában
- Ügyfeleink árképzési politikáját befolyásolni

Etikus?

4.1 - Nemrégén egy kereskedelmi vásáron találkoztam a konkurenciánk képviselőivel. Italoztatás közben egy bárban említették, hogy cégük nemsokára árat emel egy sor kulcsfontosságú terméknél. Ez igazán hasznos információ! Kinek kell elmondanom, hogy ezt minél jobban javunkra fordítsuk?

Nem osztunk meg, és nem cserélünk árral vagy ajánlattal kapcsolatos információt a konkurenciával. Ez magában foglalja az árképzési politikát, promóciókat,

kedvezményeket, honoráriumokat, garanciális, valamint eladási feltételeket. Amennyiben egy versenytárs felvet ilyen információt, Önnek tapintatosan, de minél előbb meg kell szakítania a beszélgetést, és értesíteni kell felettesét és a jogi osztályt. A tudomására jutott információt természetesen nem szabad továbbadnia. Bár az információcsere ártatlan lehet, árkartell vagy körbenyerés benyomását keltheti, ami etikátlan és a legtöbb országban törvénytelen is.

4.2 - A L'ORÉAL tagja az Országos Kozmetikumgyártók Társaságának és én vagyok a L'ORÉAL képviselője a kereskedelmi bizottságban. A bizottság egyik havi értekezlete után az egyik kollégám (aki az egyik jól ismert versenytárs képviselője) azt javasolta, hogy a bizottsági tagok üljenek le egy vendéglőben, megerősítendő személyes kapcsolataikat, és tanúk nélkül beszélgessenek el bizalmas dolgokról. Mit kell tennem?

Ne fogadja el a meghívást, és azonnal értesítse a jogi osztályt. Kötelességünk tájékoztatni a Társaságot az ilyen „tanúk nélküli” bizalmas találkozókról. Ne feledje, hogy a konkurenciával való érintkezés csak kivételes alkalom lehet, és csak konkrét, nem érzékeny és nem stratégiai témákra korlátozódhat. Szigorúan kerülje a konkurenciával való informális találkozókat, még a társadalmi eseményeken is. Amennyiben az „engedélyezett” hivatalos érintkezés során Ön rájön, hogy érzékeny témákról fognak beszélni, hagyja el a találkozót és rögzítse a jegyzőkönyvben, hogy távozott.

4.3 - Megtudtam, hogy egyik fő versenytársunk nemsokára új termékkel fog előállni, és ez komoly befolyással lehet kereskedelmi és marketing stratégiánkra. Minden áron többet kell megtudnunk róla, kerül, amibe kerül. Mivel ez ennyire fontos, megbízhatunk-e valakit azzal, hogy kutassa át a szemetesüket, hátha talál valami utalást a piaci bevezetés stratégiájáról?

Nem. Ez teljesen etikátlan viselkedés volna, ami komolyan sértheti feddhetetlenségi hírnevünket. A L'ORÉAL soha nem bonyolódhat ilyen tevékenységekbe. A konkurenciáról csak törvényes eszközökkel gyűjthetünk információt. Ez jelentheti versenytársunk termékeinek megvizsgálását és olyan nyilvános források használatát, mint a promóciós brosrák, az éves jelentések, vásárokon a versenytársak standja, és olyan általános iparági adatok, amelyek nem cégspecifikusak.

4.4 - Amikor az egyik ügyfélnél jártam, információkat hozott a tudomásomra a konkurencia tervezett áráiról és új termékek bevezetésére irányuló terveiről. Megkérhetem, hogy áruljon el további információkat az új termékek in-store stratégiájáról?

Nem szabad bizalmas, érzékeny információkat (árképzés, új termékek bevezetése, piaci részesedés, reklámköltségvetés stb.) gyűjtenie a konkurenciáról – sem közvetlenül a konkurenciától, sem közvetetten, azaz ügyfeleinken keresztül. Ez mind a L'ORÉAL, mind az ügyfél számára kockázatot jelent.

4.5 - Hat hónappal ezelőtt felvettem valakit, aki azelőtt a konkurenciának dolgozott. Amíg ott dolgozott, igen fontos kutatási szaktudást szerzett egy számunkra kulcsfontosságú területen. Tulajdonképpen ez a szerzett tapasztalata volt a fő ok, amiért felvettem. Világos, hogy vigyáztam arra, hogy ne adjon át nekünk semmi bizalmas információt, azonban biztosan van egy időkorlát, amelynek az eltelte után szabadon megoszthatja velünk információit. Különben ezt az egész titoktartási ügyet nem lehet nyújtani a végletekig, ugye?

Nem. A bizalmas információ védelmének nincsen időkorlátja. Önnek a képességei alapján kellett volna felvennie a munkaerőt, nem pedig a konkurenciának végzett munkája miatt. Megfontolandó akár áthelyezése egy másik részlegre, ahol nem érez nyomást arra, hogy megossza az általa ismert bizalmas információkat

⊕ TOVÁBBI INFORMÁCIÓK:

a „*A verseny a mindennapokban*” című dokumentumban.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben a tisztességes versennyel kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal problémáját. Beszéljen a **felettesével, a jogi igazgatóval, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



ÉRDEKÜTKÖZÉSEK

A kozmetikai ágazat vezető vállalataként kiemelt figyelmet kell szentelnünk az érdekütközések kérdésének. Kerülnünk kell az olyan helyzeteket, amikor személyes érdekeink ütköznek a L'ORÉAL érdekeivel.

Az érdekütközésnek még a látszata is foltot hagyhat a L'ORÉAL hírnevén, és persze a sajátunkon is. Az érdekütközés vagy potenciális érdekütközés kezelésének alapszabálya a tények teljes felfedése. Ez lehetőséget ad arra, hogy mindent kellően kivizsgáljanak.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Tájékoztassuk a vezetőséget, amennyiben potenciális érdekütközés merül föl, amely befolyásolhatja az ítéletünket vagy tevékenységünket (például ha az egyik beszállító családtag), vagy ha a L'ORÉAL valamelyik versenytársánál, ügyfelénél, beszállítójánál vagy egyéb üzleti partnerénél bármilyen pozícióval vagy érdekeltiséggel rendelkezünk, amennyiben a L'ORÉAL cégnél betöltött pozíciónk lehetővé teszi az üzleti kapcsolat befolyásolását

Nem szabad:

- Érdekütközésre vonatkozó információt visszatartani

Etikus?

5.1 - Egyik kollégám unokatestvére és egy régi iskolatársam most léptek be hozzánk, és velem dolgoznak. Kissé gondban vagyok, attól félek, hogy az emberek érdekütközésre gondolnak majd. Ez a politika csak a közvetlen családtagokra vonatkozik, vagy akár erre az esetre is?

A válasz egyszerű: amennyiben a kapcsolat jellege olyan, hogy befolyásolhatja objektivitását, akkor ezt a politikát kell alkalmaznia, és tanácsot kell kérnie. Az, hogy valakinek a családtagja vagy barátja már a L'ORÉAL cégnél dolgozik, nem befolyásolja az illető érdemeit, amelyek alapján megfelelő munkaerőnek ítélik. Mindent meg kell tennünk annak érdekében, hogy a bérezést és teljesítményt független személy döntse el, és ezeket a helyzeteket folyamatosan figyeljük, hogy mindenki számára biztosítsuk az objektivitást és a méltányos bánásmódot.

5.2 - Nagyon mély benyomást tett rám a L'ORÉAL egyik beszállítójának minőségi munkája, és ennek eredményeképpen be szeretnék fektetni a cégbe. Fennáll ebben az esetben az érdekütközés esete?

Akkor is lehet érdekütközés, ha részvétele csak pénzügyi, attól függően, hogy milyen pozíciót tölt be a L'ORÉAL cégnél: befolyásolhatja-e ez a beszerzési döntéseit, a befektetése mértékét és a L'ORÉAL-nak az illető cég ügyfelekénti fontosságát. Az egyetlen mód, hogy kiderítse, elfogadható-e ez, ha felfedi szándékát vezetősége előtt, és nyíltan megtagyalyják a témát.

5.3 - Fiamnak van egy igazán jó helyi szállodája, amit számos közelben lévő cég használ ebédekre és egyéb alkalmakra. Eseményünk számára ez volna az evidens választás. Mivel árfekvése és minősége hasonló a többiéhez, mi akadályoz meg, hogy ott foglaljak le helyet?

Mivel az ár versenyképes és a helyszín népszerű, elfogadható lehet a cégnek, hogy ott szervezze meg eseményeit. Mindazonáltal nem volna jó, ha Önnek is beleszólása volna a döntésbe, mivel itt világos érdekütközés esete forog fenn. Azokhoz az esetekhez hasonlóan, amikor közvetlen családtag jelenlegi vagy potenciális beszállítónak, illetve üzleti partnernek dolgozik, ezt fel kell fednie a felettese előtt. Ebben az esetben a felettese megteheti a szükséges lépéseket, hogy Ön ne kerüljön káros helyzetbe.

5.4 - Szabadidőmben az országos Fogasztóvédelmi Egyesület alelnöke vagyok. Már sok éve töltöm be ezt a pozíciót. Most azt hallottam, hogy a társaság törvénymódosítást akar elérni, s ez gondot okozhat a L'ORÉAL cégnél. Mit kell tennem?

A L'ORÉAL tiszteletben tartja a munkatársak magánéletét, és pozitívan szemléli a munkatársak részvételét a társadalmi életben társaságokon és jótékonyági szervezeteken keresztül. Azonban tájékoztatnia kell tagságáról vagy részvételéről a felettesét, ha úgy véli, hogy ütközés van vagy lehet a L'ORÉAL érdekeivel. Az Ön személyügyi vezetője meg tudja mondani Önnek, mi a tennivalója. Ebben az esetben az egyesületbeli kollégáit is tájékoztatnia kell, és el kell zárkóznia bármilyen lobbizási kampányban való részvételtől.

5.5 - Feleségem a L'ORÉAL egyik versenytársának dolgozik. Otthon nem beszélünk a munkáról, és úgy vélem, a cégnek semmi köze ahhoz, hogy feleségem milyen szakmai területen dolgozik. Ennek ellenére egyes kollégák azt sugallták, hogy kompromittáló helyzetben vagyok. Ilyenkor mit kell tennem?

Ez érdekütközés látszatát keltheti. Annak érdekében, hogy védje magát és a céget, tájékoztatnia kell vezetőségét vagy a személyügyi vezetőt. Ezenkívül továbbra sem szabad feleségével beszélni munkahelyi üzleti ügyeiről, és lépéseket kell tenniük, hogy védve legyenek mindkét cég bizalmas vagy kizárólagos adatai.

5.6 - Csapatom egyik tagja néhány hónapja a beosztottjával jár. Nagyon titkolták a munkahelyen, az emberek mégis megtudták. Hivatalosan nem szabad róla tudomást vennem. Ez mindenféle szóbeszédre adott okot. Természetesen odafigyelek, hogy ne forduljon elő protekcionizmus, de mi történik, ha összevesznek és a dolgok rosszra fordulnak? Tennem kell-e valamit, és ha igen, akkor mit?

Ez egy nagyon érzékeny helyzet. A L'ORÉAL tiszteletben tartja a munkatársak magánéletét, és nem tudunk és nem is akarunk beleszólni a párkapcsolatokba. Mindazonáltal jogos figyelemmel kísérjük a szakmai kapcsolatokat, nevezetesen a főnök-beosztott viszonyt, valamint azokat a helyzeteket, amikor valaki hatalmat vagy ellenőrzést gyakorol a másik személy felett. A leírt helyzet nincs rendben, mivel érdekütközés esete forog fenn. Egy vezetőől nem várható el, hogy objektívan ítélje meg beosztottját, ha ezzel bizalmas kapcsolatot tart fenn. Beszélje meg a dolgot felettesével vagy a személyügyi vezetővel, hogyan kezeljék az esetet. Az ideális az volna, ha valamelyik munkatárs más beosztásba kerülne, és arra kell törekednünk, hogy ezt hatékonyan, ugyanakkor tapintatosan kezeljük. A tényektől és körülményektől függően, szexuális zaklatás esete is fölmerülhet.

5.7 - Lehet a L'ORÉAL munkatársának személyes szépségápolási blogja?

Elég nehezen elképzelhető, hogyan írna a L'ORÉAL munkatársa ilyen témájú blogot. Hiszen a lojalitás megköveteli, hogy ne kritizálja a L'ORÉAL termékeit. Ugyanakkor a konkurencia termékeit sem kritizálhatja, mivel ez nem lenne tisztességes. Az ilyen blogoknak csak akkor van értelmük, ha valóságos fogyasztói véleményeket mutatnak be. Nem szabad úgy viselkednünk, hogy a vita befolyásolásának vagy az átláthatóság hiányának vádjával illethessenek minket.

⊕ **TOVÁBBI INFORMÁCIÓK:**

a „Családtagok és barátok alkalmazása” c. dokumentumban.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben érdekütközéssel kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal problémáját. Beszéljen a **felettesével, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



AJÁNDÉKOK ÉS MEGHÍVÁSOK

A kölcsönös ajándékozás és meghívás segíthet a munkakapcsolatok megértésében vagy javításában, ugyanakkor érdekütköztetéshez vezethet a személyes érdekek és a szakmai kötelesség között. Amikor ajándékokat vagy szórakoztatást fogadunk el vagy adunk, az „alapszabály” az, hogy erről tájékoztassuk a vezetőséget, ésszerű keretek között maradjunk, és mindig tegyük fel magunknak a kérdést, hogy hogyan tekinthetnek erre az emberek.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Mérjük föl, hogy minden adott ajándék vagy meghívás megfelelő és elfogadható-e a L'ORÉAL értékrendje szerint.
- + Törekedjünk arra, hogy új üzleti kapcsolat létrehozásakor minden fél már a kezdetekben tájékozott legyen a L'ORÉAL elveiről az ajándékozás és meghívás tekintetében. Közben ki kell deríteni, mi az üzleti partner politikája ezen a területen. Ez igen hasznos lehet az esetleges félreértések elkerülésére.
- + Azonnal közöljük a vezetőséggel, ha ajándékot vagy meghívást kaptunk, és szükség esetén tartunk tiszteltetben a belső közzétételi eljárásokat.

Nem szabad:

- Ajándékot vagy szórakozásra való meghívást elfogadni, kivéve, ha ezeknek értéke jelképes.
- Soha ne adjunk vagy fogadjunk el ajándékot készpénzben.

Etikus?

6.1 - Adhatok-e egy L'ORÉAL ügyfélnek koncertjegyeket olyan koncertre, amelyre nem tudok elmenni?

Jelen kell lennie valakinek a L'ORÉAL cégtől, aki üzletet tud nyélbe ütni az ügyféllel a szórakozás folyamán. Ugyanez érvényes, amikor meghívást fogad el egy beszállítótól. Ez csak akkor megengedett, ha a meghívás ésszerű, szokásos és gyakori az üzleti kapcsolatban, és a szolgáltató is jelen van.

6.2 - Épp most zártunk le egy fontos üzletet egy új ügyféllel. Kereskedelmi igazgatóm azt javasolta, vigyük el egy klubba megünnepelni az eseményt. Úgy gondoltam, jó ötlet, amíg ki nem derült, hogy ez egy erotikus klub. Nagyon kellemetlenül érzem magam az ilyen szórakoztatástól. Vajon túlérzékeny vagyok?

Az ügyfeleknek felajánlott meghívásnak nemcsak ésszerűnek, hanem elfogadhatónak is kell lennie. Az ilyen klub nemcsak a L'ORÉAL SZELLEMSÉGÉVEL ütközik, de az ügyfél is nagyon kényelmetlenül érezheti magát, nem is említve kereskedelmi csapatának tagjait, akik gusztustalannak tekinthetnek az ilyen szórakozást. Önnek arra kell ösztönöznie kereskedelmi igazgatóját, hogy alkalmasabb megoldást keressen. Hosszú távon ez jót fog tenni a cégnek is.

6.3 - Annak érdekében, hogy elavult termékeket árusíthasson ki, az egyik beszállító 15% személyes kedvezményt ajánlott. Elfogadhatom?

Eltekintve a kivételes árengedményektől, amelyekről a L'ORÉAL megállapodik a beszállítókkal, a szállítók által felajánlott minden árengedményről tájékoztatni kell a vezetőséget.

6.4 - Munkám részeként számos üzleti találkozót, utazást és konferenciát szervezek. Most az egyik szálló, ahol gyakran foglalkozom a L'ORÉAL munkatársakkal, felajánlott egy ingyenes hétvégét szüleim házassági évfordulójára. Kedves tőlük. Elfogadhatom?

Nem. Még akkor sem, ha személyesen nem jelent Önnek előnyt ez az ajándék, elfogadása miatt nehezebb lesz a jövőben pártatlannak maradnia, amikor a jövőben szobákat foglal a L'ORÉAL számára. Elkerülendő még a látszata is az ilyen érdekütköztetésnek, és elkerüléséhez udvariasan vissza kell utasítani az ajánlatot, és világossá kell tenni visszautasításának az okát.

6.5 - Egy beszállító nagy csomagot adott termékeiből. Tudom, hogy ez nem kerülhetett sokba neki, Vajon el szabad-e és el kell-e ezt fogadnom?

Meg kell köszönnie a beszállítónak a nagylelkűségét, de udvariasan vissza kell utasítani az ajándékot. Csak jelképes értékű ajándékokat vagy meghívásokat fogadhat el. Például elfogadhatja a beszállító emblémás reklámtermékét vagy egy doboz csokoládét. Amennyiben úgy gondolja, hogy a visszautasítás rosszat tesz a kapcsolatuknak, kérje ki a menedzsment tanácsát, hogy miképpen kezelje az esetet.

6.6 - Egy ügyféllel a polchelyünk növeléséről tárgyalok. A kapcsolattartóm elutasítja a javaslatom megfontolását, mondván, hogy a konkurens cégek „kedvesebbek” hozzá. Az az érzésem, hogy ajándékot vár tőlem, de nem kért konkrétan semmit.

Informálja a vezetőséget a kétségeiről. Szükséges lehet megbeszélni a dolgot az ügyfél felettesével, mert nem valószínű, hogy támogatja az alkalmazottai ilyen viselkedését. Semmi esetre se engedjen a kísértésnek. Az ügyfelekkel való megfelelő tárgyalás alapja a termékeink minősége és az árpolitikánk, nem pedig az, hogy mennyire tudjuk megajándékozni az alkalmazottaikat.

⊕ TOVÁBBI INFORMÁCIÓK:

kérjük, olvassa el az „Ahogy mi vásárolunk” és „Hogyan előzzük meg a korrupciót” c. dokumentumokat, továbbá a helyi ajándékozási és meghívási szabályzatot.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben ajándékozással és meghívással kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal problémáját. Beszéljen a felettesével, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



VESZTEGETÉS

ÜGYMENETKÖNNYÍTŐ JUTTATÁSOK

Szerintünk a korrupció nem elfogadható, és az ilyen viselkedés nem felel meg a L'ORÉAL SZELLEMI SÉGÉNEK. Káros a közösségekre nézve, amelyekben működünk, és káros a cégre nézve is. A vesztegetés tilos minden országban, ahol a tevékenységünket végezzük, különösen az állami hatóságok képviselőinek vonatkozásában. A korrupcióval szemben a zéró tolerancia elvét alkalmazzuk, beleértve az ügymenetkönnyítő juttatásokat is. Ezek olyan juttatások, amelyeket törvényes hatósági intézkedések biztosítására vagy felgyorsítására használnak, mint például engedélyek kiadása vagy a vámáruraktárban lévő áru felszabadítása.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Biztosítanunk kell, hogy az üzleti partnereink és közvetítőink ismerik a szabványainkat, és kötelezettséget vállalnak azok betartására, amikor bennünket képviselnek egy olyan országban, ahol magas a korrupció veszélye.
- + Értesítse haladéktalanul felettesét és az országigazgatót, illetve Corporate vagy Zóna munkatársak esetén a cég Ügyvezető Testületének azt a tagját, akinek Ön jelentéssel tartozik, amennyiben olyan cselekedet jut a tudomására, amely ellenkezik a megvesztegetésellenes politikánkkal.
- + Amennyiben zsarolás vagy zsarolási kísérlet áldozata lesz, azaz pénzt vagy egyéb értéket követelnek Öntől a L'ORÉAL egy munkatársa vagy megbízottja azonnali sérelmének elkerülése érdekében, értesítse haladéktalanul felettesét és az országigazgatót, illetve Corporate vagy Zóna munkatársak esetén a cég Ügyvezető Testületének azt a tagját, akinek Ön jelentéssel tartozik.

Nem szabad:

- Pénzt, beleértve az ügymenetkönnyítő juttatást is, vagy bármilyen értéket (ajándékot, meghívást, stb.) ajánlani, ígérni vagy adni a közigazgatási hatóságok, politikai pártok vagy szakszervezetek képviselőinek, politikusnak vagy szakszervezeti tagoknak.
- Pénzt vagy bármilyen értéket (ajándékot, meghívást stb.) ajánlani, ígérni vagy adni jótékonysági vagy hasonló szervezetnek azzal a céllal, hogy a L'ORÉAL ezáltal bármiféle előnyhöz jusson a közigazgatási hatóságok, politikai pártok vagy szakszervezetek képviselőinek segítségével
- Pénzt, beleértve az ügymenetkönnyítő juttatást is vagy bármilyen értéket (ajándékot, meghívást, stb.) ajánlani, ígérni vagy adni egy másik vállalat alkalmazottjának vagy képviselőjének, ami a vállalatukhoz való hűségüket megingathatná.
- Pénzt vagy bármilyen egyéb értéket (ajándékot, meghívást stb.) elfogadni vagy kérni, ami a L'ORÉAL iránti hűségünket megingathatja, vagy úgy tűnhet, hogy befolyásolhatja az üzleti partnerséget.
- Soha ne használjon fel külső feleket arra, hogy olyasmit tegyen, amit nekünk nem szabad, vagy amit nem engedünk meg magunknak. Ez azt jelenti, hogy gondosan kell megválogatni és felügyelni az alvállalkozókat, ügynököket és üzleti partnereket

Etikus?

7.1 - Azt mondták, helyi szaktanácsadót kell felvennem, aki beszerzi az idegen hatóságtól szükséges minden engedélyt. A szaktanácsadó magas tiszteletdíjat kért és azt mondta, arra használja majd a pénzt, hogy felgyorsítsa a folyamatot. Mivel nem igazán tudjuk, hová kerül ez a pénz, van-e okunk aggodalomra?

Igen. Amennyiben azt gyanítja, hogy valamely ügynök helytelenül jár el, nem szabad a tiszteletdíjat vagy bármi egyébét kifizetnie, amíg ki nem derítette, hogy nem teljesítettek vagy teljesítenek-e helytelen kifizetést.

7.2 - Új irodát nyitok, a helyi hatóságok pedig kisebb borralalót kértek, hogy beszereljék telefonvonalunkat. Teljesíthetem-e kívánságukat?

Nem. Amennyiben a kifizetés nem a törvényes és indokolt szerelési díj, nem szabad kifizetni.

7.3 - Éppen egy új ügyfélnek szállítom a termékeinket. Egy tanácsadó, aki ennek az ügyfélnek dolgozik, felvette velem a kapcsolatot, és azt állította, hogy segíthet nekem azzal, hogy bizalmas információkat szolgáltassak az ügyfélről.

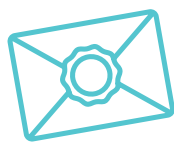
Az ajánlatot vissza kell utasítania, és értesítenie kell róla a felettesét. Ezenkívül valószínűleg az ügyfelet is értesíteni kell arról, hogy egy külső fél bizalmas információkat árul róluk.

⊕ TOVÁBBI INFORMÁCIÓK:

a „Hogyan előzzük meg a korrupciót” c. dokumentumban.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben vesztegetéssel és ügymenetkönnyítő juttatásokkal kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal problémáját. Ossza meg **felettesével, az internal control managerrel, a pénzügyi igazgatóval, a jogi igazgatóval, a személyügyi igazgatóval vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még az „Ajándékok és meghívások” és a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



BIZALMAS INFORMÁCIÓK

Az információ értékes. A bizalmas információ engedély nélküli közreadása értékvesztéshez vezethet, és káros lehet a L'ORÉAL számára. Mindannyiunknak biztosítanunk kell a belső információk védelmét, szigorúan követve a csoport vonatkozó szabályait. Azok, akik üzleti partnereink bizalmas információihoz is hozzáférnek, ugyanúgy kötelesek ezeket az adatokat bizalmasan kezelni.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + A belső információ közlését azokra a személyekre korlátozzuk, akiknek reálisan szükségük van erre a L'ORÉAL érdekében
- + Legyen mindig naprakész az adatok kezelésére vonatkozó cégszabályzattal kapcsolatban
- + Biztosítsa, hogy minden bizalmas adatot, mely alkalmazottira, fogyasztóra, ügyfélre és beszállítóra vonatkozik, mind papír, mind elektronikus formában biztonságosan őrizzünk
- + Mielőtt megosztana valamilyen belső információt a L'ORÉAL cégen kívülre (beleértve különösen a családtagokat és a közösségi médiát), ellenőrizze, hogy van-e joga megosztani az adatokat másokkal

Nem szabad:

- Belső adatokról folyó beszélgetést vagy ilyen adatokkal végzett munkát közterületen folytatni, ahol a beszélgetések kihallgathatók vagy az adatok kiszivároghatnak
- Megosztani egy előző munkáltató belső információit
- Megőrizni bármilyen belső információt (beleértve az eredeti anyag minden másolatát), amikor elhagyjuk a L'ORÉAL vállalatot

Etikus?

8.1 - Barátaim gyakran faggatnak a L'ORÉAL-nál végzett munkámról: kíváncsiak, hogy mit teszünk termékeinkbe, és milyen újdonságokkal készülünk előállni. Világos, hogy munkámból kifolyólag sok kérdésre megvan a válaszom, de mennyit mondhatok el nekik?

Belsőnek kell tekinteni minden információt (írásos, elektronikus, szóbeli vagy más formában) amely nem közkinccs, és amelyhez a L'ORÉAL munkatársaként férhetett hozzá. Nem helyénvaló az ilyen információ közlése, még jó barátok előtt sem. Ez sértheti a L'ORÉAL érdekeit.

8.2 - A mai világunkban a digitális technológiának köszönhetően a kommunikáció egyszerűbb feladattá vált, és korlátlanul élhetünk vele. Ez kihívást jelent a Etikai kódexben lefektetett titoktartási elvek betartása szempontjából.

Való igaz, a digitális világban egyre nehezebb megőrizni az információ bizalmasságát, viszont éppen ezért annál fontosabb is. Mindenkinek saját felelőssége elsajátítani a csoport témába vágó szabályait, vagyis a közösségi média, az adatok és a kommunikációs lehetőségek megfelelő használatát.

8.3 - A napokban egy potenciális ügyfélt kísértem egy értekezletre. Útközben elhaladtunk az egyik kolléga irodája előtt. Ajtaja nyitva volt és egy másik ügyfelünket kihangosított telefonon éppen az árképzésünkről tájékoztatta. Pont, amikor elhaladtunk, ügyfelem füle hallatára, a másik ügyfélnek speciális üzletet ajánlott! Nem járhatott volna el gondosabban?

Mindannyiunknak vigyázni kell a bizalmas információk kezelésére, még a munkahelyen is: például iratoktól letisztított asztalon dolgozva, az iratgyűjtőket elzárva, a jelszavak rendszeres cseréjével és gondossággal eljárva, amikor a kihangosítót használjuk. Soha nem lehet tudni, ki megy el éppen az ajtónk előtt, és még a L'ORÉAL munkatársai között is a kereskedelmileg érzékeny információkról csak az értesülhet, akinek erre okvetlenül szüksége van.

8.4 - Egy kollégám, aki nemrég lépett ki a L'ORÉAL vállalatból, elmondta nekem, hogy még mindig talált otthon belső L'ORÉAL dokumentumokat. Mit tanácsolhatok neki?

Ha ezek a dokumentumok másolatok, kérje meg arra, hogy semmisítse meg azokat. Amennyiben eredeti példányok, továbbítsa azokat a L'ORÉAL egy olyan munkatársának, aki jogosult az adott információkat befogadni. Beszélje meg az ügyet a felettesével, hogy biztos lehessen abban, hogy a megfelelő lépések megtörténtek.

+ TOVÁBBI INFORMÁCIÓK:

További információkat a szállítókkal való kapcsolatunkról az „Ahogy mi vásárolunk” c. dokumentumban, a versenytársakkal és ügyfelekkel való kapcsolatunkról pedig „A verseny a mindennapokban” c. dokumentumban talál.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben a titoktartással kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal. Beszéljen a **felettesével, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



A CÉG KÉPVISELETE

A L'ORÉAL hírneve mindegyikünk viselkedésétől függ.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Mindig tartsuk szem előtt a L'ORÉAL érdekeit
- + A L'ORÉAL értékrendjét szakmailag megfelelő viselkedéssel és nyelvezettel támogassuk
- + Ne tévesszük össze saját érdekeinket és véleményünket a vállalatéival
- + Ne írjunk értékelést a kollégákról és a munkahelyről szakmai fejlesztési oldalakon (pl. LinkedIn)
- + Ha a szakmai tevékenységünk részeként használjuk a közösségi médiát, mindig tegyük nyilvánvalóvá, hogy a L'ORÉAL munkatársai vagyunk
- + Soha ne feledjük, hogy az interneten semmi sem „titkos” vagy „privát”
- + Mindig győződjön meg arról, hogy a L'ORÉAL vállalattal vagy valamely márkájával kapcsolatban közzétett digitális tartalmak megfelelő előkészítéssel mentek keresztül

Nem szabad:

- Beszélni, írni vagy bármilyen kötelezettséget vállalni a L'ORÉAL nevében, ha erre nincs felhatalmazásunk
- Beszélni vagy írni olyan témákról, amelyek kívül esnek szakmai ismereteinken
- Használni a L'ORÉAL jeleket vagy a vállalati e-mailt személyes véleményünk kifejezésére vagy magáncélra

Etikus?

9.1 - Meglátogattam egyik kollégám blogját, és azt olvastam, hogy személyes véleményt fejezett ki a L'ORÉAL menedzsmentjéről. Nem említette kifejezetten, hogy L'ORÉAL munkatárs, de a többi információból ezt nem volt nehéz kitalálni, hiszen azt írta: „az első számú kozmetikai cégnek dolgozom”! Beszélnem kell-e vele erről a témáról?

A webes naplók (blogok) egyre népszerűbb kifejezési módokká válnak. Amikor részt vesznek blogokban, a munkatársaknak világossá kell tenniük, hogy személyes véleményüket fejezik ki, és meg kell tenni minden óvintézkedést, hogy ezeket ne tekintsék a L'ORÉAL cég nézeteinek. Először beszélje meg a dolgot kollégájával, hiszen előfordulhat, hogy nem volt tudatában annak, hogy ez sértheti a L'ORÉAL érdekeit. Szükség esetén a későbbiekben megbeszélheti ezt saját felettesével is.

9.2 - Csapatunk részt vett egy konferencián, amelynek alkalmával szállodában aludtunk és vacsoráztunk. Csapatom egyik tagja többet ivott a kelleténél és csúnyán viselkedett, ostoba vicceket

mondott és agresszív volt a szálloda személyzetével. Mit mondjak neki a viselkedéséről?

Bár az eset este történt, az Ön csapatának a tagja még mindig vállalati kiküldetésben volt. A többiek számára ő a L'ORÉAL céget képviselte. Világos, hogy viselkedése nem elfogadható.

9.3 - Egy nemzetközi konferencián vettem részt, ahol az est folyamán egy másik résztvevővel a L'ORÉAL vállalatnál végzett tevékenységemről beszélgettem. Később rájöttem, hogy a mellettünk álló fiatal nő újságíró volt, aki tudósítást készült írni a konferenciáról. Bár semmilyen szigorúan titkos információt nem fedtem fel, mégsem szeretném viszontlátni a mondataimat a címlapon.

Ha nyilvános helyen tartózkodik, akár hivatalos, akár személyes minőségben, mindig vigyázzon arra, hogy mit mond egy újságíró jelenlétében. Ha tanácsra van szüksége, lépjen kapcsolatba a kommunikációs igazgatóval.

9.4 - Néha az internetet, úgy tűnik, elárasztja a téves információ a L'ORÉAL céggel kapcsolatban. Az én felelősségem ezeket helyesbíteni?

Nem. Amennyiben nyilvánosan téves információt terjesztenek, Önnek erről tájékoztatnia kell felettesét vagy a vállalati kommunikációs osztályt, és ők megteszik a szükséges intézkedéseket. Megfelelő felhatalmazás hiányában a munkatársaknak nem szabad vállalati információt vagy vállalati álláspontot képviselni az interneten vagy máshol.

9.5 - Első alkalommal veszek részt szakmai egyesületi ülésen. Milyen lépésekkel tudom biztosítani, hogy a L'ORÉAL-nak ebből ne származzon hátránya?

Egyeztessen a jogi igazgatóval a szabadon tárgyalható információk típusáról, és végezze el a versenyjogi online kurzust. Kérjük továbbá, hogy olvassa el „A verseny a mindennapokban” és a „Hogyan előzzük meg a korrupciót” c. dokumentumokat.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben a cég képviselőjével kapcsolatos kérdése merül fel, ossza meg másokkal. Beszéljen a **felettesével, a vállalati kommunikációs igazgatóval, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



SZEMÉLYISÉGI JOGOK, ADATVÉDELEM

Mindannyiunknak jogunk van a magánélethez.

A L'ORÉAL elkötelezetten tiszteletben tartja az összes érintett személyes adatait, beleértve az alkalmazottakat, fogyasztókat és üzleti partnereket is. A vállalat csak olyan adatokat kezel és őriz meg, amelyek okvetlenül szükségesek a L'ORÉAL cég működéséhez.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Győződjön meg arról, hogy értesített mindenkit a személyes adatainak begyűjtéséről, azok típusáról és a tervezett felhasználásról, megadva nekik az elérhetőségünket, arra az esetre, ha kérdés merülne fel
- + Csak a szükséges személyes adatokat gyűjtse be
- + Semmisítsen meg vagy javítson ki minden pontatlan vagy hiányos adatot
- + Az ilyen adatokat biztonságosan tároljuk
- + Gondoskodjunk arról, hogy az ilyen adatok a L'ORÉAL vállalatban belül csak olyan illetékes személyekhez kerüljenek, akiknek erre okvetlenül szükségük van
- + Tájékozódjunk a törvényi szabályozásról, mielőtt az ilyen személyi adatokat az eredeti országon kívülre juttatjuk
- + Tartsuk tiszteletben kollégáink magánélethez való jogát
- + Biztosítsuk, hogy a külső felek, akiket esetleg felhatalmazunk személyes adatok gyűjtésére vagy használatára, szintén alapelveink szerint cselekednek

Nem szabad:

- Az érintett személy beleegyezése nélkül „érzékeny” információkat gyűjteni (különös tekintettel az egészségi állapotra, etnikai származásra, szexuális orientációra, politikai nézetekre és vallásra), kivéve, ha a törvény ezt megköveteli
- Személyes adatokat átadni a L'ORÉAL cégen kívülre, kivéve, ha a törvény erre kötelez, műszaki szolgáltatókkal dolgozunk, vagy ha a kérdéses személy erre kifejezett írásos engedélyt adott
- Az ilyen adatot hosszabb ideig megőrizni, mint ami szükséges ahhoz, hogy teljesítsük a jogi vagy üzleti okot, mely miatt rögzítettük az adatot
- Személyes adatokhoz hozzáférni, azokat tárolni, kivéve, ha erre megfelelő felhatalmazásunk van, és szükség van ezekre az adatokra az üzletvitelhez

Etikus?

10.1 - Miért van szüksége a L'ORÉAL vállalatnak a személyes adatokhoz való hozzáférésre?

A L'ORÉAL az alkalmazottak, fogyasztók és érintettek különböző szükségleteinek biztosítására gyűjti és használja a személyes adatokat. Például a fogyasztók, érintettek és jelöltek e-mail címeit a számukra szükséges információk megküldésére használjuk. Marketing célokra is gyűjtünk személyes adatokat, például nyereményjátékok vagy CRM adatbázisok céljára. Az alkalmazottaink személyes adataira a fizetésük elutalása és karrierjük irányítása céljából, illetve jogi vagy biztonsági megfontolásokból van szükség. Az új ügyfelekkel és szállítókkal való együttműködés megkezdéséhez is szükség van személyes adatokra. Végül fogyasztói kutatások során vagy az értékelési központjainkban is gyűjtünk adatokat.

10.2 - Szakmai úton voltam, amikor ellopták a bördöndömet, benne egy USB kulccsal, mely ügyfelek személyes adatait tartalmazta. Sajnos az adatok nem voltak titkosítva, viszont nem tudom elképzelni, hogy a tolvaj bármire fel tudná használni azokat.

Személyes adatok elvesztése jogi perhez vezethet, árthat a L'ORÉAL hírnevének, és megkárosíthatja mindazokat, akiknek az adatai illetéktelenek kezébe kerülnek. Az ily módon elvesztett személyes adatokkal való visszaélés egyre gyakoribb. Ennélfogva életbevágóan fontos, hogy betartsuk az adatok titkosítására vonatkozó belső szabályokat és eljárásokat. Amikor csak lehetséges, tegye beazonosíthatatlanná a személyes adatokat, vagy használjon kódneveket.

10.3 - Az önkénteseink személyes adatait kiértékelő tanulmányok céljára használjuk fel. Bizonyos információk érdekelhetnek más vállalatokat, és ezért fizetni is hajlandóak. Jogunkban áll eladni ezeket az adatokat?

A L'ORÉAL elkötelezett a tevékenységünk részeként gyűjtött személyes adatok védelme iránt. Ezek a személyes adatok nem használhatók fel az érintettek előzetes értesítése vagy azok írásos beleegyezése nélkül.

10.4 - Fogyasztókra vonatkozó személyes adatokat kell elküldenem egy külföldi ügynökségnek. Kitől kérjek tanácsot?

Legjobb ilyenkor a jogi igazgatóhoz fordulni. Az egyes országok törvényei nagy mértékben eltérnek egymástól. Alapvető szabály, hogy személyes adatokat nem szabad külső félnek átadni anélkül, hogy meggyőződnénk arról, hogy aláírták a személyes adatokat védő szabványaink betartására vonatkozó kötelezettségvállalási egyezményt.

10.5 - Fogyasztói osztályunkhoz egy e-mail érkezett egy fogyasztótól, aki tudni szeretné, milyen személyes adatokat gyűjtöttünk róla, és arra kér, hogy semmisítsük meg azokat. Köteles vagyok teljesíteni a kérést?

Igen. Minden esetben tiszteletben tartjuk a fogyasztók kérését, hogy ne használjuk fel marketing célokra a személyes adataikat, és kötelesek vagyunk rendszeresen frissíteni a nyilvántartásokat. Egyes országokban listák állnak a fogyasztók rendelkezésére, amelyekre regisztrálhatnak, ha nem kívánják személyes adataikat használatra átadni. Kérjen tanácsot a jogi igazgatótól a kérés maradéktalan teljesítése érdekében!

10.6 - Szeretnék egyik kollégám születésnapjára ajándékot küldeni otthoni címére. Kérdeztem a címét a személyügyi osztályon, de azt mondták, nem adhatják meg, mert ezzel megsértenék a „magánélethez való jogát”! Nem túlzás ez?

Nem. A személyügyi osztály válasza teljesen megfelelő, minden munkatárs személyi adatait szigorúan bizalmasan kell kezelni. Kivételezésnek helye nincs.

10.7 - Nemrég hallottam felettesemet beszélni a személyügyi osztállyal, arról, hogy az egyik kollégánk súlyos beteg. Szabadidőmben egy jótékonyági szervezetnél dolgozom önkéntesként, s ez a szervezet segíti a súlyos betegeket. Szeretném tudni, tehetek-e valamit én is. Fordulhatok-e közvetlenül kollégámhoz, vagy először beszéljem meg felettesemmel?

Ne közvetlenül a munkatársát keresse, hanem tájékoztassa felettesét vagy a személyügyi osztályt. Ha szerintük helyénvaló, felveszik a kapcsolatot a kollégájával. Annak érdekében, hogy tiszteletben tartsa kollégájának magánéletét, természetesen titokban kell tartania ezt az információt.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben a személyiségi jogokkal és/vagy a személyes adatokkal kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal problémáját. Beszéljen a **felettesével, a jogi igazgatóval, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



A VÁLLALATI ERŐFORRÁSOK HASZNÁLATA

A vállalati források szerepe, hogy segítsék a munkatársakat a L'ORÉAL üzleti céljainak az elérésében. A rosszul felhasznált vagy elpazarolt vállalati erőforrások, beleértve a munkatársak munkaidejét, mindannyiunkra károsak és negatívan befolyásolják a L'ORÉAL gyártási és pénzügyi teljesítményét.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Becsüljük meg és óvjuk a vállalati vagyont, ne hagyjuk elveszni, megrongálni, tévesen felhasználni vagy elpazarolni, másoknak kölcsönadni, átruházni, eladni vagy odaajándékozni, ha erre nincs engedély
- + Vegyük tudomásul, hogy a Vállalat minden vagyona és dokumentuma a L'ORÉAL tulajdonát képezi

Nem szabad:

- Vállalati erőforrásokat személyes célokra felhasználni. Elfogadható az e-mail, telefon, internet és egyéb kommunikációs eszközök korlátozott használata, feltéve, hogy ez nem von maga után ésszerűtlen költségeket, és nem zavarja munkája elvégzésében
- Kerüljük a számítógéprendszer, vállalati e-mail postafiókok és az internet helytelen használatát
- Ne használja külső felek tulajdonát (fényképek, filmek, cikkek stb.), ha nem biztos abban, hogy a L'ORÉAL vállalatnak jogában áll használni azokat
- Ne tegye lehetővé a hozzáférést a kapcsolattartói listákhoz/elektronikus szakmai címjegyzékhez a közösségimédia-oldalakon keresztül (Facebook, LinkedIn stb.)

Etikus?

11.1 - Az a gyanúm, hogy csapatom egyik tagja külső szaktanácsadási céget működtet a munkaidejében, és erre a vállalati laptop gépet és e-mail postafiókot használja. Említettem ezt egy barátomnak az informatikáról. Ő ellenőrizheti az illető e-mail üzeneteit, és felajánlotta, hogy végez egy kis nyomozómunkát annak kiderítésére, hogy mi is történik. Ez rendben van így?

Nem. Ha ilyen gyanúja van, ezt közvetlen felettesével kell megbeszélnie. A cégnek pontos szabályai vannak a munkatársak e-mail üzeneteinek ellenőrzésével kapcsolatban, amikor fegyelmi vizsgálat indul. Bár barátjának az informatikán lehetősége van hozzáférni ezekhez a fiókokhoz, ezt nem szabad megtennie, ha nem kapott rá felhatalmazást a cég hivatalos csatornáin keresztül.

11.2 - Otthoni nyomtatóm elromlott, és feleségemnek sürgősen el kell küldenie egy önéletrajzot egy potenciális munkahelyre. Rendben van-e, ha a munkahelyen beírom a gépbe és kinyomtatom?

Használhatja a számítógépet személyes iratok rögzítésére, feltéve, hogy ez nem rendszeres, ésszerű mértékű, és nem zavarja feladatai teljesítésében, valamint munkaidőn kívül történik.

11.3 - Rendszeresen kapok vicces e-maileket a barátomtól, aki egy másik részlegen dolgozik. Ezek némelyike határozottan mulatságos. Szeretném ezeket továbbküldeni kollégáimnak, hogy mosollyal indítsák a hétfő reggelt, de nem tudom, felettesem beleegyezik-e. Mit kell tennem? Egyszerűen kihagyom a főnökömet a továbbküldési listáról?

Ne küldje tovább ezeket a tréfákat. Ne feledje, nem mindenkinek egyforma a humorérzéke. Különösen fontos szem előtt tartani, hogy a vállalat e-mail és internet hozzáférési rendszereit soha nem szabad használni a L'ORÉAL SZELLEMISSÉGÉVEL ellenkező anyagokhoz való hozzáféréshez, ezek tárolásához, küldéséhez vagy publikálásához, és különösképpen tiszteletben kell tartani a személyiségi jogokat. Ezek közé tartoznak természetesen a pornográf vagy nyíltan szexuális célzatú képek, politikai, vallási vagy rasszista tartalom, illetve bármi, ami erőszakot, gyűlöletet vagy intoleranciát sugall.

11.4 - Eladhatom-e a vállalati boltban vásárolt termékeket a barátaimnak felár nélkül? Illetve eladhatom-e nekik piaci áron?

A vállalati boltban megvásárolható termékek szigorúan csak az Ön és családja személyes használatát szolgálják, és semmilyen áron nem adhatók el újra.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben a vállalati erőforrások használatával kapcsolatos kérdése merül fel, ossza meg másokkal. Beszéljen a **felettesével, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel**, tőlük segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



PÉNZÜGYEK ÉS KÖNYVELÉS, VALAMINT A PÉNZMOSÁS ELLENI KÜZDELEM

Kötelességünk megbizonyosodni arról, hogy minden pénzügyi és egyéb dokumentumunk pontosan van vezetve. A pontosság kiemelt fontosságú az üzletvitelben. Ez lényeges része a törvényes, becsületes és hatékony üzletvitelnek. Létfontosságú, hogy átlátható, rendszeres és megbízható tájékoztatást tudjunk nyújtani részvényeseinknek. Végül meg kell bizonyosodnunk arról, hogy a tevékenységünket nem használják törvénytelen tevékenységekből származó pénz tisztára mosására.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Teljesítsük kötelezettségeinket, hogy a pénzügyi és vállalati dokumentumok, beleértve a pénzügyi és nem pénzügyi kimutatásokat, mindenkor naprakészek legyenek
- + Biztonságosan vezessük nyilvántartásainkat, és betartsuk ezek megőrzésének előírásait
- + Kövessük a belső átvilágítási eljárásokat, biztosítva, hogy törvényes tevékenységeket folytató ügyfelekkel dolgozzunk és azok pénze nem büntetből származik
- + Együttműködünk a belső és külső auditorokkal

Nem szabad:

- Eladni, átruházni vagy megsemmisíteni bármit a L'ORÉAL vagyonából vagy tulajdonából megfelelő engedélyek és dokumentálás hiányában
- Elfogadni a készpénzes ügyleteket. Amennyiben nincs más lehetőség, és a törvényesen engedélyezett összeghatárig mégis készpénzes tranzakcióra kényszerül, ezeket engedélyeztetni, megfelelően rögzíteni és dokumentálni kell
- Kifizetést elrejtteni külső feleken keresztül

Etikus?

12.1 - Arra kértek, hogy ellenőrizsem a vezetőm által készített év végi értékesítési kimutatást. Miközben munkámat végzem, úgy tűnik, hibára akadtam, amelyet előttem nem vett észre senki. Gondban vagyok ennek a felvetésével, mivel nem szeretném elrontani kapcsolatomat a felettesemmel. Mit tegyek?

Pontosan azért kérték fel Önt az eladási beszámoló ellenőrzésére, hogy biztosak legyünk benne, hogy nincsenek benne hibák. Amennyiben nem közli az észlelt hibákat, Ön nem teljesíti feladatát, és nem szolgálja a vállalat érdekeit. Beszélnie kell felettesével arról, amit felfedezett. Felettesének nincs oka haragudni Önre; ellenkezőleg, Ön megtette kötelességét azért, hogy ne továbbítsanak pontatlan információt.

12.2 - Az élet néha igen mozgalmas, én pedig nem mindig találom meg a számlákat, amelyekkel elszámolhatnék. Megengedhető-e, hogy beírok néhány légből kapott kiadást, amelyeknek a végösszege megfelel az elvesztett blokkon szereplőnek? Nem volna becsapás, hiszen nem nyerek

rajta, csak a kiadásaimat próbálom elszámolni. Csak annyit akarok visszakapni, amennyit elköltöttem.

Nem, ez így nincs rendben. Ez azt jelenti, hogy a kiadási beszámoló nem pontos, ami pontatlan könyveléshez vezet. Önnek gondosan kell vigyáznia a kiadásait igazoló számlákra; csak ez szavatolhatja, hogy megtérítsék a kiadásait.

12.3 - Egyik ügyfelünk megkérdezte, hogy megbonthatja-e számlája kiegyenlítését különböző fizetési formákra (készpénz és csekk). Ez rendben van így? Mit kell tennem?

Önnek nagyon kell vigyáznia az ilyen tranzakciókkal. Előfordulhat, hogy pénzmosásról van szó, amikor a törvénytelenül szerzett jövedelmeket (pl. kábítószer, megvesztegetés, prostitúció stb.) eltitkolják, vagy megpróbálják törvényesnek feltüntetni. Tegyen meg mindent annak ellenőrzésére, hogy tisztességes ügylettel van-e dolga. Az ilyen kifizetéseket csak kivételes esetben, a felettese engedélyével lehet elfogadni. Amire okvetlenül oda kell figyelni: ha a kifizetést más devizában teljesítik, mint ami a számlán szerepel; ha készpénzben akarnak fizetni; ha olyasvalaki fizet, aki nem szerződéses fél; ha olyan folyószámláról teljesítenek, amely nem az, mint amelyet az általános üzletvitelre használnak; és ha valaki többet akar fizetni a kelleténél. Ha a folyószámla nem a szerződő vállalat nevében van, a kifizetést el kell utasítani.

+ TOVÁBBI INFORMÁCIÓK:

a pontosságról a pénzügyek és a könyvelés terén, és a pénzmosás elleni küzdelemről bővebben a „Hogyan előzzük meg a korrupciót” c. dokumentumban olvashat.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben a pénzügyi és vállalati dokumentumok pontosságával kapcsolatos kérdése merül fel, ossza meg másokkal. Beszéljen a **felettesével, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).

BENNFENTES KERESKEDELEM

Bár a L'ORÉAL cég nem kívánja korlátozni a munkatársak befektetési szabadságát, mindegyikünknek szem előtt kell tartani, hogy megvan annak a kockázata, hogy „bennfentes kereskedelemmel” vádolhatnak meg.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Tisztában kell lenni azzal, hogy a belső információ használata befektetési döntéseknél a bennfentes kereskedelmet tiltó törvények hatálya alá eshet
- + Kezeljünk bizalmasan minden hozzánk eljutó belső információt, hogy elkerüljük azok véletlen felfedését

Nem szabad:

- Kereskedni a L'ORÉAL vagy egyéb vállalat részvényeivel, amennyiben bennfentes információ birtokában vagyunk
- Bennfentes információt felfedni bárkinek a vállalaton kívül, még a családtagoknak sem
- Bennfentes információt felfedni bárkinek a vállalaton belül

Etikus?

13.1 - Nem vagyok jogi szakértő. Pontosan mit jelent a „bennfentes információ”?

A „bennfentes információ” fogalmát a törvény határozza meg. Nagy általánosságban olyan nem köztudott információt jelent, amelyet egy befektető felhasználhat, amikor befektetési döntést hoz. Az ilyen információ kapcsolatos lehet a L'ORÉAL csoporttal, annak tevékenységével, valamely ügyfelével vagy beszállítójával, vagy másik céggel, amellyel a L'ORÉAL csoport kapcsolatban van. További tájékoztatást találhat a L'ORÉAL tőzsdepiaci etikai kódexében.

13.2 - Éppen azt hallottam, hogy a L'ORÉAL nemsokára felvásárol egy másik céget. Ez kiváló alkalomnak tűnik részvények vásárlására az egyik vagy másik cégben, vagy akár mindkettőben, hiszen mindkettő értéke nőni fog, amikor bejelentik az üzletet. Rendben van ez, ha ilyesmit teszek?

Nincs rendben. Mint a L'ORÉAL munkatársát, Önt valószínűleg bennfentesnek tekintik, így nem kereskedhet a L'ORÉAL vagy a másik cég részvényeivel, amíg hivatalosan be nem jelentik az üzletet.

13.3 - Értem, hogy magam nem vásárolhatok L'ORÉAL részvényeket a belső információ alapján. De mi volna, ha csak úgy „teljesen véletlenül” megemlíteném barátnőmnek, hogy talán most jó volna vásárolni, ez rendben volna?

Nem. Ez ugyanúgy elfogadhatatlan volna, mintha saját maga vásárolna. Mi több, egy híresztelés továbbadása önmagában is megsérti a törvényt és az erkölcsi elveinket, még akkor is, ha a barátnője nem követi az Ön tanácsát.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben a bennfentes kereskedelemmel kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal. Beszéljen a **felettesével, a jogi igazgatóval, a tőzsdepiaci etikai belső tanácsadóval vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is). Ugyanakkor legyen elővigyázatos, és ne fedjen fel semmilyen belső információt.



A L'ORÉAL felelős vállalként kíván viselkedni, bárhol fejtsse is ki tevékenységét. Ennek kulcsfontosságú eleme az adójogszabályok pontos betartása, biztosítva a helyi adókötelezettségek maradéktalan teljesítését, az említett törvények által előírt módon.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + A pénzügyi és üzleti dokumentumok mindenkor pontosak és átfogóak legyenek
- + Adónyomtatványaink kitöltése

Nem szabad:

- Tudatosan lehetővé tenni a L'ORÉAL számára az adózási kötelezettségei megkerülését

Etikus?

14.1 - Egy beszállító fordult hozzám, aki azt mondja, bombabiztos módszere van arra, hogy pénzt takarítsunk meg. Azt ajánlotta, hogy harmadik országban keresztül bonyolítsuk az évvégi megrendeléseket, és ő ennek elvégzi a papírmunkáját, így elkerüljük a forgalmi adó (ÁFA) megfizetését, ami különben ránk hárulna. Okos megoldásnak tűnik – elfogadhatom ajánlatát?

Nem. Törvénytelen és etikátlan az adómegkerülés minden formája, és ez tulajdonképpen azt jelenti. A L'ORÉAL költségvetésében szerepel minden előírt adó megfizetésére fenntartott összeg.

14.2 - Rájöttem, hogy hibáztunk egy adóbevallási űrlapon néhány éve, és ennek következtében kevesebbet adóztunk, mint kellett volna. Mit kell tennem?

Alapvetően mindig betartjuk a helyi adótörvényeket, és az adóhatóságok megbízhatónak tartanak bennünket. Keresse fel a pénzügyi igazgatót vagy a csoport adórészlegének egy tagját, akik ellenőrizni tudják, hogy valóban hiba történt-e, és ha igen, eldöntik, hogyan közöljék ezt az adóhatóságokkal, és milyen lépéseket fogantatásnak annak biztosítására, hogy nem fordul elő többször.

14.3 - A média több adókerülő vállalat nevét is felkapta. Megtörténhet ez a L'ORÉAL vállalattal is?

A L'ORÉAL mindig betartja az összes ország adótörvényét, amelyben tevékenységet folytat. Mi erre úgy tekintünk, mint az egyik módszerre, amellyel pozitívan járulhatunk hozzá azoknak az országoknak és közösségeknek az életéhez, ahol jelen vagyunk.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben az adózással kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal problémáját. Beszéljen a **felettesével, a pénzügyi igazgatóval, a személyügyi igazgatóval, az etikai nagykövettel vagy a csoport adórészlegével**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



FELELŐSSÉGTELJES **MUNKAADÓKÉNT**

„Célunk, hogy a L'ORÉAL kiváló munkahely legyen. Tudjuk, hogy legfőbb értékünk munkatársainkban rejlik.”

Tartalom

29. OLDAL
Egészség, munkavédelem
és biztonság

30. OLDAL
Sokszínűség

32. OLDAL
Zaklatás és megfélemlítés

33. OLDAL
Szexuális zaklatás



EGÉSZSÉG, MUNKAVÉDELEM ÉS BIZTONSÁG

A L'ORÉAL cég minden dolgozójának joga van az egészséges és biztonságos munkakörnyezethez, és a munkahelyi biztonság mindegyikünk viselkedésétől függ.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Tegyük meg minden szükséges óvintézkedést a biztonságos és egészséges munkakörnyezet érdekében
- + Győződjünk meg arról, hogy tevékenységünkkel sem magunkat, sem másokat nem veszélyeztetünk
- + Győződjünk meg arról, hogy tudjuk, mit kell tenni, ha vészhelyzet fordul elő a munkahelyen
- + Jelentsük a vezetőségnek a legkisebb balesetet is, valamint jelentsük minden olyan viselkedést, berendezést vagy tételt, amely veszélyeztetheti munkakörnyezetünket

Nem szabad:

- Nem hagyhatjuk figyelmen kívül a cég munkaegészségügyi és biztonsági szabályait

Etikus?

15.1 - Felettesem aggódik értem, mondván, hogy nem alszom eleget, és azt ajánlotta, ne szórakozzak olyan sokat esténként munka után. Azt mondta, azért aggódik, hogy egyszer munka közben elalszom, és baleset történik. Igaz, néhányszor előfordult, hogy kicsit álmos voltam, de ettől még el tudom végezni a munkámat. Nem szólhat bele abba, hogy mit csinálok munka után. Nincsen jogom a magánélethez? Azt hiszem, főnököm kicsinyes. Mit kell tennem?

Önre tartozik, hogyan tölti estéit. De amennyiben fáradtsága veszélyt jelent önmagára vagy másokra nézve, akkor főnökének igaza van, hogy ezt felveti Önnek, de ezt természetesen tapintatosan kell tennie, tiszteletben tartva az Ön magánéletét. Bár tiszteljük munkatársaink magánéletét, nem fogadhatjuk el az olyan viselkedést, amely biztonsági veszélyt jelenthet önmagára vagy munkatársaira nézve. A biztonsággal kapcsolatban nincs helye a kompromisszumnak.

15.2 - Felettesem a gyártásnál arra utasított, hogy kivételesen kapcsoljak ki egy biztonsági szerkezetet, amely lassítja a gyártósort. Mit kell tennem?

Soha nem szabad kiiktatni, kikapcsolni vagy érvényteleníteni semmilyen biztonsági szerkezetet vagy felületes felszerelést, ha erre nincs előzetes jóváhagyása a munkavédelem képviselőjétől. Ha a gyártásban a felettese ragaszkodik ehhez, vissza kell azt utasítani, és tájékoztatnia kell erről a helyi vezetőséget, valamint a személyügyi osztály vezetőjét. A biztonság olyan alapvető követelmény, amely nem sérülhet sem a termelési határidők, sem más okok miatt.

15.3 - Mint területi képviselő, gyakran vagyok kénytelen sötétedés után vezetni nagyvárosokban és vidéken. Időnként nem érzem magam biztonságban. Felvettem gondjaimat a felettesemnek, de nem igazán reagált az aggodalmaimra. Felvessem-e ezt a témát másvalakinek a cégen belül?

Igen, beszélje meg a dolgot a személyügyi vezetővel, hogy megtalálják a lehetséges megoldásokat az ilyen helyzetek elkerülésére.

15.4 - Egy kollégámra mostanában láthatóan nagy nyomás nehezedik. Próbáltam beszélgetni vele erről, de nem szeretne. Tegnap elájult munka közben. Mit kell tennem?

Fontos, hogy azonnal értesítse a személyügyi részleget és a kollégája felettesét, hogy haladéktalanul intézkedhessenek. Ha nem biztos abban, hogy ezt megfelelően kezelik, ne habozzon felterjeszteni a problémát a feletteseinek.

15.5 - Most értesültem arról, hogy az egyik alvállalkozó alkoholt fogyasztott a telephelyünkön. Mivel ő nem a L'ORÉAL alkalmazottja, aggódunk kell-e emiatt?

Jelentsen a vezetőségnek minden olyan viselkedést, amely veszélyeztetheti a munkakörnyezetet vagy bárki számára kockázatos lehet.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben egészségvédelemmel, munkavédelemmel vagy biztonsággal kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal. Beszéljen a **felettesével, az egészség- és munkavédelmi vezetővel, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



SOKSZÍNŰSÉG

Munkatársaink egyéni tehetségének sokszínűsége erősíti kreativitásunkat, és lehetővé teszi, hogy az igényeknek megfelelő termékeket fejlesszünk és forgalmazzunk. A L'ORÉAL a szépség minden fajtáját becsben tartja.

A L'ORÉAL befogadó, esélyegyenlőségre törekvő munkaadó. Ösztönözzük a munkaerőben kisebb arányban képviselt személyek szakmai integrációját, főként a fogyatékkal élőkét, valamint a társadalmi és/vagy etnikai kisebbséghez tartozókat.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Támogassuk és segítsük elő a L'ORÉAL sokszínűség iránti elkötelezettségét a humán erőforrások, a marketing, a beszerzés és a közösségi hozzájárulás terén.
- + Beszllítóinkban és üzleti partnereinkben tudatosítsuk a L'ORÉAL sokszínűséggel kapcsolatos politikáját

Nem szabad:

- Különbiséget tenni, illetve bárkit zaklatni vagy megfélemlíteni az alábbiak alapján:
 - nem
 - fogyatékoság
 - családi állapot vagy családi helyzet
 - szexuális orientáció
 - kor
 - politikai vélemény és világnézet
 - vallásos hit
 - szakszervezeti tevékenység
 - etnikai, szociális, kulturális vagy nemzeti származás

A hátrányos megkülönböztetés ezen tiltása nem csak az alkalmazottak felvételére, hanem a képzést, az előléptetést, a további alkalmazást és az általános munkakörülményeket befolyásoló minden döntésre, valamint szállítóinkhoz, ügyfeleinkhez, üzleti partnereinkhez és a külső felekhez fűződő kapcsolatainkra is vonatkozik.

Etikus?

16.1 - Pontosan mit ért a L'ORÉAL „diszkrimináció” alatt? Ugyanaz a meghatározása, mint országom törvényeiben, vagy valami mást értenek alatta?

Az első szabály az, hogy a L'ORÉAL betartja a helyi törvényeket, így szankcionálnak néz elébe minden munkatárs, aki vét országának antidiszkriminációs törvényei ellen. Lehetnek azonban olyan országok, amelyek esetében vállalatunk szerint a diszkriminációellenes törvények nem tiltanak bizonyos viselkedéseket, amelyeket viszont a cég elfogadhatatlannak tart. Például a L'ORÉAL ellenzi nemcsak a közvetlen, hanem a közvetett diszkriminációt is.

A közvetlen diszkrimináció a munkahellyel, képzéssel, előléptetéssel, folyamatos alkalmazással vagy a munkával kapcsolatos bármilyen viszonyulás, amelynek folytán az érintettek nem részesülnek egyenlő bánásmódban vagy nem élveznek esélyegyenlőséget. A közvetett diszkrimináció olyan viselkedés, amely látszólag egyformán viszonyul mindenkire, de bizonyos nemek, korosztály, fogyatékoság vagy egyéb tulajdonság alapján eleve hátrányos helyzetbe juttat a többiekkel szemben.

16.2 - A személyügyi osztály azt kéri, hogy vegyek fel a munkacsoportomba egy fogyatékkal élő személyt. Tudom, hogy a sokszínűség fontos a L'ORÉAL számára, azonban aggódom amiatt, hogy ez a személy olyan sokat lesz betegszabadságon, hogy az rossz hatással lesz a csapat többi tagjára, valamint különleges bánásmódban kell majd részesítenem őt, ami irigységet válthat ki a többi csapattagból.

Ezek előítéletek. A tapasztalat azt mutatja, hogy a fogyatékkal élők jelenléte nem változtat lényegesen a munkakapcsolatokon. A fogyatékkal élők esetében, csakúgy mint mindenki másnál, a felvétel a képességek alapján történik. Az egyetlen eltérés az, hogy az adott munkakör kompatibilitását szisztematikusan megvizsgálják. Szükség lehet bizonyos adaptációs intézkedésekre, de a valóságban ez ritkán fordul elő.

16.3 - A munkacsoportom egyik tagja 50. születésnapját ünnepli. Szerettem volna szervezni egy kis összejövetelt a tiszteletére, de ő nem szeretné ezt, mert szerinte a L'ORÉAL nem biztosít szakmai jövőt az idősebbek számára, ezért nem szeretné felhívni a figyelmet a korára. Mit mondjak neki?

Nyugtassa meg a kollégát, és javasoljon neki megbeszélést a személyügyi vezetővel a karrierlehetőségekről. A L'ORÉAL fontosnak tartja, hogy mindenki számára dinamikus karrierlehetőséget kínáljon, és mindenkinek lehetővé teszi, hogy beleszóljon saját karrierjének alakításába.

16.4 - Az egyik kollégám nem választott ki egy olyan szállítót, aki véleményem szerint minden elvárásunknak megfelelt. A kolléga megjegyzései alapján gyanítom, hogy az ok a szállító nemzeti és etnikai hovatartozása. Mit kell tennem?

A L'ORÉAL számára minden borszínen, nemzeti vagy etnikai hovatartozáson alapuló hátrányos megkülönböztetés elfogadhatatlan. Az ilyen viselkedés megtagadja ezektől az emberektől azt a tiszteletet, amely mindannyiunknak jár. Próbálja megbeszélni a dolgot a sokszínűségi politikáért felelős személlyel, és ha ez nem vezet eredményre, terjessze fel az ügyet a feletteséhez vagy a beszerzési vezetőhöz.

16.5 - Nem érzem jól magam, amikor izléstelen vicceket hallok homoszexuális kollégáimmal kapcsolatban. Mit kell tennem? Szóljak a személyügyi osztálynak?

A homofóbia teljesen elfogadhatatlan. Mindegyikünknek joga van a tisztelethez. Célunk a nyitott és befogadó munkakörnyezet megteremtése. Ha ilyen problémával szembesül, próbálja megértetni a viccelődőkkel, hogy viselkedésük elfogadhatatlan. Ha ez nem vezet eredményre, a felmerülő kérdéseket a felettesével, a személyügyi vezetővel, illetve a sokszínűségi politikáért felelős személlyel vagy az etikai nagykövettel is megvitathatja.

16.6 - Szeretném a munkahetet egy péntek esti értekezlettel zárni, hogy megtárgyalhassuk csoportommal a hét folyamán felvetődött problémákat. Tudom, hogy ez gondot okozhat két csoporttagnak, akik vallási okokból pénteken szeretnek korábban elmenni. Ez közvetett diszkriminációnak minősül?

Közvetett diszkriminációnak minősül, ha Önnek nincsen reális szüksége a péntek délutáni időpontra, vagy amennyiben ennek elvégzésére vannak alkalmasabb módszerek is. Az értekezlet megtartására valóban szükség van (a csoport haladásának figyelemmel kísérése és esetleges kérdéseik megválaszolása érdekében) - de ezt pont pénteken este lehet csak megszervezni? Nem ugyanolyan megfelelő, ha az értekezletet aznap egy korábbi időpontban vagy hétfő reggel tartja meg?

16.7 - Mindig azt hallom, hogy a sokszínűség fontos a vállalatcsoport számára. Ez azt jelenti, hogy csak nőket vagy etnikai kisebbségeket kell felvennem vagy előléptetnem?

Nem, nem ez az elvárás. A L'ORÉAL cégnél érdekem alapján veszünk fel, ezért a legjobb munkaerőt kell felvenni az adott feladatra. Azonban ne feledje, hogy a sokszínűség nem csak a nőkre és az etnikai kisebbségekre korlátozódik. Magában foglal más olyan csoportokat is, amelyeket gyakran diszkriminálnak, mint a fogyatékosok, idősebbek stb.

16.8 - Ha vallási meggyőződéseme megegyezik néhány kollégáméval, meghívhatom őket egy imacsoportba?

Meghívhatja az ugyanolyan vallású alkalmazottakat. Azonban arra kérünk mindenkit, hogy tartsa tiszteletben mások hitét. Ez azt is jelenti, hogy tartózkodni kell a hittérítő tevékenységtől.

16.9 - Hamarosan szülési szabadságra megyek, és aggódom, hogy mi lesz, amikor visszajövök, illetve a jövőbeli karrierlehetőségeim miatt. Kitől kérjek tanácsot?

A L'ORÉAL politikája az, hogy támogatja alkalmazottait a szülési szabadság alatt. A fizetett szülési szabadság mellett a L'ORÉAL garantálja az alkalmazottak újraintegrálását is a szülési szabadságuk után korábbi munkakörükben vagy a státusz és a fizetés tekintetében azzal egyenértékű munkakörben. Ezt a személyügyi vezetővel kell megbeszélnie, mielőtt szülési szabadságra megy.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben a sokszínűséggel kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal. Beszéljen a **felettesével, a személyügyi vezetővel, a sokszínűségi politikáért felelős személlyel vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



ZAKLATÁS ÉS MEGFÉLEMLÍTÉS

Mindegyikünknek joga van a tisztelethez és az emberi méltósághoz. A L'ORÉAL cégnél ez a munkához való hozzáállásunknak alapvető eleme. Nem fogadható el semmilyen viselkedés, amely sértheti ezt a jogot, és semmi szín alatt nem tűrhető el a zaklatás vagy megfélemlítés.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Támogassuk és segítsük elő a L'ORÉAL törekvését a zaklatásmentes és a megfélemlítéstől mentes munkahely iránt
- + Legyünk udvariasak: viselkedjünk munkatársainkkal és üzleti partnereinkkel úgy, ahogyan mi is szeretnénk, hogy velünk viselkedjenek

Nem szabad:

- Másokat tudatosan bántani, megfélemlíteni vagy hiba elkövetésébe belekényszeríteni

Etikus?

17.1 - Pontosan mit ért a L'ORÉAL „zaklatás” és „megfélemlítés” alatt? Nem hiszem, hogy országomban van erre törvény.

Az első szabály az, hogy a L'ORÉAL betartja a helyi törvényeket, így szankcionálásnak néz elébe minden munkatárs, aki vét országának zaklatásellenes törvényei ellen. Lehetnek azonban olyan országok, amelyek esetében a L'ORÉAL szerint a zaklatásellenes törvények nem tiltanak bizonyos viselkedésmódokat, amelyeket viszont a cég elfogadhatatlannak tart. A körülmények függvényében bizonyos viselkedések elítélendők, mint például:

- Szándékosan megsérteni vagy felzaklatni valakit
- Szándékosan belekényszeríteni valakit abba, hogy hibázzon
- Megalázás vagy megfélemlítés
- Fizikai vagy szociális elszigetelés (más néven kiközösítés)

Zaklatás kollégák között is előfordulhat. Előfordulhat, hogy országában erre nincsen törvény. De az ilyen viselkedés akkor is tilos, ha nem nevezik zaklatásnak vagy megfélemlítésnek.

17.2 - Felettesem nagyon megfélemlítő tud lenni. Tudom, keményen dolgozik, hogy minőségi munkát adjunk ki kezünkből, de néha keményen megalázza az embereket, és ez befolyásolja az egész csapat morálját. Tehetek-e valamit ez ellen?

Felettesétől elvárják, hogy úgy irányítsa csapatát, hogy biztosítsa a L'ORÉAL által elvárt minőségi munkát. Ez azt is jelentheti, hogy kritizálhatja vagy megjegyzéseket fűzhet a csoport tagjainak teljesítményéhez. Mindazonáltal a vezetőtől elvárják azt is, hogy tiszteletet mutasson a csapattagok iránt és kellő tapintattal adjon utasításokat. Amennyiben úgy érzi, hogy Önnel nem bánnak szakszerűen, próbáljon beszélni vezetőjével. Megbeszélheti mindezt a személyügyi vezetővel is. A jó munkakörnyezet csak a vezetők és személyzet együttes munkájával alakítható ki.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben zaklatással és megfélemlítéssel kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal. Beszéljen a **felettesével, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



SZEXUÁLIS ZAKLATÁS

Mindegyikünknek joga van a tisztelethez és az emberi méltósághoz. A L'ORÉAL cégnél ez a munkához való hozzáállásunknak alapvető eleme. Nem fogadható el semmiféle viselkedés, amely sértheti ezt a jogot, és semmi szín alatt nem tűrhető el a szexuális zaklatás.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Támogassuk és ösztönözzük a L'ORÉAL elkötelezettségét a szexuális zaklatástól mentes munkahely iránt
- + Tartózkodjunk a szexuális zaklatástól a vállalaton belül és kívül is (az utóbbi azokat a külső feleket jelenti, akikkel szakmai kapcsolatban állunk)

Nem szabad:

- Ne folytassunk semmilyen olyan viselkedést, amelyre azt a visszajelzést kaptuk, hogy nemkívánatos

Etikus?

18.1 - Pontosan mit ért a L'ORÉAL a „szexuális zaklatás” alatt? Ugyanaz a meghatározása, mint országom törvényeiben, vagy valami mást értenek alatta?

Az első szabály az, hogy a L'ORÉAL betartja a helyi törvényeket, így szankcionálnak néz elébe minden munkatárs, aki vét országának a szexuális zaklatás elleni törvényei ellen. Lehetnek azonban olyan országok, amelyek esetében a L'ORÉAL szerint a szexuális zaklatás ellenes törvények nem tiltanak bizonyos viselkedésmódokat, amelyeket viszont a cég elfogadhatatlannak tart. A körülmények függvényében súlyossága vagy gyakorisága miatt bizonyos viselkedés elítélendő, mint például:

- Nem szívesen látott vagy helytelen fizikai érintkezés, e-mailek, viccek, pillantások és egyéb gesztusok, megjegyzések, meghívások vagy kérések szexuális tartalommal
- Szexuális jellegű dokumentumok, posztterek, tárgyak stb. terjesztése vagy bemutatása
- Előléptetés vagy bármilyen más, alkalmazással kapcsolatos juttatáshoz szexuális vagy romantikus tevékenység feltételként szabása

A szexuális zaklatás egyaránt érinthet férfiakat és nőket. Előfordulási helye lehet a L'ORÉAL valamely munkahelye vagy bármely más hely, ahol üzleti tevékenységet folytatunk.

18.2 - Egy csapatbulin az egyik munkatársam úgy érezte, hogy a felettesünk kifogásolhatóan viselkedett vele szemben testbeszéd és megjegyzések útján. A kolléganő fél szólni, mivel nem akarja, hogy prűdnek nézzék, vagy a szakmai karrierje lássa kárát. Mit kellene tennem ebben az esetben?

Bátorítania kell kolléganőjét, hogy amennyiben lehetséges, beszéljen közvetlenül a felettesével. Ha ez nem lehetséges, kolléganője felvetheti a problémát a személyügyi vezetőnek is. Amennyiben kolléganője nem lép, akkor Önnek kell jelentenie a személyügyi osztálynak, amit tőle hallott, még akkor is, ha nincs minden tény birtokában vagy nem tapasztalta saját maga a zaklatás tényét. Fontos, hogy véget vessenek a sértő viselkedésnek, mielőtt a helyzet súlyossá válna.

18.3 - Találkozóm van egy ügyféllel, aki mindig fogdos és megjegyzéseket tesz az alakomra, valamint azt mondja, többet vásárolna tőlünk, ha elmennék vele vacsorázni. Mivel ő nem a L'ORÉAL alkalmazottja, hanem ügyfél, nem hiszem, hogy a L'ORÉAL bármit is tenne az ügyben.

Beszéljen a felettesével vagy a személyügyi vezetővel. A L'ORÉAL politikája az alkalmazottak védelme a szexuális zaklatástól, akkor is, ha azt üzleti partner teszi.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben szexuális zaklatással kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal. Beszéljen a **felettesével, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



FELELŐSSÉGTELJES VÁLLALATKÉNT

„Egy szebb és tisztességesebb világ létrehozásán fáradozunk.”

Tartalom

35. OLDAL
Politikai tevékenységek
és lobbizás

36. OLDAL
Környezetvédelmi
példamutatás

37. OLDAL
Hozzájárulás a közösség
fejlődéséhez



POLITIKAI TEVÉKENYSÉGEK ÉS LOBBIZÁS

A L'ORÉAL nem támogat politikai pártokat, politikusokat vagy politikához kapcsolódó intézményeket. Azonban a L'ORÉAL vezető kozmetikai céggént kötelességének tekinti a proaktív hozzáállást és a részvételt a nyilvános döntéshozatali folyamatban azokban az országokban, ahol jelen van.

A L'ORÉAL tiszteletben tartja munkatársainak jogát, hogy magánemberként részt vegyenek politikai tevékenységben, de vigyázni kell arra, hogy amikor ezt teszik, ne tűnjön úgy, mintha a vállalatot képviselnék.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Ha személyes politikai tevékenységben veszünk részt, tegyük világossá, hogy semmilyen módon sem a L'ORÉAL céget képviseljük
- + Tájékoztassuk felettesünket, ha a politikai tevékenységben való részvételünk akadályoz bennünket a kötelességeink ellátásában a L'ORÉAL cégnél, illetve ha össze nem egyeztethetőnek találjuk egyéni politikai nézeteinket a L'ORÉAL cégével (lásd az „Érdeklődések” című fejezetet)
- + Szigorúan tartsuk be a L'ORÉAL ajándékokra, szórakozásra és a vesztegetés megelőzésére vonatkozó szabályait (lásd a „Vesztegetés és ügymenetkönnyítő juttatások” című fejezetet)

Nem szabad:

- Vállalati pénz- és egyéb forrásokat használni (beleértve a munkaidőt, a telefonokat, a papírt, az e-mailt és más vállalati eszközöket) politikai tevékenység folytatásához vagy támogatásához.
- Nem használhatjuk a munkahelyet politikai nézetek terjesztésére
- Nem kelthetjük azt a látszatot, hogy a L'ORÉAL támogatja személyes politikai tevékenységünket
- Nem folytathatunk eszmecserét hatóságokkal vagy politikai pártokkal helyi vagy nemzetközi szabályozásokról az országigazgató vagy az adott egység vezetőjének kifejezett engedélye nélkül, illetve a lobbisták jegyzékébe való felvétel nélkül (ha van ilyen)

Etikus?

19.1 - Önkéntesként dolgozom az egyik helyi jelöltnek, akinek a politikája meglehetősen illeszkedik a L'ORÉAL értékrendjébe. Használhatom a fénymásolót néhány szórólap másolásához?

Nem. Ne használják munkaidejüket vagy a vállalati forrásokat semmiféle politikai tevékenység támogatására.

19.2 - Felettesem megkérdezte, hogy nem akarok-e adományozni leánya polgármesteri kampányához. Ez helyénvaló?

Nem. Még akkor sem, ha felettese nyomást gyakorol, ne engedjen a nyomásnak, még az ártatlannak tűnő igény is helytelen és kényszerű lehet.

19.3 - Szeretnék politikai hivatalért indulni a városomban. A poszttereken szeretném megjeleníteni, hogy a L'ORÉAL cégnél dolgozom.

Ez nem fogadható el, mert úgy tűnhet, mintha a L'ORÉAL támogatná a jelöltségét.

19.4 - Mit jelent pontosan a lobbitevékenység? Amikor a médiában hallunk róla, nem mindig jó színben tűnik fel.

A lobbizás olyan tevékenység, amely a nyilvános döntéshozatali folyamatban való részvételre irányul, főként olyan szabályozások kérdésében, amelyek hatással vannak a tevékenységünkre, azért, hogy a döntéshozók jobban megérthessék milyen hatással lehet a szabályozás a tevékenységünkre. Ha úgy látjuk, hogy az adott szabályozás hátrányosan érinthet bennünket, tudomásunkra hozzuk és megpróbáljuk csökkenteni ezt a hatást. A L'ORÉAL rendszeresen kommunikálja álláspontjait, valamint hogy milyen hivatalos szerveken és intézményeken keresztül vesz részt a vitában, és minden vonatkozó jogszabályt a legszigorúbban betart.

19.5 - Az alkalmazottak hangot adhatnak politikai nézeteiknek és elkötelezettségüknek a munkahelyen?

A L'ORÉAL tiszteletben tartja munkatársainak jogát, hogy magánemberként részt vegyenek politikai folyamatokban, de a munkahely nem a politikai témák helye.

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben politikai tevékenységgel vagy lobbizással kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal. Beszéljen a felettesével, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel, akitől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).

KÖRNYEZETVÉDELMI PÉLDAMUTATÁS

A L'ORÉAL óvja a környezetet és arra törekszik, hogy azt minél kevésbé károsítsa tevékenysége folyamán. Célunk, hogy nyíltan beszéljünk eredményeinkről ezen a területen, de a kihívásokról is. Számos tevékenység, amely során termékeink piacra kerülnek, közvetlen hatást gyakorol a környezetre. Mindenkinél a felelőssége, hogy amennyire csak lehet, megpróbálja csökkenteni a környezeti hatásokat. Minden kis lépés fontos lehet.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Meg kell valósítanunk a L'ORÉAL környezetbarát folyamatok iránti törekvését
- + Előnyben kell részesítenünk a megújítható nyersanyagok használatát és a környezetbarát csomagolás kifejlesztését
- + Mérlegelnünk kell, hogy munkánk minden vonatkozása miképpen befolyásolja a környezetet, hogy ezt a befolyást a lehető legjobban csökkentjük: például csökkenteni kell a szükségtelen utazásokat, takarékoskodni kell a vízzel és az energiával, és kerülni kell a hulladék keletkezését. Amikor a hulladék keletkezése nem kerülhető el, biztosítanunk kell az anyagok újrahasznosítását vagy szabályos ártalmatlanítását. Még a látszólag apró gesztusok is fontosak lehetnek, például a szelektív hulladékgyűjtés az étkezőkben
- + Meg kell tennünk minden szükséges intézkedést a L'ORÉAL környezetvédelmi politikájától való eltérés elkerülésére és megszüntetésére
- + Minden levegőbe vagy vízbe történő kifolyást vagy szokatlan kibocsátást azonnal jelentenünk kell a felettesünknek vagy a munkavédelmi vezetőnek

Nem szabad:

- Figyelmelen kívül hagyni a cég környezetvédelmi példamutatásra vonatkozó szabályait

Etikus?

20.1 - Egy alapvető gyártási berendezésen lévő szennyeződést ellenőrző szerkezet meghibásodott. Most tudtam meg, hogy három napba telik az alkatrészek beszerzése és a javítás. Megengedhetjük-e magunknak azt a luxust, hogy leállítjuk a termelést most, amikor le vagyunk maradva a megrendelések teljesítésével?

Nincsen más választásunk. Elkötelezettségünk a helyes környezetvédelmi gyakorlat iránt elsőbbséget élvez a rövidtávú profittal vagy a termelési tervvel szemben. A berendezést nem szabad üzemeltetni a szükséges szennyeződés-ellenőrzési szerkezet nélkül. Tájékoztassa felettesét, aki segít a megoldás megtalálásában.

20.2 - Ha betartjuk a helyi törvényeket, miért kell követnünk a L'ORÉAL környezetvédelmi normáit, ha ez nekünk versenyhátrányt jelent?

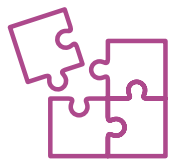
A L'ORÉAL elkötelezettsége a környezet iránt többet jelent, mint a törvények betartása. Amennyiben úgy véli, hogy versenyhátrányba kerülhetünk, beszélje meg a kérdést a felettesével.

⊕ TOVÁBBI INFORMÁCIÓK:

a L'ORÉAL környezetvédelmi példamutatással kapcsolatos politikájáról lásd a „Célok 2020-ig: A szépség megosztása mindenkivel” dokumentumot

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben a környezetvédelmi példamutatással kapcsolatos aggálya támad, ossza meg másokkal. Beszéljen a **felettesével, az egészség- és munkavédelmi vezetővel, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).



HOZZÁJÁRULÁS

A KÖZÖSSÉG FEJLŐDÉSÉHEZ

A L'ORÉAL a társadalom felelős szereplője, jó szomszéd és gondos résztvevő, aki elkötelezett azok iránt a közösségek iránt, ahol tevékenységét kifejti. Arra bátorítjuk munkatársainkat, hogy aktív szerepet játsszanak a közösségben.

Mindenkitől elvárjuk az alábbiakat:

- + Annak megértését, hogy az emberbaráti elkötelezettség hosszú távra szól. Minden tevékenységhez világos tervet kell készíteni, amely megszabja, hogyan kell fejleszteni a partnerséget az idő folyamán

Nem szabad:

- Nem vonhatjuk be a L'ORÉAL céget olyan tevékenységekbe, amelyek nem tükrözik a cégcsoport etikai elveit és emberbaráti stratégiáját
- Nem kötelezhetjük az alkalmazottakat vagy az üzleti partnereket, hogy ajándékokat vagy pénzbeli támogatást adjanak a L'ORÉAL által támogatott emberbaráti projektekre

Etikus?

21.1 - Az emberbaráti program keretében, amelyben helyi közösségemben részt veszek, megkérdezték, hogy a L'ORÉAL hajlandó-e ingyenes termékeket biztosítani, ügyüket támogatandó. Tudom, hogy sok sampon és fürdögél van raktáron, amelyet meg fognak semmisíteni, mivel a régi csomagolásban van még. Megszervezhetem, hogy valaki átvegye ezeket úgy, hogy senki se tudjon róla. Szóval odaadhatom ezeket?

A L'ORÉAL támogatni kívánja Önt emberbaráti erőfeszítéseiben, ha ezek illeszkednek a cég stratégiájába. Önnek tájékoztatnia kell felettesét, aki megítélheti, hogy ez az emberbaráti tevékenység illeszkedik-e a L'ORÉAL stratégiájába, és ha igen, javasolni fogja az országában illetékes személynek.

21.2 - A kórház, ahol minden héten önkéntesként dolgozom, mindenkit arra kér, hogy több önkéntest toborozzunk, és arra kért, ösztönözzem hathatósabb részvételre a L'ORÉAL céget is. Tudom, hogy több kollégámat is érdekelheti a dolog. Beszélhetek velük közvetlenül?

Amennyiben ez a kórház olyan lehetőséget kínál, amely illeszkedik a L'ORÉAL általános emberbaráti stratégiájába, beszélje meg felettesével, hogy esetleg lehet-e a céget partneri viszonyba hozni a kórházzal. A L'ORÉAL arra törekszik, hogy jótékonyágát ne csak készpénzes adományokban fejezze ki, hanem hosszútávú partnerkapcsolatokat építsen ki, melyek a pénzádományokat, a természetben történő adományokat és a munkatársak hozzájárulását kombinálja, valamint szaktudásunk megosztásával segítsen másokat. Ön a projekt intézményes szponzora lehet, és közösen értelmes, hosszú távú programot dolgozhatnak ki.

⊕ TOVÁBBI INFORMÁCIÓK:

a L'ORÉAL közösség fejlődéséhez való hozzájárulásáról lásd a „Célok 2020-ig: A szépség megosztása mindenkivel” dokumentumot

OpenTalk

Kihez kell fordulni: Amennyiben a közösség fejlődéséhez való hozzájárulással kapcsolatos kérdése merül fel, ossza meg másokkal. Beszéljen a **felettesével, az egészség- és munkavédelmi vezetővel, a személyügyi vezetővel vagy az etikai nagykövettel**, akiktől segítséget és támogatást kaphat (lásd még a „Van egy problémám: Open Talk” című fejezetet is).

A VEZETŐ SZEREPE

Mint vezetőnek, külön felelőssége van, mivel:

- Példát mutat és ösztönzi az etikus viselkedést
- Ön döntéshozó, aki bonyolultabb és nehezebb témákkal szembesül
- Az Ön csoportja Önhöz fordul tanácsért és segítségért

Hogyan mutathat példát

A mindennapos viselkedésén kívül, amelynek példamutatónak kell lennie, tehet néhány egyszerű gesztust, hogy megmutassa, milyen fontos az Ön számára a L'ORÉAL etikája, például:

- jelenítse meg irodájában a L'ORÉAL SZELLEMISSÉGÉT
- mindig legyen kéznél az Etikai kódex
- soha ne kérje és ne is utaljon arra, hogy a csapata figyelmen kívül hagyja az Etikai kódexet
- szánja rá az időt, hogy az új alkalmazottaknak elmagyarázza az Etikai kódexet
- szakítson időt néhányszor év közben arra, hogy etikai témákat vitassanak meg (ne csak az Etikai napon)
- rendszeresen szenteljen figyelmet a munka során fellépő etikai dilemmáknak
- magyarázza el részletesen az etikai kompetenciákat, például „Emberséges cselekvés/vezetés” és „Eredmények elérése feddhetetlenül” a kollégái éves értékelésén
- amint alkalma nyílik rá, ismerje el és értékelje alkalmazottai különösen etikus és bátor viselkedését

Előfordulhat, hogy a beosztottai nem merik felvetni etikai aggodalmaikat és kérdéseiket. Megnyugtathatja őket azzal, hogy rendszeresen elmondja, rendelkezésükre áll, hogy meghallgassa aggodalmaikat, valamint emlékezteti őket, hogy azt az alkalmazottat, aki jóhiszeműen megosztja aggodalmait, nem érheti hátrány.

Hogyan alkalmazhatja az etikát a döntéshozatalban

Amikor döntést kell hoznia, nézze meg az „Útmutató a kódex használatához” című szakasz kérdéseit. Gondoljon arra, hogy csak mert joga van valamihez, az nem jelenti azt, hogy az összhangban van a cégcsoport etikai elveivel.

Ha egy döntést etikai alapon hoz meg, a titoktartási szabályaink betartásával ossza meg azt a csapatával, hogy ők is tanulhassanak a tudásából, és követhessék a példáját.

A csapat kérdéseinek megválaszolása

Győződjön meg arról, hogy tisztában van a cégcsoport különféle etikai politikáival. Az Ön felelőssége, hogy a csapata tudjon ezekről. Szánjon időt az alkalmazottak meghallgatására: általában nincs könnyű dolguk, ha ilyen kérdéseket szeretnének szóba hozni.

Ha nem tudja megválaszolni a kérdéseiket, irányítsa őket a legmegfelelőbb személyhez, aki tanácsot tud adni.

Mi a fontosabb számomra mint vezető számára: teljesíteni pénzügyi vagy üzleti kötelezettségeimet, vagy követni az Etikai kódex előírásait?

A kettő teljesen kompatibilis egymással, és közvetlenül kötődik is egymáshoz. Jó dolgot tenni, jó cél érdekében üzleti szempontból is jót jelent. A cég érdekeit soha nem szolgálja az etikátlan vagy törvénytelen üzleti gyakorlat.

Az etikai elvek vonatkoznak a vezetőség minden szintjére, egészen a legmagasabbig?

Az etikai elvek mindenkire vonatkoznak. Minél nagyobb valakinek a felelőssége, annál inkább példát kell mutatnia. A kettős mérce elfogadhatatlan lenne, és ellenkezne a L'ORÉAL etikájával.

Kiadta:

Senior Vice-President & Chief Ethics Officer
L'ORÉAL

Központ:

41, rue Martre
92117 CLICHY CEDEX
France

Iroda:

14, rue Royale
75008 PARIS
France

*<http://ethics.loreal.wans>
www.lorealetics.com*

Fényképek:

Stéphane de Bourgies, Stéphane Patti. Minden jog fenntartva.

Terv: meanings

www.meanings.fr

L'ORÉALethics

AZ ETIKA SZÉPSÉGE - A SZÉPSÉG ETIKÁJA