

L'ORÉAL

Gyakorlati etikai útmutató a beszállítói kapcsolattartáshoz

AHOGY MI VÁSÁROLUNK...

2011.

Ezt a dokumentumot nem szabad megváltoztatni. Amennyiben jelen dokumentumot más nyelvekre fordítják le, a fordításnak hűen kell tükröznie az eredeti angol verziót. Értelmezési eltérések esetén az angol verzió alkalmazandó.

L'ORÉAL etika
az etika szépsége – a szépség etikája

TARTALOMJEGYZÉK

ELŐSZÓ	03
HOGYAN HASZNÁLJA AZ ÚTMUTATÓT?	04
A BESZERZÉS CSAPATMUNKA	06
FEDDHETETLEN BESZERZÉS	09
TISZTELETBEN TARTVA PARTNEREINKET...	20
EGYÜTTMŰKÖDÉS AZ ETIKAI ALAPELVEINKET	
BETARTÓ BESZÁLLÍTÓKKAL	28

HASZNOS HIVATKOZÁSOK:

Etikai kódex	http://www.loreal.com/en/ww/html/company/pdf/ethics_book_hungarian.pdf
L'ORÉAL etikai bejelentések oldala	http://www.lorealetics.com
A belső ellenőrzés alapjai	http://dgaf.loreal.wans/acces.asp?page=us/normes/controle_interne/index.html
Beszerzési intranet oldal	http://purchasing-dgo.loreal.wans/layouts/dga/common/portal.aspx?setlang=EN
Beszállítói portál	http://www.loreal.com/en/ww/html/suppliers/index.aspx
L'ORÉAL Buy & Care beszállítói program	http://www.sustainabledevelopment.loreal.com/production/loreal-buy-and-care-programme.asp

ELŐSZÓ

Barbara Lavernos és Emmanuel Lulin

Az Etikai kódex 2007-es legutóbbi kiadása óta világszerte folyamatos párbeszéd zajlik az alkalmazottakkal olyan témákról, amelyekkel kapcsolatban kérdéseik merülnek fel, vagy amelyek nyugtalanítják őket. Sok alkalmazott kért részletesebb információt az Etikai kódex alkalmazásának módjáról a beszállítókkal történő kapcsolattartás során.

A L'ORÉAL teljes beszerzési kiadása az összes forgalom 45%-át teszi ki. Mintegy 550 hivatásos beszerző dolgozik a vállalatcsoportnál, és becsléseink szerint további 10 000 alkalmazott vesz részt alkalmanként beszerzési döntések meghozatalában. A beszállítóktól vásárolt dolgok skálája is igen széles: új alapanyagok, csomagolóanyagok, gyártó berendezések, valamint szolgáltatások, irodai kellékek is, vagy akár egy új épület. Tehát az, amit vásárolunk, stratégiai jelentőségű.

Ugyancsak egyre fontosabb az, hogyan vásárolunk.

Iparágunk vezető globális vállalatoként az alapján ítélnék meg minket, hogy hogyan választjuk ki beszállítóinkat, és hogyan bánunk velük. Feddhetetlenség, tisztelet, átláthatóság és bátorság kell, hogy vezessenek bennünket ezen a területen.

De nemcsak a jó hírnevünk a tét, mi magunk is elköteleztük magunkat az erős és tartós beszállítói kapcsolatok iránt, amelyek alapja a bizalom és a kölcsönös tisztelet. Beszállítóink az innováció, minőség és kiválóság olyan forrásai, amelyek nélkülözését nem engedhetjük meg magunknak.

Az „**AHOGY MI VÁSÁROLUNK...**” célja, hogy az Etikai kódexszel összhangban útmutatóul szolgáljon mindannyiunk számára, akik közvetlenül vagy közvetett módon kapcsolatba kerülünk beszállítókkal.

Szeretnénk mindazon L'ORÉAL alkalmazottaknak köszönetet mondani, akik világszerte hozzájárultak az „**AHOGY MI VÁSÁROLUNK...**” elkészüléséhez. Ahogy az alkalmazottak új kérdésekkel találják szembe magukat, és osztják meg azokat velünk, a dokumentum időről időre új kérdésekkel és válaszokkal frissülhet.

Ne felejtsük el, hogy:

- a feddhetetlenség, kölcsönös tisztelet és a kiválóság a L'ORÉAL olyan erkölcsi értékei, amelyek a beszerzési folyamatunk központjában állnak;
- az alapján ítélnék meg minket, ahogy a beszállítóinkkal bánunk;
- az „**AHOGY MI VÁSÁROLUNK...**” figyelembe vétele jobb beszerzési döntések meghozatalához fogja hozzásegíteni;
- ha bármilyen kétsége támad, fedje fel az ügyet, és nyíltan vitassa meg.

BARBARA LAVERNOS
Beszerzési igazgató, L'ORÉAL csoport

EMMANUEL LULIN
Etikáért felelős igazgató, L'ORÉAL csoport

HOGYAN HASZNÁLJA AZ ÚTMUTATÓT?

Kérdés: Rám is vonatkozik az „AHOGY MI VÁSÁROLUNK...”?

Válasz:

Ez az útmutató világszerte a L'ORÉAL csoport minden alkalmazottjára, tisztségviselőjére és igazgatójára, valamint leányvállalatára vonatkozik, akik, illetve amelyek kapcsolatba kerülnek, üzletet kötnek egy beszállítóval. Mindegy, hogy Ön hivatásos beszerző vagy sem, valamint az útmutató hatálya a vásárlás összegétől sem függ.

Kérdés: Ki minősül „beszállító”-nak?

Válasz:

Beszállítónak tekintjük bármely üzleti partnerünket, aki bármilyen terméket vagy szolgáltatást nyújt számunkra, beleértve a kiszervezett szolgáltatást nyújtó partnereket, a nyersanyag, csomagolóanyag-összetevő, reklámanyag, ipari berendezés szállítót, marketing- és dizájnügynökségeket, valamint minden közvetlen kiadásokkal kapcsolatos üzleti szereplőt, mint például: munkaerő-kölcsönző ügynökségeket, utazási irodákat, piackutató cégeket, energia- és vízügyi tanácsadókat, informatikai vagy irodai kellékekkel kapcsolatos kiadások kedvezményezettjeit stb.

Kérdés: Hogyan kapcsolódik az „AHOGY MI VÁSÁROLUNK...” a meglévő irányelvekhez és szabályzatokhoz?

Válasz:

Az „AHOGY MI VÁSÁROLUNK...” nem lép a meglévő irányelvek és szabályzatok helyébe, kivéve az 1999-es Beszerzési etikai kódexet. Sokkal inkább az a célja, hogy a meglévő irányelvek és szabályzatok erkölcsi értékeinkkel összhangban álló alkalmazásában nyújtson segítséget. Amennyiben olyan helyzetet észlel, ahol az „AHOGY MI VÁSÁROLUNK...” esetleg ellentmondásban állhat meglévő szabályokkal és irányelvekkel, kérjük, beszélje meg az esetet felettesével. Ilyen ellentmondás esetében a szigorúbb norma alkalmazandó. A témát érintő meglévő irányelvekkel és szabályokkal kapcsolatos részletesebb információkat a BELSŐ ELLENŐRZÉS ALAPJAI című dokumentumban talál (elérhető a DGAF intranet oldalon). Kifejezetten az Ön országára vonatkozó irányelvekkel és szabályokkal kapcsolatos információért lépjen kapcsolatba a beszerzési igazgatójával (amennyiben van az Ön országában), vagy a gazdasági és pénzügyi igazgatójával.

HOGYAN HASZNÁLJA AZ ÚTMUTATÓT?

Kérdés: Kérdésem van, kihez forduljak?

Válasz:

Kérdés, kétség esetén az arany szabály: fel kell tárnai az ügyet és nyíltan megbeszélni.

Az ilyen ügyeket általános esetben a szervezeti felettséggel lehet megbeszélni. Sok más forrásból is kaphat segítséget, mint például a beszerzési vezetőtől, a gazdasági és pénzügyi vezetőtől, a személyzeti vezetőtől vagy a jogi osztálytól. Néhány országban további lehetőségek is rendelkezésre állnak, mint például a vállalati etikai megbízott, munkavállalói képviselő vagy telefonos segélyvonal.

Minden országban végső soron az adott országért felelős vezető gondoskodik az „AHOGY MI VÁSÁROLUNK...” betartásáról.

Ha helyi szinten felvetette az ügyet, és nincs megalégedve a helyi vezetéstől kapott válasszal, vagy abban a kivételes esetben, amikor nem lehet az ügyet helyi szinten felvetni, a L'ORÉAL csoport etikáért felelős igazgatójával az alábbi elérhetőségeken veheti fel a kapcsolatot:

honlap: www.loreaethics.com

levélcím: a L'ORÉAL csoport etikai igazgatója
41, rue Martre, 92117 CLICHY, FRANCE

Kérdés: Mi fontosabb számomra, a kitűzött üzleti céljaim elérése, vagy az „AHOGY MI VÁSÁROLUNK...” betartása?

Válasz:

A két dolog összeegyeztethető, és közvetlen kapcsolatban áll egymással. Törvénytelen vagy etikátlan üzleti magatartás sohasem szolgálja a vállalat érdekeit. A jó és erős beszállítói kapcsolatok pedig versenyelőnyt jelentenek. Önt nemcsak az eredményei alapján értékelik, hanem azon keresztül is, amilyen módon elérte azokat. Emlékezzen a két, értékelésünk alapjául is szolgáló L'ORÉAL kompetenciára: „Feddhetetlen módon éri el az eredményeket” és „Tapintatos módon cselekszik/vezet”.

Kérdés: Létezik ez az útmutató más nyelveken is?

Válasz:

Ezt a dokumentumot nem szabad megváltoztatni. Az útmutatónak lehetnek helyi nyelvi változatai. Amennyiben jelen dokumentumot más nyelvekre fordítják le, a fordításnak hűen kell tükröznie az eredeti angol verziót. Értelmezési eltérések esetén az angol verziót alkalmazandó. A frankofón országokban az „AHOGY MI VÁSÁROLUNK...” francia verziója tekintendő referenciadokumentumnak.

A BESZERZÉS CSAPATMUNKA



A BESZERZÉS CSAPATMUNKA

A beszállítókkal történő kapcsolattartásunk hatékonysága és jó hírnevünk nagymértékben attól függ, hogy mennyire tudunk L'ORÉAL-os munkatársainkkal annak érdekében együtt dolgozni, hogy pontosan tudjuk, mit szeretnénk a szállítóinktól, és hogy hogyan fogjuk a kapcsolatot kezelni. Ez tehát a L'ORÉAL csapat egymás iránti tiszteletre és bizalomra épülő, átlátható munkáját jelenti.

MIT MOND A CSAPATMUNKÁRÓL AZ ÜZLETI ETIKAI KÓDEX?

- Minden alkalmazottól, munkatárstól elvárjuk, hogy egymás iránti tisztelettel és nyíltsággal dolgozzon együtt társaival. Ezáltal a hűség, bizalom és szolidaritás kultúráját fogjuk fenntartani üzleti tevékenységünk során.
- Mindannyiunknak arra kell törekedni, hogy elismerjük más emberek ötleteit, és a közös munkához való hozzájárulásukat. Ösztönözni kell a csapatmunkát, és a sikereket és kudarckokat meg kell osztani egymással. Nagylelkűen meg kell hallgatnunk egymást és – a vállalatcsoport titoktartási szabályainak betartása mellett – szükség szerint meg kell osztanunk az információkat. Végezetül pedig, a munkatárs becsmérése ellentétes a L'ORÉAL alapértékeivel.

Elvárt magatartás

- Gondoskodjon arról, hogy a szükséges személyeket, osztályokat és egységeket bevonja a beszerzési folyamatba, valamint, hogy minden szereplő világosan értse szerepét és felelősségét.
- Győződjön meg arról, hogy ismeri a beszerzési folyamatra vonatkozó szabályokat.
- Szigorúan tartsa be a titoktartási szintek előírásait minden megosztandó információval kapcsolatban.

Nem megengedett magatartás

- Addig tárgyalni a szállítóval, amíg belső egyetértés nem jön létre a vásárlás főbb feltételeit illetően.
- A belső tárgyalásokra vagy nézeteltérésekre vonatkozó információkat megosztani a beszállítóval.
- Beavatkozni a L'ORÉAL-os munkatársak által kezdeményezett beszerzési folyamatba, mégpedig a szállítók részére történő pótlólagos információátadással.

A BESZERZÉS CSAPATMUNKA

CSAPATMUNKÁRA VONATKOZÓ KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

Kérdés: Új terméken dolgozom, és találtam egy beszállítót, aki egy nagyon jó új csomagolási eljárást fejlesztett ki. Eléggé időszükében vagyok, és szeretnék megállapodni a beszállítóval, mielőtt versenytársaink hallanak róla. Elkezdhetem a tárgyalásokat közvetlenül ezzel a beszállítóval? Mivel új beszállító, időbe telik majd, mire bekerül a L'ORÉAL beszállítói adatbázisába, és aláírja a szerződést. Átugorhatom a szerződési folyamatot úgy, hogy közvetlenül fizetek a szállítónak, majd pedig a vállalat megtéríti a kiadásomat?

Válasz: Jóllehet Ön a saját területét jól ismerő szakember, az ilyen jellegű beszerzési döntések ritkán egyszerűek. Jobb beszerzési döntést fog hozni, ha tanácsot kér. Olyan kérdéseket is meg kell vizsgálni, mint például a beszállító pénzügyi helyzete, jogi korlátok, valamint etikai alapelveink betartása. A L'ORÉAL beszállítói adatbázisa rendszeresen frissül új beszállítók adataival, miután végigmentek az új beszállítókat érintő folyamatokon (elérhető a Beszerzési intranet oldalon). Ezért részesítjük tehát előnyben a L'ORÉAL beszállítói adatbázisában szereplő beszállítókat, mert ezen szempontok az ő esetükben már le vannak ellenőrizve. Bizonyos esetekben a beszerzési osztályt értesíteni kell, és be kell vonni a folyamatba. A L'ORÉAL okkal vezette be az adott eljárásokat és folyamatokat, mégpedig Ön és a vállalat védelme érdekében. Időmegtakarítás miatt tehát nem kell megpróbálnia ezeket megkerülni.

Kérdés: Épp befejeztük egy új nyersanyag beszerzését. Sok különböző személy és részleg (K+F, Marketing és Beszerzés) volt bevonva a kiválasztási folyamatba, ami azt is eredményezte, hogy a beszállítójelöltek ellentmondó információkat kaptak. Hogyan kerülhetem ezt el a jövőben?

Válasz: A beszerzési folyamat elején hasznos eldönteni, hogy ki fog felelni a beszállítói kapcsolattartásért. E személy feladata, hogy biztosítsa, hogy mindegyik beszállítót korrekt módon kezeljék, ugyanazt az információt adják nekik, és hogy megfelelő belső koordináció működjön, ami biztosítja, hogy a beszállítót objektív és ellenőrzött adatok alapján választják ki. A gyakorlatban ezt a feladatot általában a Beszerzési osztály végzi.

Kérdés: A személyzeti osztályon dolgozom, és a beszerzési csoport segítségét kértem egy új nyomtató beszerzésében, amelyre a személyzeti politikánkat bemutató füzetek nyomtatásához van szükség. A jelenlegi beszállítónk, aki részt vesz az ajánlattételi folyamatban, meghívott egy sporteseményre. Mivel nem én kezelem az ajánlatkérési folyamatot, úgy gondolom, elfogadhatom a meghívást, de a beszerzési csoport szerint nem szabad elmennem. Kinek van igaza?

Válasz: Bár a beszerzési csoport folytatja le az ajánlatkérési eljárást, végső soron Önt is megkérdezik a véleményéről a beszállító végleges kiválasztását illetően. Ezáltal az ajándékok tekintetében Önre is ugyanazok a szabályok vonatkoznak. Még ha a végső kiválasztásban nem is, de bármely módon érintett lenne az ajánlatkérési folyamatban, kerülnie kellene minden kapcsolatot a beszállítóval, amíg meg nem hozzák a végső döntést.

NE FELEDJE:

Ha csapatmunkával kapcsolatos kérdés merül fel Önben, ne tartsa magában. Segítséget és támogatást kap, ha feletteseivel megbeszéli. További segítség is a rendelkezésére áll, például a beszerzési igazgatója, a pénzügyi és gazdasági igazgatója vagy személyzeti igazgatója személyében.

FEDDHETETLEN BESZERZÉS



ETIKA - AHOGY MI VÁSÁROLUNK...

FEDDHETETLEN BESZERZÉS

A feddhetetlenség a L'ORÉAL egyik alapértéke, és bármely kapcsolat egyik alapvető építőeleme. Minden beszállítót korrekt módon kell kezelni, mindenfajta valós vagy vélt részrehajlás nélkül. Különösen kerülni kell az összeférhetetlenséget, és szigorúan be kell tartani a L'ORÉAL ajándékozásra és reprezentációs szolgáltatásokra vonatkozó irányelveit. Továbbá strukturálni kell ajánlatkérési folyamatunkat.

BESZÁLLÍTÓ KIVÁLASZTÁSA

MIT MOND AZ ÜZLETI ETIKAI KÓDEX A BESZÁLLÍTÓ KIVÁLASZTÁSÁRÓL?

A L'ORÉAL kapcsolata a beszállítóival túlmutat javak és szolgáltatások vásárlásán és szállításán. Az a vállalatunk hosszú távú sikerének szerves része. A beszállítói kapcsolataink minősége alapján ítélnék meg bennünket. Különös alaposan vizsgálják meg beszállítói kiválasztási folyamatainkat, és hogy beszállítóink hogyan juttatják kifejezésre a felelős üzletvitel iránti elkötelezettségüket.

Mindannyiunktól, akik beszállítókkal kerülünk kapcsolatba, elvárható magatartás, hogy:

- a teljesítményt és a szolgáltatás színvonalát objektív kritériumok alapján mérve, nyílt versenyt biztosító ajánlattételi felhívás során válasszuk ki a beszállítókat; biztosítsuk, hogy mindegyik beszállítói ajánlatot megfelelő módon és részrehajlás nélkül vegyék figyelembe és hasonlítsák össze;
- a tevékenységünk a teljes ajánlatkérési folyamat során átlátható legyen, és hogy őszinte, figyelmes visszajelzést adjunk a vesztés ajánlatokra.

Elvárt magatartás

- Minden beszállítót teljes és alapos információval lásson el a feltételeinkre és kiválasztási kritériumainkra vonatkozóan.
- Minden vásárláshoz legalább két különböző beszállítótól kérjen ajánlatot, kivéve, ha ez alól felmentést adott a beszerzési igazgató vagy a pénzügyi és gazdasági igazgató.
- Győződjön meg arról, hogy minden beszállítónak ugyanabban az időpontban álljon rendelkezésére pontosan ugyanaz az információ, és hogy minden beszállító ugyanazon a napon válaszoljon.

Nem megengedett magatartás

- Olyan beszállítóktól kérni be ajánlatot, akik nyilvánvalóan nem teljesítik a L'ORÉAL új beszállítók számára alkalmazandó szabványait.

FEDDHETETLEN BESZERZÉS

KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK A BESZÁLLÍTÓ KIVÁLASZTÁSÁVAL KAPCSOLATBAN

Kérdés: Van egy beszállító, akivel korábban dolgoztam is, és tudom, hogy nagyon jól meg tudná oldani azt a feladatot, amire nekem szükségem van. Tényleg szükséges egy másik ajánlatot is beszereznem? Ezzel nem csak egy másik beszállító idejét fecsérlem, hiszen a választás tulajdonképpen már eldőlt?

Válasz:

Mi a L'ORÉAL-nál a hosszú távú beszállítói kapcsolatok kialakítását támogatjuk. Mindazonáltal az ilyen kapcsolatokat mások esetleg részrehajlásként is érzékelhetik. Biztosítania kell, hogy a „történelmi beszállító” még mindig versenyképesek. Ez rendszeres összevetést jelent mások ajánlataival. Ez teljesebb képet ad Önnek a beszállítója valós piaci értékéről. Az összehasonlítást azonban jóhiszeműem kell elvégeznie, azaz tárgyilagosan és semlegesen. Amennyiben úgy érzi, hogy kapcsolata a beszállítóval túl szoros, kérjen meg mást az ajánlatkérés lefolytatására. Nem szabad döntést hozni, amíg egy objektív összehasonlítást nem végeznek.

Kérdés: Azt hallottam, hogy az ajánlattételi folyamatban résztvevő összes beszállítótól azonos napra és időpontra kell választ kérnem, és hogy ezen ajánlattétellel kapcsolatban kerülni kell velük minden kommunikációt, amíg a határidő le nem járt. Ez a helyes eljárás? Akkor is követnem kell ezt az eljárásrendet, ha csak két ajánlatot kérek?

Válasz:

Ez az ajánlott eljárásrend. Mindenkinek ugyanazt az információt küldjük el, mindenkinek ugyanazt a határidőt szabjuk, és elkerüljük a további kommunikációt, amíg minden ajánlat meg nem érkezett. Mindezek megvédik Önt az ajánlattételi eljárás során a részrehajlásra irányuló gyanúsításoktól.

NE FELEDJE:

Ha a beszállító kiválasztásával kapcsolatban kérdés merül fel Önben, ne tartsa magában. Segítséget és támogatást kap, ha feletteseivel megbeszéli. További segítség is a rendelkezésére áll, például a beszerzési igazgatója, a pénzügyi és gazdasági igazgatója vagy személyzeti igazgatója személyében.

FEDDHETETLEN BESZERZÉS

TISZTESSÉGES VERSENY

MIT MOND AZ ETIKAI KÓDEX A TISZTESSÉGES VERSENYRŐL ÉS A BESZÁLLÍTÓINKRÓL?

A szakmai látókörünkben lévő minden szereplőt tiszteletben tartunk, így versenytársainkat is. Úgy bánunk velük, ahogy szeretnénk, hogy ők is bánjanak mivélünk. A kozmetikai iparágban betöltött vezető szerepünk e téren is példamutatásra kötelez bennünket.

Érdekünk, hogy olyan iparágban dolgozzunk, ahol jó hírű, tisztességes üzleti gyakorlatok vannak jelen. Ez megkönnyíti munkánkat, és megerősíti vevőink bizalmát...

Mindannyiunkkal szemben elvárható magatartás, hogy:

[...]

- ne ösztönözzük vásárlóinkat vagy beszállítóinkat a versenytársainkkal kötött szerződéseik megszegésére;
- tartózkodjunk attól, hogy tudatosan olyat tegyünk, aminek következményeként megszüntetjük versenytársunk valamilyen beszerzési forrását;
- bizonyosodjunk meg arról, hogy előzetes jogi értesítés nélkül ne kössünk kizárólagos kereskedelmi megállapodásokat (azaz olyan szerződéseket, amely arra kötelez egy vállalatot, hogy kizárólag a L'ORÉAL-tól vásároljon, vagy neki adjon el), amennyiben annak következtében a L'ORÉAL domináns piaci szereplőnek minősülhetne;

[...]

- tartózkodjunk a versenytársakra vonatkozó mindenfajta becsmérő megjegyzéstől (beleértve bármilyen termékükre vagy szolgáltatásukra vonatkozó hamis megállapítást);
- haladéktalanul tájékoztassuk felettesünket, ha véletlenül olyan, a tulajdonost illető vagy bizalmas információ birtokába jutottunk, vagy azt használtuk, amely a versenytársakkal kapcsolatos, és kizárólag az ő vagy harmadik fél jogos tulajdona;
- csak szabályszerű eszközökkel gyűjtünk versenytársakra vonatkozó vagy a versenyt befolyásoló információt, és ilyen információgyűjtés alkalmával minden esetben azonosítsuk magunkat, mint L'ORÉAL alkalmazottak.

Elvárt magatartás

- Rendszeresen ellenőrizze, hogy a L'ORÉAL forgalma az adott beszállítóval nem haladja meg a beszállító teljes forgalmának 30%-át.
- Alkalmazza a „kivonulási folyamatot”, ha egy beszállító forgalmának több mint 30%-át teszi ki (elérhető a beszerzési intranet oldalon).
- Győződjön meg arról, hogy előzetes jogi értesítés nélkül ne kössünk kizárólagos kereskedelmi megállapodásokat (azaz olyan szerződéseket, amelyek egy vállalatot arra köteleznek, hogy kizárólag a L'ORÉAL-tól vásároljon, vagy neki adjon el).
- Kerülje el, hogy a beszállítókat más ügyfelekkel, különösen versenytársakkal kötött szerződéseik megszegésére ösztönözze.

Nem megengedett magatartás

- Egy beszállítóval teljes forgalmának több mint 30%-át kitevő forgalmat bonyolítani.
- A beszállítóktól versenytársakra vonatkozó információkat gyűjteni.

FEDDHETETLEN BESZERZÉS

TISZTESSÉGES VERSENNYEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

Kérdés: Az egyik beszállítónknak nehézségei vannak az általunk kért mennyiség szállításával. Tudom, hogy az egyik versenytársunknak is dolgozik. Azt gondolom, meg kell neki mondanom, hogy itt az idő, hogy döntsön: a versenytárs vagy mi!

Válasz: Soha nem szabad nyomást gyakorolnia egy beszállítóra sem, hogy hagyjon fel más ügyfelei kiszolgálásával. Vagy a beszállítóval együttműködve talál olyan megoldást, ami nem vonja maga után más vállalatok ellátási forrásának leállítását, vagy pedig hagyja, hogy a beszállító maga hozzon döntést, hogy mit szeretne tenni. És figyeljen arra is, hogy nem szeretnénk a beszállító forgalmának több mint 30%-át bonyolítani.

Kérdés: Új termék bevezetését tervezzük, és megtaláltam az egyetlen beszállítót, aki biztosítani tudja azt a speciális kelléket, amellyel óriási siker lehet a termék bevezetése. Megkérhetem, hogy kizárólagos szerződést írjon alá, hogy csak nekünk szállíthasson?

Válasz: Az ilyen típusú kizárólagossági kitételeknek nem kellene hatályba lépni mindaddig, amíg azt nem tekintette át a jogi osztály. Az is fontos, hogy ne lépjük át a beszállító forgalmának 30%-át, hogy elkerüljük a túlzott függőséget.

NE FELEDJE:

Ha a tisztességes versennyel kapcsolatban kérdés merül fel Önben, ne tartsa magában. Segítséget és támogatást kap, ha feletteseivel megbeszéli. További segítség is a rendelkezésére áll, például a beszerzési igazgatója, a pénzügyi és gazdasági igazgatója vagy személyzeti igazgatója személyében.

FEDDHETETLEN BESZERZÉS

ÖSSZEFÉRHETETLENSÉG

MIT MOND AZ ETIKAI KÓDEX AZ ÖSSZEFÉRHETETLENSÉGRŐL ÉS BESZÁLLÍTÓINKRÓL?

Mindannyiunknak kerülni kell azokat a helyzeteket, ahol személyes érdekek ellentétbe kerülhetnek a L'ORÉAL érdekeivel.

Az összeférhetlenségnek még a látszata is beárnyékolhatja a L'ORÉAL jó hírnevét, mint ahogy az Önét is.

Bármilyen lehetséges összeférhetlenség kezelésének a kulcsa a teljes közzététel. Ezáltal lehetővé válik, hogy mindent pontosan meg lehessen vizsgálni. Kiderülhet, hogy ami talán első látásra problémának tűnt, a legkisebb mértékben sem veszélyes a vállalatra nézve. De ebben csak az összes tény teljes közzététele után lehetnek biztosak azok, akikben kétségek ébredtek, és csak így igazolhatják ezt bizonyossággal mások felé is.

Elvárható magatartás, hogy:

- tájékoztassuk a feletteseinket a lehetséges összeférhetlenségről, amely befolyásolhatja, vagy úgy tűnik, hogy befolyásolhatja véleményünket és cselekedeteinket (például családtag dolgozik az egyik beszállítónál);
- tartózkodjunk bármely versenytárs, vásárló, beszállító szervezetnél vagy a L'ORÉAL bármely más üzleti partnerénél betöltött bármely pozíció betöltésétől, érintettségtől vagy pénzügyi érdekeltségtől, amennyiben a L'ORÉAL-nál betöltött pozíciónk alapján befolyásolhatjuk az adott üzleti kapcsolatot.

Elvárt magatartás

- Tájékoztassa írásban (felszólításra való várokozás nélkül) felettesét, ha lehetséges összeférhetlenség esete áll fenn, amely befolyásolhatja, vagy úgy tűnik, hogy befolyásolhatja véleményét és cselekedeteit (például családtagja vagy barátja dolgozik az egyik beszállítónál).

Nem megengedett magatartás

- Megpróbálni a L'ORÉAL és bármely olyan beszállítója közötti üzleti kapcsolatot befolyásolni, amelyben bármilyen érdekeltséggel rendelkeznek.
- Személyes előnyöket keresni vagy azokra szert tenni egy beszállító jóvoltából azért, mert Ön L'ORÉAL alkalmazott.

FEDDHETETLEN BESZERZÉS

ÖSSZEFÉRHETETLENSÉGGEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

Kérdés: Van egy gyermekkori jó barátom, akiről tudom, hogy kitűnő beszállító lenne a L'ORÉAL-nál, és biztos vagyok benne, hogy nem okozna nehézséget professzionális módon kommunikálni, ha vele kellene együtt dolgozni. Sőt kifejezetten jó lenne, hiszen meg tudnám győzni, hogy a legjobbat adja a L'ORÉAL-nak.

Válasz:

Még abban az esetben is, ha úgy érzi, hogy a legjobban tudja a L'ORÉAL érdekeit képviselni, ezt harmadik fél másképp is érzékelheti. Ez nem azt jelenti, hogy a barátja nem lehet L'ORÉAL beszállító. Mindez csak annyit jelent, hogy legyen átlátható a kapcsolatot érintő tevékenysége, és hagyja valaki másra a kiválasztási folyamat levezetését.

Kérdés: Az esküvőmre készülök. Elfogadható, ha a nyomdát, amellyel együtt dolgozom, arra kérem, hogy nyomtassa ki a meghívóinkat? Természetesen fizetek érte, és nem kérek semmilyen engedményt.

Válasz:

Ezt el kellene kerülni. Jóllehet nem kér semmilyen különleges bánásmódot, a beszállító úgy érezheti, hogy más ügyfelekhez képest kiemelten foglalkozzon Önnel.

Kérdés: Egy barátom tudja, hogy rendszeresen dolgozom együtt különböző dizájnügynökségekkel, és megkérdezte, tudok-e neki ajánlani egyet. Megadtam neki az egyik cég nevét, akivel munkám során együtt dolgozom. Néhány héttel később a barátom felhívott, és elmondta, hogy nagyon örül a kedvezménynek, amit kapott a cégtől. Remélem nem kapott csak azért kedvezményt, mert én küldtem!

Válasz:

Ha egy beszállítónkat L'ORÉAL-on kívüli személynek vagy cégnek ajánlja, ez félreértésekhez vezethet. A beszállító azt gondolhatja, hogy jó pontokat szerezhet Önnél azáltal, hogy jól bánik a barátjával. Mi történik például, ha az a személy, akit Ön küldött a beszállítóhoz, nem elégedett annak munkájával, és úgy dönt, hogy nem fizet? Ez hogyan befolyásolja az Ön kapcsolatát a beszállítóval? Ha előzetesen felhívja a beszállítót, hogy világossá tegye, hogy úgy kezeljék a barátját, mint bármely más ügyfelet, az segíthet, de a legjobb, ha elkerüljük az ilyen jellegű ajánlásokat.

Kérdés: Mi a tennivaló abban az esetben, ha a L'ORÉAL egyik ügyfele egyben a L'ORÉAL beszállítója is?

Válasz:

Alapvető fontosságú annak biztosítása, hogy nincs átfedés a két dolog között, azaz ugyanúgy viszonyulunk hozzá, mint bármely másik ügyfelünkhöz, és mint bármely másik beszállítónkhoz. Mindkét üzleti kapcsolat szerződéseit jogi tanácsadó bevonásával készítse el.

FEDDHETETLEN BESZERZÉS

AZ ÖSSZEFÉRHETETLENSÉGGEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

Kérdés: A felettesem folyamatosan arra kér, hogy egy adott beszállítótól rendeljek, akivel tudom, hogy szoros kapcsolatban áll. Mit mondjak a felettesemnek, hogy ne hozza fel mindig újra ezt a témát? Kivel tudok beszélni?

Válasz:

Ugyanúgy kell kezelnie ezt a beszállítót, mint bármelyik másikat, és részrehajlás nélkül, objektív módon kell alkalmazni az ajánlatkérési folyamat szabályait. Ha nem érzi magát kényelmetlenül emiatt, nyíltan ossza meg aggályait felettesével, és magyarázza el, miért érzi úgy, hogy ez a magatartása rossz fényt vethet rá, Önre és általában a L'ORÉAL-ra is. Ha ez túl nehéznek tűnik, más személyekkel is beszélhet.

NE FELEDJE:

Ha összeférhetlenséggel kapcsolatos kérdés merül fel Önben, ne tartsa magában. Segítséget és támogatást kap, ha felettesével megbeszéli. További segítség is a rendelkezésére áll, például a beszerzési igazgatója, a pénzügyi és gazdasági igazgatója vagy személyzeti igazgatója személyében.

FEDDHETETLEN BESZERZÉS

AJÁNDÉKOK ÉS REPREZENTÁCIÓS JUTTATÁSOK

MIT MOND AZ ETIKAI KÓDEX AZ AJÁNDÉKOKRÓL, REPREZENTÁCIÓS JUTTATÁSOKRÓL ÉS A BESZÁLLÍTÓKRÓL?

Az ajándékok és reprezentációs juttatások kölcsönös átadása segítheti a megértést, és javíthatja a munkakapcsolatokat, de összeférhetetlenséget is okozhatnak a személyes érdekek és a szakmai kötelességek között.

Amikor ajándékokat vagy reprezentációs juttatásokat fogadunk el, az arany szabály az, hogy teljes nyíltsággal kezeljük.

Amikor ajándékokat vagy reprezentációs juttatásokat adunk, az arany szabály az indokoltság és elvárhatóság, valamint az, hogy hogyan érzékeli mindazt a tágabb környezetünk.

Mindannyiunktól elvárható magatartás, hogy:

- soha ne fogadjunk el ajándékokat vagy reprezentációs juttatásokat egy beszállítótól sem, kivéve, ha értékük egyértelműen csak jelképes;
- soha ne adjunk és fogadjunk el készpénzes ajándékot;
- győződjünk meg arról, hogy minden átadandó ajándék és reprezentációs szolgáltatás összhangban van a L'ORÉAL alapértékeivel;
- új üzleti kapcsolatok kiépítése során győződjünk meg arról, hogy minden fél számára kezdettől fogva ismertek legyenek a L'ORÉAL ajándékozásra és reprezentációs juttatásokra vonatkozó irányelvei; sőt kérdezzék rá, milyen vonatkozó irányelvekkel rendelkezik az üzleti partner, ezzel jó időre elkerülhetjük a félreértéseket;
- azonnal tájékoztassuk feletteseinket minden ajándékról vagy meghívásról, amit kaptunk.

Elvárt magatartás

- Győződjön meg arról, hogy a beszállító számára kezdettől fogva ismertek legyenek a L'ORÉAL ajándékozásra és reprezentációs juttatásokra vonatkozó irányelvei. Ezzel jó időre elkerülhetők a félreértések.
- Azonnal tájékoztassa feletteseit minden ajándékról vagy meghívásról, amit beszállítóktól kapott.
- Csak a L'ORÉAL alapértékeivel összhangban lévő ajándékot és reprezentációs szolgáltatást kínálunk fel partnereinknek.

Nem megengedett magatartás

- Ajándék vagy reprezentációs szolgáltatás elfogadása bármelyik beszállítótól, kivéve, ha értéke egyértelműen csak jelképes, és így semmiképpen sem értelmezhető ösztönzőként.
- Készpénzes ajándékok elfogadása.
- Bármilyen ajándék vagy bármilyen jellegű reprezentációs szolgáltatás elfogadása jelenlegi vagy leendő beszállítóktól ajánlattételi folyamat közben.
- Bármilyen személyes kedvezmény vagy előny elfogadása beszállítótól, kivéve, ha az ajánlat minden L'ORÉAL alkalmazottra vonatkozik.
- A beszállítóhoz történő utazási költségek beszállító általi kifizetésének elfogadása.

FEDDHETETLEN BESZERZÉS

AJÁNDÉKOKKAL ÉS REPREZENTÁCIÓS JUTTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

Kérdés: Mit jelent pontosan, hogy egy ajándék „jelképes”? Év végén gyakran kapok ajándékokat a beszállítóktól. Egy üveg bor még rendben van? Nem lenne egyszerűbb, ha a L'ORÉAL maximális pénzbeli értéket állapítana meg?

Válasz:

A „jelképes” ajándékok közé tartoznak azok a beszállító logóját tartalmazó ajándékok, amelyeknek nincs kereskedelmi értéke, például egy üveg bor, egy doboz édesség, naptárak stb. Bármilyen szabályok is legyenek érvényben az Ön országában, minden ajándékról tájékoztatni kell a felettesét, akár jelképes, akár nem. A L'ORÉAL Etikai kódexe nem állapít meg maximális pénzbeli értéket, mivel ez egy egész világra érvényes kódex, és nehéz olyan ésszerű értéket megszabni, amely világszerte egységesen elfogadható. Nézzon utána, vannak-e az Ön országában erre vonatkozó speciális szabályok.

Kérdés: Az egyik beszállítótól egy túlzó/nem megfelelő ajándékot kaptam, de igazán úgy érzem, hogy megsérteném, ha visszaadnám. Mit tegyek?

Válasz:

Először is tárja fel az esetet főnökével, és beszéljék meg, hogy tényleg lehetetlen-e visszaadni az ajándékot. Ha felettese úgy dönt, hogy tartsa meg az ajándékot, akkor írjon levelet a beszállítónak, megköszönve az ajándékot, de emlékeztetve a L'ORÉAL ajándékokra és reprezentációs juttatásokra vonatkozó irányelveire, hogy ne forduljon újra elő hasonló helyzet. Ezután egy olyan megoldást kell találnia, amely által nem részesül személyes előnyben az ajándékból. Például jótékonyági célból adományként továbbadhatja, felajánlhatja egy vállalati esemény tombolasorsolásához, vagy megoszthatja csoportjával, munkatársaival.

Kérdés: Az én országomban elfogadott szokás, hogy a beszállítók személyes ünnepek alkalmával (például esküvő, születés stb.) ajándékot adnak. Megengedett ezeknek az elfogadása?

Válasz:

Ha az adott kultúrában valóban sértésnek számítana a visszautasítás, ne feledje a felettesét tájékoztatni az ajándékról. Ügyeljen arra is, hogy a vállalat nevében Ön is ajándékozza meg a beszállítót hasonló alkalmakkor. Máskülönben megkérdőjelezhető lenne a szokás létezése. Természetesen nagyon körültekintően kell eljárnia az ilyen ajándékok értékére vonatkozóan, és be kell tartania a vállalatcsoport ajándékokra és reprezentációs juttatásokra vonatkozó irányelveinek többi részét.

FEDDHETETLEN BESZERZÉS

AJÁNDÉKOKKAL ÉS REPREZENTÁCIÓS JUTTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

Kérdés:	A beszállító egy olyan eseményre hívott meg, amely a szabadságom alatt lesz. Részt vehetek rajta?	Válasz:	Lehetőleg kerülje el az ilyen jellegű meghívásokat, és kérjen engedélyt felettesétől, mielőtt részt vesz ilyen eseményen. A rendes munkaidőn kívüli eseményeken való részvétel elhomályosíthatja a határvonalat a szakmai és magánélet között. Ugyanez vonatkozik a hétfői eseményekre is.
Kérdés:	Az egyik beszállító feleségemmel együtt vacsorára hívott. Elmehetünk?	Válasz:	Talán az Ön országában elfogadott, hogy szakmai rendezvényeken feleségével együtt jelenjen meg. Mindazonáltal ennek csak kivételes esetekben kellene megtörténnie, hiszen feleségének bevonása elhomályosíthatja a határvonalat a szakmai és magánélet között.
Kérdés:	Egy beszállító egy külföldi képzésre hívott meg, minden költséget ő fedez. Ez a képzés valóban hasznos lenne a munkámhoz, és a szoros vállalati költségvetésünk mellett sosem fogok még egy ilyen lehetőséghez jutni.	Válasz:	Amennyiben ez a képzés valóban fontos az Ön számára, akkor a L'ORÉAL áll minden ezzel kapcsolatos költséget. Elmondhatja a beszállítónak, hogy egyre több vállalat alkalmaz a L'ORÉAL-hoz hasonló irányelveket.
Kérdés:	Az egyik beszállító sporteseményre adott jegyeket. A beszállító nem lesz ott, elmehetek?	Válasz:	Csak akkor vegyen részt ilyen sporteseményeken, ha a reprezentációs szolgáltatás indokolt, szokásos mértékű és az ilyen jellegű üzleti kapcsolatokban elfogadott, valamint, ha a beszállító is jelen van.
Kérdés:	Nagyon korlátozott azon ajándékok és reprezentációs juttatások köre, amelyeket elfogadhatunk. Biztos vagyok benne, hogy nem vagyunk ilyen szigorúak, amikor mi adunk ajándékot ügyfeleinknek. Ez nem képmutatás egy kicsit?	Válasz:	Általában az ügyfeleink is a miénkhez hasonló irányelvekkel rendelkeznek az ajándékokra és reprezentációs juttatásokra nézve, és fontos is, hogy ismerjük azokat. Amikor ajándékokat vagy reprezentációs juttatásokat adunk, a mérce az indokoltság és elvárhatóság, valamint, hogy hogyan érzékeli mindezt a tágabb környezetünk.

NE FELEDJE:

Ha az ajándékokkal és reprezentációs juttatásokkal kapcsolatban kérdés merül fel Önben, ne tartsa magában. Segítséget és támogatást kap, ha feletteseivel megbeszéli. További segítség is a rendelkezésére áll, például a beszerzési igazgatója, a pénzügyi és gazdasági igazgatója vagy személyzeti igazgatója személyében.

TISZTELETBEN TARTVA PARTNEREINKET



ETIKA - AHOGY MI VÁSÁROLUNK...

TISZTELETBEN TARTVA PARTNEREINKET

A L'ORÉAL jó hírneve minden egyes munkatársunk magatartásától függ. A mód, ahogyan a beszállítóinkkal kommunikálunk, nemcsak a beszállítóink L'ORÉAL-ról alkotott képét határozza meg, hanem beszállítóinkkal folytatott üzleti tevékenységünket is hatékonyabbá teheti. Úgy kell bánnunk beszállítóinkkal, mint ahogy mi is szeretnénk, hogy ők bánjanak velünk.

BESZÁLLÍTÓK MÉLTÁNYOS KEZELÉSE MIT MOND AZ ETIKAI KÓDEX A BESZÁLLÍTÓK MÉLTÁNYOS KEZELÉSÉRŐL?

A L'ORÉAL kapcsolata a beszállítóival túlmutat javak és szolgáltatások vásárlásán és szállításán. Az a vállalatunk hosszú távú sikerének szerves része. A beszállítói kapcsolataink minősége alapján ítélnék meg bennünket. Különös alapossggal vizsgálják meg beszállítói kiválasztási folyamatainkat, és hogy beszállítóink hogyan juttatják kifejezésre a felelős üzletvitel iránti elkötelezettségüket.

Mindannyiunktól, akik beszállítókkal kerülünk kapcsolatba, elvárható magatartás, hogy:

[...]

- az ajánlattételi folyamat legyen jól átlátható és őszinte, de tapintatos magyarázatot adjunk a sikertelen pályázóknak;

[...]

- támogassuk a beszállítókat, hogy megfeleljenek a L'ORÉAL elvárásainak – de legyen bátorságunk lezárni a kapcsolatot olyan beszállítókkal, akik folyamatosan nem felelnek meg;
- fizessük ki időben a beszállítókat a megegyezett feltételek szerint (feltéve, hogy a beszállító a szerződés feltételei szerint teljesített);
- ellenőrizzük, hogy a beszállító nem függ-e túlzottan a L'ORÉAL céggel kapcsolatos üzleti tevékenységétől;
- tartózkodjunk attól, hogy ésszerűtlen engedményeket kérjünk a beszállítóktól ahhoz, hogy azok elnyerjék vagy megőrizzék üzleti kapcsolatukat a L'ORÉAL céggel; tartózkodjunk a kölcsönös kereskedelemről (ez azt jelenti, hogy feltételekhez kötik az áru vagy szolgáltatás megvásárlását, vagyis a beszállítónak is a mi termékeinkből vagy szolgáltatásainkból kell vásárolnia).

Elvárt magatartás

- Előre készüljön fel a megbeszélésekre és tartsa tiszteletben a találkozók időpontját.
- Biztosítsa, hogy a beszállítókat kellemes és kényelmes környezetben fogadja, a L'ORÉAL arculatának megfelelően.
- Mindenkor udvarias és tiszteletteljes módon kommunikáljon, és legyen különösen előzékeny, ha a tárgyalási nyelv a beszállítónak nem az anyanyelve.
- Tartsa be a beszállító felé tett vállalásait akkor is, ha erre formális jogi szerződés nem kötelezi.
- Időben fizesse ki a beszállítókat a megegyezett feltételek szerint.
- Különösen tapintatosan járjon el olyan esetekben, amikor a beszállítónak pénzügyi nehézségei adódnak.
- A sikertelen pályázóknak adjon tapintatos és tiszteletteljes visszajelzést, amennyire ezt a beszállító és a L'ORÉAL bizalmas adatainak kezelése lehetővé teszi.

Nem megengedett magatartás

- Több mint 30%-os részesedés a beszállító forgalmából.
- Bármilyen beavatkozás a beszállító üzletvitelébe, különösen tartózkodni kell a beszállító árképzési politikájába való beavatkozástól.
- Arra kérni a beszállítót, hogy egy L'ORÉAL megbízás megnyerése érdekében ésszerűtlen költségeket vegyen magára.
- A beszállító gyors értesítésének elmulasztása, bármilyen felmerülő kérdés vagy elvárásainkban történő változás esetén.

TISZTELETBEN TARTVA PARTNEREINKET

A BESZÁLLÍTÓK MÉLTÁNYOS KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

- Kérdés:** Elfogadható, ha egyik beszállító hiányosságairól egy másik beszállítóval beszélgetek? **Válasz:** Nem, még akkor sem, ha már problémái vannak egy beszállítóval, ezt az információt a vállalaton belül kell tartani, és csak az érintett beszállítóval szabad róla beszélni. Egy beszállító becsmérése nemcsak a L'ORÉAL arculatát rontja, hanem rágalmozás miatti jogi eljárást vonhat maga után. A beszállító becsmérése közben ráadásul még a beszállítót érintő bizalmas információkat is kifecseghet.
- Kérdés:** Nagyon jó feltételeket kaptam egy beszállítótól, de nemrég személyes nézeteltérésbe keveredtem az ottani felelős kapcsolattartóval, és nem vagyok biztos benne, hogy újból együtt tudnék velük dolgozni. Elég ok ez arra, hogy ne adjak nekik megrendelést? **Válasz:** Kár lenne elveszíteni egy jó beszállítót egyedül emiatt. Megkérhet valakit, hogy ő kezelje ezt a beszállítót, vagy akár a beszállítót is megkérheti, hogy másik kapcsolattartót jelöljön ki.
- Kérdés:** Egy igazán jó beszállítót találtam, de éppen most indítja cégét, és jelenleg a L'ORÉAL az egyetlen ügyfele. Használhatom ezt a beszállítót? **Válasz:** Igen. Nincs semmi ok arra, hogy ne segítsük ezt a beszállítót cége indításában. Ugyanakkor igaz, hogy arra törekszünk, hogy a részarányunk ne haladja meg a 30%-ot a beszállító forgalmában. Ezért a szerződésben rögzíteni kell, hogy elvárják tőle, hogy bizonyos idő eltelte után más ügyfeleket is találjon. Amennyiben csakugyan jó, ez nem okozhat neki gondot. Természetesen ellenőrizni is kell majd, hogy teljesítette-e ezirányú kötelezettségeit.
- Kérdés:** Szeretnék segíteni a beszállítóinknak a fejlődésben, és az elvárásaink teljesítésében. De mennyire vonódhatok be abba, hogy hogyan folytatja üzleti tevékenységét a beszállító? **Válasz:** Elképzelésünk szerint partneri viszony kiépítése a cél, amely tiszteletben tartja a beszállító függetlenségét. A L'ORÉAL-nak végzett munka fejlesztése érdekében tehet javaslatokat a beszállítónak. Azonban semmiképpen se adjon utasításokat a beszállítója alkalmazottainak, és ne avatkozzon bele abba, hogy ő hogyan dolgozik a saját beszállítóival.

TISZTELETBEN TARTVA PARTNEREINKET

A BESZÁLLÍTÓK MÉLTÁNYOS KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

Kérdés: A beszállítóim mindig panaszkodnak, hogy nem fizetünk nekik időben. Ez az én problémám vagy a pénzügyi osztályé?

Válasz: Ha úgy döntött, hogy L'ORÉAL-os megbízást ad ezeknek a beszállítóknak, felelős azért, hogy méltányosan kezeljék őket, különösen pedig, hogy biztosan időben fizessék ki őket. Lépjen kapcsolatba a pénzügyi osztállyal, hogy kiderítsék, mi lehet a hiba. Ha a fizetési határidőkkel van problémája, hozza fel a dolgot felettesének. A beszállítói számlákat nem szabad készpénzkészlet-helyettesítőként használni.

Kérdés: Épp elkezdtem új pozícióban dolgozni. Az a benyomásom, hogy az egyik beszállító, akivel elődöm évekig dolgozott, nem jól teljesít. Úgy tűnik nincs velük aláírt szerződésünk. Úgy gondolom, a L'ORÉAL érdeke, hogy azonnal befejezzük velük az együttműködést. Megtehetem ezt?

Válasz: Nem értékelhet újra egy kapcsolatot egy benyomás alapján. A beszállítók teljesítményét objektíven kell értékelni. Amennyiben ez megtörtént, és továbbra is le szeretné zárni a kapcsolatot, először kérjen tanácsot a jogi osztálytól, és ellenőrizze, van-e szerződésbontási idő. Még abban az esetben is, ha jogilag előzetes értesítés nélkül is leállíthatná a közös munkát, biztosítania kell, hogy ez a leállítás nem jár aránytalan következményekkel a beszállító számára.

Kérdés: Mikor kötnek a beszállítónak tett vállalásaim? Megváltoztathatom véleményemet a tárgyalási folyamat során? Szabad mozgásterem van a formális szerződés aláírásáig? Mi történik, ha olyan ígéreteket tettem, amelyeket a szerződés nem tartalmaz? Jó, hogyha kétértelmű megfogalmazásokat tartalmaz a szerződés, és így amikor akarom, megváltoztathatom a véleményem?

Válasz: A legjobb cselekvési mód, ha biztosítja elvárásainak átláthatóságát, és tájékoztatja a beszállítót arról, hogy mikor és hogyan változhatnak dolgok. A fő szabály, amit nem szabad elfelejteni, hogy úgy bánjon beszállítóival, ahogyan szeretné, hogy ők is bánjanak Önnel. Még ha szorosan jogi értelemben véve nyeresre is hozza ki a dolgot, a beszállítóval való kapcsolata és a L'ORÉAL arculata kárt szenved.

TISZTELETBEN TARTVA PARTNEREINKET

A BESZÁLLÍTÓK MÉLTÁNYOS KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

Kérdés: Egy telephelyünkön látogatást tevő beszállító olyan terméket pillant meg, amelyre vonatkozóan őt nem hívtuk meg ajánlattételre. Olyan árat kínál, ami alacsonyabb az eddig benyújtottnál. Rendelhetünk tőle?

Válasz:

Valószínűleg oka van annak, hogy miért nem kértek ajánlatot ettől a beszállítótól. Először beszéljen azzal a személlyel, aki a beszerzési folyamatot szervezte. Attól függően, hogy a folyamat hol jár, a beszállítót esetleg be lehet vonni az ajánlattevők közé. Ha azonban egy ajánlatot már elfogadtak, utána már nem lehetséges megváltoztatni a döntést.

Kérdés: Ajánlatot kell bekérem a beszállítóktól egy olyan új projektre vonatkozólag, amelyről tudom, hogy a belső jóváhagyása még nem történt meg. Mindemellett azt is tudom, hogy nem is fogok mindaddig engedélyt kapni a projektre, amíg konkrét előterjesztést nem teszek le, ami azt is jelenti, hogy meg kell tudni, mit tudnának szállítani a beszállítók, és néhány mintadarabot is le kellene velük gyártatni. Mít tehetek?

Válasz:

A legjobb, ha őszintén beszél erről a beszállítókkal és csak olyan adatokat kér tőlük, amelyek tényleg elengedhetetlenek a projekt felterjesztéséhez. A beszállítók sok energiát fektetnek megkereséseink megválaszolásába, és nem kell azt feltételeznünk, hogy ez egyszerűen a tevékenységük része. Ha a mintadarabokat kifejezetten Önnek készítik, és a projekt utána nem kerül jóváhagyásra, akkor ki kell fizetni azok árát. Ne feledje, hogy minden vásárlási vállalat megrendelésként kell jóváhagyatni.

NE FELEDJE:

Ha a beszállítók kezelésével kapcsolatban kérdés merül fel Önben, ne tartsa magában. Segítséget és támogatást kap, ha feletteseivel megbeszéli. További segítség is a rendelkezésére áll, például a beszerzési igazgatója, a pénzügyi és gazdasági igazgatója vagy személyzeti igazgatója személyében.

TISZTELETBEN TARTVA PARTNEREINKET

TITOKTARTÁS

MIT MOND AZ ETIKAI KÓDEX A TITOKTARTÁSRÓL ÉS A BESZÁLLÍTÓINKRÓL?

A bizalmas információ engedély nélküli közreadása káros lehet a L'ORÉAL számára. Mindenkor biztosítanunk kell, hogy szigorúan bizalmasan kezeljünk minden információt, amely nem nyilvános. Azok, akik üzleti partnereink bizalmas információihoz is hozzáférnek, ugyanúgy kötelesek ezeket az adatokat bizalmasan kezelni.

Mindannyiunktól elvárható, hogy:

- a bizalmas információ közlését azokra a személyekre korlátozzuk, akiknek reálisan szükségük van erre a L'ORÉAL érdekében;
- biztonságosan őrizzünk minden bizalmas, ügyfélre és beszállítóra vonatkozó adatot mind papír, mind elektronikus formában;
- előzzük meg a bizalmas információ kikerülését a L'ORÉAL cégen kívülre (beleértve a munkatársak családtagjait is);
- kerüljük a bizalmas adatokról folyó beszélgetést vagy ilyen adatokkal végzett munkát közterületeken, ahol a beszélgetések kihallgathatók vagy az adatok kiszivároghatnak;
- bizonyosodjunk meg arról, hogy nem fedjük-e fel egy előző munkáltató bizalmas információit;
- adjunk vissza minden bizalmas információt (beleértve az eredeti anyag minden másolatát), amikor elhagyjuk a L'ORÉAL vállalatot;

[...]

- védjük a beszállító bizalmas adatait úgy, mintha sajátunk lenne, különös tekintettel a szerzői jogok és a szellemi tulajdonhoz fűződő jogok tiszteletben tartására.

Elvárt magatartás

- Haladéktalanul tájékoztassa felettesét, ha véletlenül olyan, a tulajdonost illető vagy bizalmas információt kapott, amely a beszállítóval kapcsolatos.
- Mindig azonosítsa magát a L'ORÉAL alkalmazottjaként, ha a beszállítókra vonatkozó adatokat gyűjt.

Nem megengedett magatartás

- Információ gyűjtése a beszállítóról törvénytelen módon.
- Az adott beszállító bizalmas adatainak megosztása másik beszállítóval, beleértve a sikertelen ajánlatra történő visszajelzés esetét.

TISZTELETBEN TARTVA PARTNEREINKET

TITOKTARTÁSSAL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

- Kérdés: Pontosan mi minősül „bizalmas információ”-nak? Válasz: Bizonyára van az Ön országában is erre egy jogi meghatározás, de alapszabályként minden, a közvélemény számára nem ismert információ bizalmas információnak minősül. A legbiztosabb, ha megállapodik a beszállítóval, mi minősül bizalmas információnak.
- Kérdés: A beszállítókat gyakran arra kérik, hogy nyújtsák be saját terveiket. Ha egy beszállító, aki nyertes pályázatot nyújtott be, de nem a legalacsonyabb árat adta meg, akkor meg kell próbálnom újratárgyalni az árat, vagy annak a beszállítónak kell odaadnom a tervet, aki a legalacsonyabb árajánlatot adta? Válasz: Tiszteletben kell tartani a beszállító szerzői jogait és szellemi tulajdonát, így nem adható át az ő tervük más számára. Meg kell próbálnia újratárgyalni az árat, vagy megvásárolni a terv jogait, ha a gyártást más beszállítónak akarja adni.
- Kérdés: Irodai anyagokra próbálok új beszállítót találni. 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 beszállítónak a második árait, hogy ezzel saját árának a csökkentésére bírjam rá? Válasz: Elmondhatja az első beszállítónak, hogy van máshonnan egy kedvezőbb árajánlata, de nem mondhatja meg a pontos árat, sem a második beszállító kilétét. Különböző az történe, hogy Ön az első beszállítónak árinformációt ad a versenytársáról, és ez nem etikus. Óvakodjon továbbá az olyan ajánlatoktól, amelyek túl jól hangzanak ahhoz, hogy igazak legyenek, mert ez azt is jelentheti, hogy az a beszállító nem felel meg a L'ORÉAL etikai alapelveinek (lásd Együttműködés az etikai alapelveinket betartó beszállítókkal).
- Kérdés: Az egyik beszállító nem nyert a pályázaton. Nem volt időm mindegyik beszállítónak visszajelzést adni, és telefonon hívnak, hogy megkérdezzék, hogyan szerepeltek. Válasz: A beszállítónak mindig őszinte, tiszteletteljes visszajelzést kell adnunk, lehetőleg mielőtt ők hívnak fel minket.

TISZTELETBEN TARTVA PARTNEREINKET

TITOKTARTÁSSAL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

- Kérdés:** Az egyik vásárlónk látott néhány tervet, ami nagyon tetszett neki, és azt szeretné tudni, melyik beszállítótól származnak? Átadhatjuk az adataikat?
- Válasz:** Átadhatja a beszállítója elérhetőségi adatait, de semmilyen más információt (például a tervet fizetett ár stb.) nem adhat át.
- Kérdés:** Nemrég együtt utaztam egy munkatársammal, aki épp egy beszállítói tárgyalás közepén volt. A beszállítója a mobilján hívta fel, miközben a vonaton utaztunk, és a munkatársam ott útközben állapodott meg az árban, és zárta le a tárgyalást. Elfogadható ez?
- Válasz:** Kerülnie kell a bizalmas adatokról folytatott beszélgetést vagy ilyen adatokkal végzett munkát közterületeken, ahol a beszélgetések kihallgathatók, vagy az adatok kiszivároghatnak. Tartozunk azzal a beszállítóinknak, hogy úgy védjük az adataikat, mintha a sajátjaink lennének.
- Kérdés:** A egyik beszállító nálam volt és észrevettem, hogy itt felejtett egy mappát, amely cége árképzési stratégiájáról tartalmaz bizalmas adatokat. Ezen információ minden bizonnyal hasznos lenne a tárgyalásaink során. Visszaadjam neki? Elolvassam, és készítek róla másolatot?
- Válasz:** Azonnal értesítenie kell a beszállítót, és visszaküldeni részére a mappát, mindenfajta másolat készítése nélkül. Mivel ezen információk egyike sem használható fel a tárgyalás során, szükséges, hogy valaki mást kérjen meg a tárgyalások lefolytatására.
- Kérdés:** Beszerzési folyamataink a L'ORÉAL-nál gyakran foglalnak magukba értékelemzéseket, amelyek a beszállítóinknak segítenek a legalacsonyabb ár kialakításában. Másrészt tudom, hogy a L'ORÉAL-nál szigorú titoktartási szabályok vannak, és gyakran panaszkodnak a beszállítók, hogy semmit sem mondhatok el nekik, ami nagyon megnehezíti számukra a válós igényeim kielégítését. Mit tehetek?
- Válasz:** A bizalmas információk megosztása bizalomteljes légkört követel meg. Ezt nehéz lehet elérni olyan helyzetben, ha a beszállító úgy érzi, hogy ez a L'ORÉAL esetében „egyirányú utca”. Először is tisztában kell lennie azzal, mi az, ami tényleg bizalmas, és mi osztható meg a beszállítóval. Egy titoktartási megállapodás aláírása talán segíthet. Ha valóban nem mondhat el nekik semmit, akkor meg kell próbálnia a lehető legminimálisabbra korlátozni az őtőlük kért bizalmas információt.

NE FELEDJE:

Ha titoktartással kapcsolatos kérdés merül fel Önben, ne tartsa magában. Segítséget és támogatást kap, ha feletteseivel megbeszéli. További segítség is a rendelkezésére áll, például a beszerzési igazgatója, a pénzügyi és gazdasági igazgatója vagy személyzeti igazgatója személyében.

EGYÜTTMŰKÖDÉS AZ ETIKAI ALAPELVEINKET BETARTÓ BESZÁLLÍTÓKKAL



ETIKA - AHOGY MI VÁSÁROLUNK...

EGYÜTTMŰKÖDÉS AZ ETIKAI ALAPELVEINKET BETARTÓ BESZÁLLÍTÓKKAL

A L'ORÉAL olyan beszállítók után kutat, és azokat részesíti előnyben, akik osztják a vállalat etikai alapelveit. A L'ORÉAL semmiképpen sem dolgozik együtt olyan beszállítókkal, akik gyermek- vagy kényszermunkát alkalmaznak.

A L'ORÉAL tisztában van vele, hogy nem minden beszállító képes teljesíteni az összes etikai alapelvet, de kész arra, hogy együttműködjön azokkal a beszállítókkal, akik a folyamatos fejlődés szellemében őszintén törekszenek a L'ORÉAL etikai normáinak teljesítésére.

A L'ORÉAL arra is törekszik, hogy a minimálisra szorítsa a környezeti terhelését, a beszerzési döntésein keresztül is. A méltányos kereskedelem és a beszállítók sokfélesége szintén fontos kérdésekké váltak.

MIT MOND AZ ETIKAI KÓDEX A BESZÁLLÍTÓKBAN KERESETT ETIKAI ALAPELVEKRŐL?

A L'ORÉAL kapcsolata a beszállítóival túlmutat javak és szolgáltatások vásárlásán és szállításán. Az a vállalatunk hosszú távú sikerének szerves része. A beszállítói kapcsolataink minősége alapján ítélnék meg bennünket. Különös alaposan vizsgálják meg beszállítói kiválasztási folyamatainkat, és hogy beszállítóink hogyan juttatják kifejezésre a felelős üzletvitel iránti elkötelezettségüket.

Mindannyiunktól, akik beszállítókkal kerülünk kapcsolatba, elvárható magatartás, hogy:

[...]

- győződjünk meg arról, hogy a vállalat általános szerződési és fizetési feltételeit, közöttük a L'ORÉAL etikai követelményeit, minden egyes beszállító megértette és elfogadta, bárhol is végezze tevékenységét;
- támogassuk a beszállítókat, hogy megfeleljenek a L'ORÉAL elvárásainak – de legyen bátorságunk lezárni a kapcsolatot olyan beszállítókkal, akik folyamatosan nem felelnek meg;

[...]

- érvényesítsük a L'ORÉAL elkötelezettségét a környezetbarát folyamatok iránt;
- részesítsük előnyben a megújuló nyersanyagokat és a környezetbarát csomagolás fejlesztését;

[...]

- gondoskodjunk arról, hogy beszállítóink, vásárlóink és üzleti partnereink megismerjék a L'ORÉAL sokszínűsége vonatkozó irányelveit.

Elvárt magatartás

- Győződjön meg arról, hogy ismeri és érti a L'ORÉAL „Buy & Care” programját (elérhető a beszerzési intranet oldalon).
- Győződjön meg arról, hogy a vállalat általános szerződési és fizetési feltételei és/vagy az etikai elkötelezettségről szóló szabvány levél segítségével minden beszállítója felé kommunikálta a L'ORÉAL etikai követelményeit.
- Győződjön meg arról, hogy beszállító ismerik a L'ORÉAL sokszínűsége vonatkozó irányelveit.
- Gondoskodjon arról, hogy minden beszállító egyezzen bele abba, hogy a L'ORÉAL társadalmi és környezetvédelmi felülvizsgálati programja keretében ellenőrizzék.
- Vegye számításba a beszállító környezetvédelmi teljesítményét, és részesítsen előnyben olyan kezdeményezéseket, mint a megújuló nyersanyagok használata, a környezetbarát csomagolás fejlesztése és más megfelelő fenntartható fejlődési szempontokat.

- Keressen és részesítsen előnyben méltányos kereskedelemmel elérhető alternatívákat és a sokszínűséget elősegítő beszállítókat.
- Támogassa azokat a beszállítókat, akik javítani szeretnék etikai normáikat.
- Legyen bátorsága megszakítani a kapcsolatot azokkal a beszállítókkal, akik ismétlődően nem teljesítik a L'ORÉAL etikai alapelveit.

Nem megengedett magatartás

- A L'ORÉAL etikai követelményeiről való tájékoztatás elmulasztása a vállalat általános szerződési és fizetési feltételei és/vagy az etikai elkötelezettségről szóló szabvány levél segítségével a beszállító felé.
- A L'ORÉAL etikai normáinak megsértése költségtakarékosság vagy üzleti célszerűség érdekében.

EGYÜTTMŰKÖDÉS AZ ETIKAI ALAPELVEINKET BETARTÓ BESZÁLLÍTÓKKAL

ETIKAI ALAPELVEKKEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

- Kérdés:** Hogyan kommunikáljam a L'ORÉAL etikai alapelveit a beszállítók felé?
- Válasz:** A L'ORÉAL beszállítókra vonatkozó etikai normáit az etikai elköteleződésről szóló levél tartalmazza, amelyet minden beszállítónak alá kell írnia.
- Kérdés:** Valaki bizalmasan közölte velem, hogy egyik beszállítónk ellen vizsgálat folyik, mert kényszermunka miatt feljelentették. A beszállító nekem nem mondott erről semmit, és a legutóbbi látogatások alkalmával a telepen sem tapasztaltam aggodalomra okot adó jelet. Figyelmen kívül kell hagynom ezeket a híreket?
- Válasz:** Nem szabad vakon elfogadni pletykákat, de nem is szabad figyelmen kívül hagyni, különösen, hogyha az állítások megalapozottak. Először is tájékoztatást kérhet a beszállítótól arról, hogyan biztosítja a L'ORÉAL etikai alapelveinek betartását. A beszállító választól és együttműködésétől függően fontolóra veheti „társadalmi átvilágítás” alkalmazását.
- Kérdés:** Egy beszállítótól nagyszerű árajánlatot és mintadarabot kaptam. A beszállító „magas kockázatú” országban működik, ezért társadalmi és környezetvédelmi átvilágítást kell végezni, mielőtt megerősíthetném a rendelést. Attól félek, hogyha nem leszünk elég gyorsak, egy versenytársunkkal kezd el együttműködni. Rendelhetek minél előbb tőlük, az átvilágítás befejezése előtt?
- Válasz:** Nem, ezek a vizsgálatok az Ön és a L'ORÉAL jó hírnevének védelmét szolgálják, a „gyorsítások” tehát senkinek sem állnak érdekében. Mit fog tenni, ha elkezd velük együtt dolgozni, és rossz eredmények jönnek ki az átvizsgálás során? A „magas kockázatú” országok rendszeresen frissített listája elérhető a beszerzési intranet oldalon.
- Kérdés:** Éppen most kaptam meg az egyik beszállítóm társadalmi átvilágításának eredményét, amely szerint gyermeket is alkalmaztak. Sőt nemrég minőségi problémáim is voltak vele, ami még inkább bizonyítja megbízhatatlanságát. Alapozhatom a kapcsolat megszakítását az átvilágítás eredményére?
- Válasz:** A L'ORÉAL irányelve szerint támogatja a beszállítókat, hogy megfeleljenek a L'ORÉAL elvárásainak, de van bátorságunk lezárni a kapcsolatot olyan beszállítókkal, akik folyamatosan nem felelnek meg. Ha egy társadalmi átvilágítás feltár egy problémát, először is meg kell próbálni kideríteni, hogy miért szegte meg a beszállító az etikai normáinkat. Ha a beszállító kész intézkedéseket tenni a probléma kijavítása érdekében, általában jobb, ha folytatjuk velük az együttműködést, mintsem megszakítanánk velük a kapcsolatot. Jelen esetben például a beszállítónak bizonyítania kellene, hogy visszaküldte a gyermeket az iskolába, kifizette az iskoláztatás költségeit, és a család egy másik tagját alkalmazta, amennyiben erre igény volt. De mindenestre a minőségi problémákat ettől külön kell kezelni.

EGYÜTTMŰKÖDÉS AZ ETIKAI ALAPELVEINKET BETARTÓ BESZÁLLÍTÓKKAL

ETIKAI ALAPELVEKKEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

- Kérdés:** Az egyik beszállító, akinek nem nyert az ajánlata, azt írta nekem, hogy a nyertes beszállító azért tudott olyan alacsony árajánlatot adni, mert nem fizeti a társadalombiztosítási járulékokat. Nyilvánvalóan egy elégedetlen beszállítóról van szó, nem kellene egyszerűen figyelmen kívül hagynom?
- Válasz:** Itt egy komoly gyanúsításról van szó. Értesítse felettesét, és próbálja meg kideríteni, van-e igazságalapja a gyanúsításnak.
- Kérdés:** Az egyik beszállítóm rossz értékelést kapott a társadalmi átvilágítás során. A L'ORÉAL szabályai szerint nem dolgozhatok vele tovább anélkül, hogy elfogadna egy megoldási tervet, és alávetné magát egy újabb vizsgálatnak. De ő mindezt visszautasítja, mert tudja, hogy ő az egyetlen beszállító, aki képes az általunk igényelt terméket szállítani. Mit tegyek?
- Válasz:** Kérjen segítséget a felettesétől a beszállító meggyőzésében. Amennyiben a beszállító továbbra is visszautasítja az együttműködést, a L'ORÉAL irányelvei szerint elég bátornak kell lenni a kapcsolat megszakításához azzal a beszállítóval, aki ismétlődően nem teljesíti az etikai alapelveinket, vagy nem mutat hajlandóságot a problémák kijávitására.
- Kérdés:** Az egyik beszállítóm arra kért, hogy egy másik bankszámlára utaljuk a nekik járó pénzt. Azt hiszem, ez a dolog a tulajdonos személyes adózási helyzetével kapcsolatos okokra vezethető vissza. Mit tehetek?
- Válasz:** Kérjen igazolást a beszállítótól arról, hogy ez a bankszámla is a cég bankszámlája. Amennyiben ezen bankszámla tulajdonosa harmadik fél, vagy az a tulajdonos magánszámlája, el kell magyarázni a beszállítónak, hogy nem tudunk harmadik félen keresztül fizetni. A L'ORÉAL pontos és teljes könyvelést vezet, és a bizonylatok hűen tükrözik tevékenységünket. Bármely, a vállalat vagy harmadik személy adókötelezettségének elkerülésére irányuló tevékenység és az ebben való részvétel jogszerűtlen és ellentétes az etikai alapelveinkkel.

NE FELEDJE:

Ha a beszállítók etikai normáival kapcsolatban kérdés merül fel Önben, ne tartsa magában. Segítséget és támogatást kap, ha feletteseivel megbeszéli. További segítség is a rendelkezésére áll, például a beszerzési igazgatója, a pénzügyi és gazdasági igazgatója vagy személyzeti igazgatója személyében.