

L'ORÉAL

ETIKAI KÓDEX

---

MUNKASTÍLUSUNK

2007

# TARTALOM

<b>A L'ORÉAL SZELLEMISÉGE</b>	<b>1</b>
<b>ELŐSZÓ</b>	<b>2</b>
írta Sir Lindsay Owen-Jones és Jean-Paul Agon	
<b>ELŐSZÓ</b>	<b>3</b>
a L'Oréal igazgatóságától	
<b>ÚTMUTATÓ A KÓDEX HASZNÁLATÁHOZ</b>	<b>4</b>
<b>AZ EGYÉNEK IRÁNTI TISZTELET, A TÖRVÉNYEK ÉS HELYI SZOKÁSOK BETARTÁSA</b>	<b>5</b>
<b>NYÍLT BESZÉD</b>	<b>6</b>
<b>A CÉG MINT VÁLLALKOZÁS</b>	<b>7</b>
A termékek biztonságossága és minősége	8
Pontosság a pénzügyek és a könyvelés terén	9
A vállalati erőforrások használata	10
Bizalmas információ	11
A cég képviselete	12
Ajándékok és meghívások	13
Vesztegetés és ügymenet-könnyítő juttatások	15
<b>MUNKAADÓKÉNT</b>	<b>16</b>
Egészség, munkavédelem és biztonság	17
Sokszínűség	18
Zaklatás és megfélemlítés	20
Szexuális zaklatás	21
Személyiségi jogok, adatvédelem	22
Érdekütközés	23
<b>FELELŐSÉGTELJES VÁLLALATKÉNT</b>	<b>25</b>
Politikai tevékenységek	26
Hozzájárulás a közösség fejlődéséhez	27
Környezetvédelmi példamutatás	28
<b>TOVÁBBI ÚTMUTATÁSOK VEZETŐKNEK</b>	<b>29</b>
A vezető szerepe	30
Reklámozás és marketing	31
Bennfentes kereskedelem	32
Beszállítók kiválasztása és méltányos kezelése	33
Tisztességes verseny	35
Adó	36

# A L'ORÉAL SZELLEMISSÉGE

**A L'ORÉAL-nál úgy gondoljuk, hogy mindenki szépségre törekszik. Küldetésünk, hogy segítsük a férfiakat és nőket szerte a világban, hogy valóra váltsák ezt a vágyat és teljesen megvalósíthassák önmagukat. Ez adja vállalkozásunknak és munkatársaink munkaidejének értelmét és értékét. Büszkék vagyunk munkánkra.**

## A CÉG MINT VÁLLALKOZÁS

Világelsőséget megcélzó stratégiánk alapja a szigorúan tudományos alapokon nyugvó kutatásba és fejlesztésbe való folyamatos befektetés. Ennek eredményeként márkáink olyan termékeket képviselnek, amelyek újszerűek, kiemelkedően hatásosak, praktikusak, kényelmesen használhatók, emellett a legszigorúbb minőségi és biztonsági előírások szerint készülnek. Célunk a kiválóság, folyamatosan kihívásokat állítunk magunk és módszereink elé. Nagy hangsúlyt fektetünk a tisztességre és a világos beszédre: reklámjaink alapját bizonyított eredmények és tudományos adatok képezik. Elkötelezettek vagyunk az ügyfeleinkkel és szállítóinkkal való stabil és tartós kapcsolatok kiépítése iránt, melyek alapja a bizalom és a kölcsönös előny. 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.

## 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. Elkötelezettek 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 SIR LINDSAY OWEN-JONES  
ÉS JEAN-PAUL AGON



A L'ORÉAL munkája olyan alapvető értékekre épül, amelyek a cég teljes életén át vezettek minket, és irányadóak számunkra mind a mai napig. Ezeknek az értékeinknek köszönhetjük üzleti kultúránkat, és ezek erősítik hírnevünket is.

Értékeinket éveken át szájról szájra adtuk tovább, mára azonban sokan lettünk, egyre több országban, így meggyőződésünk: most van itt az idő, hogy értékeinket egyetlen dokumentumban foglaljuk össze, amely ihletet ad, és közelebb hoz minket egymáshoz.

Gyorsan változó időköt élünk. Ma már nem elegendő egyszerűen megosztani egymással közös hitünket. Képesnek kell lennünk arra, hogy egy új dokumentum segítségével tisztán kifejezzük: hogyan valósítjuk meg felelősségünket a gyakorlatban.

Ez a dokumentum életre kelti értékeinket, és megmutatja, hogyan befolyásolja és hatja át döntéseinket mindennapi munkánk során.

Mindannyiunk felelőssége, hogy kövessük ezeket a viselkedési szabályokat, amelyek meghatározzák a L'ORÉAL tisztességét és etikai alapelveit. Számítunk arra, hogy ezeket Önök mindnyájan elfogadják, és továbbadják.

Meggyőződésünk, hogy meghatározó értékeink követése, valamint magas etikai alapelveink betartása tetteinkben, mostantól a korábbiaknál is jobban biztosítja majd, hogy a L'ORÉAL példamutató, bizalmat és tiszteletet sugalló szervezet lehessen.

**SIR LINDSAY OWEN-JONES**

Elnök

**JEAN-PAUL AGON**

Vezérigazgató

# ELŐSZÓ

## A L'ORÉAL IGAZGATÓSÁGÁTÓL



Határozott célunk, hogy a L'ORÉAL szellemiségét mindennapi munkánkban érvényesítsük. Ez döntő fontosságú a cég folyamatos sikeressége érdekében.

Ezért dolgoztuk ki ezt a kódexet. Feladata, hogy mindenkiel megértesse, mit vár el tőle, mint munkatárstól a L'ORÉAL. A kódex mindannyiunkra érvényes, munkahelytől és beosztástól függetlenül, kezdő munkavállalóinktól egészen a vállalatigazgatókig.

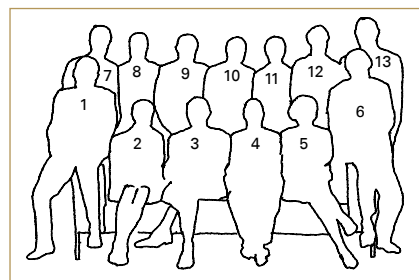
A L'ORÉAL képviselőjeként és közösségünk tagjaként minden munkatársunknak elkötelezettnek kell lennie a kódex betűjének és szellemiségének betartása mellett.

Soha ne feledje, hogy:

- A jelen dokumentumban kifejtett értékek és alapelvek nem választási lehetőséget jelentenek: be kell tartani őket
- Személyes példát kell állítania: a L'ORÉAL hírnevének ez adja az alapját
- Önt nemcsak annak alapján ítélik meg, hogy mit tesz, hanem annak alapján is, hogy ezt miként teszi
- Az etikai kérdések kezelése nem könnyű feladat, de mindenképpen foglalkozni kell velük

Javasoljuk, hogy az ilyen kérdéseket ossza meg másokkal: tárja eljűk és kérjen tanácsot.

A becsületesség és a tisztelet kiemelkedő fontosságú munkastílusunkban.



**1 JEAN-JACQUES LABEL**  
Elnök  
L'ORÉAL Profesionális  
Termékek

**2 BRIGITTE LIBERMAN**  
Ügyvezető Igazgató  
Active Cosmetics International

**3 JEAN-PAUL AGON**  
Vezérigazgató

**4 GEOFF SKINGSLEY**  
Alelnök  
Humán Erőforrások

**5 BÉATRICE DAUTRESME**  
Alelnök  
Vállalati Kommunikáció,  
Külkapcsolatok és Tervezés

**6 PATRICK RABAIN**  
Elnök  
L'ORÉAL Fogyasztási  
Cikkek

**7 LAURENT ATTAL**  
Elnök-Vezérigazgató  
L'ORÉAL USA

**8 JOCHEN ZAUMSEIL**  
Az ázsiai Terület  
Ügyvezető Igazgatója

**9 JOSEPH BITTON**  
A Latin-amerikai Terület  
Ügyvezető Igazgatója

**10 JEAN-PHILIPPE BLANPAIN**  
Alelnök  
Gyártás és Technológia

**11 MARC MENESGUEN**  
Elnök  
L'ORÉAL Luxustermékek

**12 CHRISTIAN MULLIEZ**  
Alelnök  
Adminisztráció és Pénzügy

**13 JEAN-FRANÇOIS  
GROLLIER**  
Alelnök  
Kutatás és Fejlesztés

# ÚTMUTATÓ A KÓDEX HASZNÁLATÁHOZ

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

Ugyanilyen fontos szempont, hogy a kódex segédeszközként használható olyan esetekben, amikor kérdései merülnek fel vagy kétségei támadnak munkastílusunkkal kapcsolatban.

Természetesen nem létezik olyan dokumentum, amely minden lehetséges helyzetre kiter és választ kínál, főleg mert számos etikai dilemma pontosan nem körvonalazható helyzetben adódik, ahol nincs kézenfekvő megoldás. Tehát amikor a helyzet azt kívánja, hogy kényes etikai döntést hozzon, előtte mindig tegye fel önmagának az alábbi kérdéseket:

1. Megfelel-e a L'ORÉAL SZELLEMISSÉGÉNEK és MUNKASTÍLUSUNKNAK?
2. Törvényes-e?
3. Miképpen hatna intézkedésem az érintettekre, és ők hogyan reagálnának, ha tudomást szereznének róla?
4. Ha nem vagyok biztos a döntésemben, kérem-e segítséget?

Tisztában vagyunk azzal, hogy előfordulhatnak bonyolult helyzetek. Ha kétségei merülnének fel, **alapszabály**, hogy **ossza meg és nyíltan vitassa meg gondját másokkal**.

A technikai jellegű problémákat célszerű a cégen belüli szakemberekkel tisztázni a pénzügy, a személyügy, az egészségvédelem és a biztonság, a jogi és adóügyek, a beszerzés és egyéb területeken.

**Kérdés: Vonatkozik-e rám ez a dokumentum?**

Válasz: A L'ORÉAL-nál napi munkája során bármely munkatárs szembesülhet etikai dilemmával: hogyan viselkedjünk kollégáinkkal és miképpen reagáljunk viselkedésükre; hogyan kezeljük az ügyfelek vagy beszállítók bonyolult vagy kínos kéréseit; hogyan oldjuk meg a vállalati tulajdon használatával kapcsolatos kérdéseket. Az előbbieket mindegyikének van etikai vonatkozása. Ez a kódex hasznos gyakorlati útmutatást ad ezek és számos egyéb időről időre jelentkező gyakori dilemma megoldására.

A L'ORÉAL SZELLEMISSÉGE és a MUNKASTÍLUSUNK a L'ORÉAL Csoport és leányvállalatai minden munkatársához szól szerte a világon. Ugyancsak érvényes a L'ORÉAL Csoport és leányvállalatai minden vezetőjére és igazgatójára.

Az üzleti etika kódexe jelenleg 41 nyelven áll rendelkezésre. A kódex referenciadokumentuma a brit angol nyelven készült változat.

# AZ EGYÉN TISZTELETE

Minden munkatársunktól és egységünktől elvárjuk, hogy tisztelettudóan és nyíltan viszonyuljanak egymáshoz. Ily módon egész üzleti tevékenységünkben biztosítani tudjuk a lojalitást, a bizalmat és a szolidaritást. Arra kell törekednünk, hogy higgyünk mások ötleteiben és elismerjük mások munkáját.

Ösztönözni kell a csapatmunkát, és osztoznunk kell mind a sikerekben, mind a kudarokban. Igyekeznünk kell odafigyelni másokra és szükség esetén meg kell osztani velük az információkat — természetesen a csoport titoktartási szabályainak tiszteletben tartásával. Végezetül: a kollégák lebecsülése ellentétes a L'ORÉAL által vallott értékrenddel.

# A TÖRVÉNYEK TISZTELETBEN TARTÁSA

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

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

A L'ORÉAL különösen fontosnak tartja az alábbiakat szabályzó törvények szellemének és betűjének betartását:

- Emberi jogok; a gyermek- és kényszermunka tiltása; diszkrimináció; munkaidő és bérezés; a munkatársak kollektív képviselője
- Minőségügyi, egészségügyi és biztonsági normák
- Környezetvédelem
- Korruptió és vesztegetés
- Adózás és a pénzügyi információk pontos kimutatása
- Tisztességes verseny

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

# A HELYI SZOKÁSOK TISZTELETBEN TARTÁSA

A MUNKASTÍLUSUNK c. dokumentumot a L'ORÉAL-nak a világ különféle részein tevékenykedő munkatársai részvételével dolgoztuk ki. Meggyőződésünk, hogy alapvető tartalma működésünk minden területére vonatkozatható.

Gondoskodnunk kell arról, 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 a kódexnél szigorúbb követelményeket fogalmaznak meg, mindenképpen a helyi törvényeket kell alkalmazni. Ha azonban a kódex ír elő szigorúbb normákat, akkor ezeket kell a helyi törvénnyel szemben betartani, feltéve, hogy nem törvényellenesek.

# NYÍLT BESZÉD

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

Minden munkatársunktól személyes felelősségvállalást várunk el a L'ORÉAL SZELLEMISSÉGE és a MUNKASTÍLUSUNK szerinti munkakapcsolat terén.

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 politikánknak megfelelően alaposan kivizsgáljuk és a vizsgálat kimenetelétől függően meghozzuk a megfelelő intézkedéseket. 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.

A kérdést felvető munkatársnak megadjuk a megfelelő visszajelzést, oly mértékben, mely a törvényességet vagy a titoktartási kötelezettséget nem sérti.

Vizsgálat esetén tisztességesen járunk el, eközben különös gondot fordítunk a szabályszerűségekre és az ártatlanság vélelmének betartására.

A vizsgálat során átadott információkat csak azokkal közöljük, akikkel okvetlenül szükséges, az ügyet jóhiszeműen felvető munkatársat pedig megvédjük az esetleges retorzióval szemben. Az ilyen vizsgálatok során teljes együttműködést várunk el.

Az ilyen felvetéseket általában a közvetlen feletteséhez kell eljuttatnia. Amennyiben valamilyen okból kerülendőnek tartja ezt az eljárást, felvetésével forduljon a személyügyi vezetőhöz. Országában egyéb lehetőségek — személyzeti képviselők, panaszeljárások vagy segélyvonal — is rendelkezésére állhatnak.

## **Országában az országmenedzser felel a L'ORÉAL SZELLEMISSÉGÉNEK és előírásainak teljes körű betartásáért.**

Amennyiben helyben vetette fel a kérdést és nem elégedett a helyi vezetés által adott válasszal, vagy abban a kivételes esetben, ha nem ajánlatos Önnek ezt helyben felvetnie, forduljon közvetlenül a L'ORÉAL etikai ügyekért felelős igazgatójához a következő címen:

**honlap:** [www.loreaethics.com](http://www.loreaethics.com)

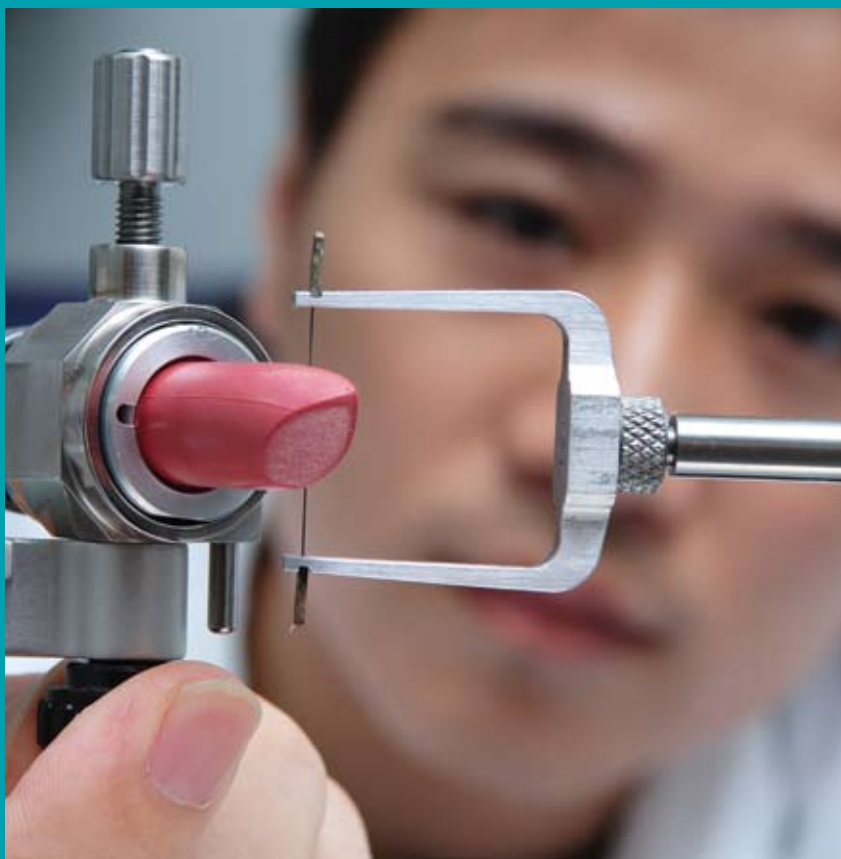
**levélcím:** **Group Director of Ethics, L'ORÉAL,**  
41, rue Martre, 92117 CLICHY, France

**Felhívjuk figyelmét, hogy bár névtelen bejelentésekkel is foglalkozunk, nem bátorítjuk az ilyesmit. Úgy véljük, kellő garanciát nyújtunk ahhoz, hogy a jóhiszemű felvetéssel élő munkatárs kilétének elrejtése szükségtelen legyen. Másrészt névtelen bejelentés esetében bonyolult az ügyeket alaposan kivizsgálni.**

# VÁLLALATUNK MUNKASTÍLUSA

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

A L'ORÉAL SZELLEMISÉGE



# 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 nyerhetjük el bizalmukat, ezzel erősítjük márkáink hírnevét és biztosítjuk, 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 alapos teszteléssel szavatoljuk.**

**A L'ORÉAL minden munkatársának szerte a világon elkötelezettnek kell lennie a teljes körű termékminőség iránt – egészen a tervezéstől a forgalmazásig, sőt, a termék piacra kerülése után is.**

**Mindenkitől, aki részt vesz a termékek fejlesztésében, gyártásában, forgalmazásában és értékesítésében, elvárjuk az alábbiakat:**

- Be kell tartaniuk a termékfejlesztés és a címkézés minden törvényi és hatósági előírását
- Ösztönözniük kell a termékbiztonsággal kapcsolatos szabad és nyílt véleménycserét az összes biztonságossági kérdés tekintetbevétele érdekében
- Biztosítaniuk kell a legszigorúbb higiéniai szabványok és minőség-ellenőrzés betartását a gyártási folyamat minden szakaszában
- Gondoskodniuk kell arról, hogy az Értékesítés Utáni Felügyeleti Osztály értesüljön a fogyasztók által jelzett minden mellékhatásról
- Haladéktalanul reagálniuk kell a termékek biztonságosságával, toleranciájával és a minőség-ellenőrzéssel kapcsolatos felvetésekre

**Kérdés:** 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 felettesem nem intézkedett. Tudom, hogy a gyártási ütemezés nagyon feszített. Számíthatok-e arra, hogy a felettesem tudja a dolgát, amikor nem foglalkozik ezzel?

**Válasz:** 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.

**Kérdés:** Egy beszállító jelentette, hogy az egyik nemrégem 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?

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

**Ne feledje:** Amennyiben termékbiztonsággal kapcsolatos problémába ütközik, ne rejtse véka alá! Segítséget és támogatást kap, ha a kérdést megbeszéli felettesével, a minőségbiztosítási vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# PONTOSSÁG A PÉNZÜGYEK ÉS KÖNYVELÉS TERÉN

**Apontosságkiemeltfontosságú az üzletvitelben. Ez lényeges része a törvényes, becsületes és hatékony üzletvitelnek. Kötelességünk megbizonyosodni arról, hogy minden pénzügyi és egyéb dokumentumunk pontosan van vezetve. Létfontosságú, hogy átlátható, rendszeres és megbízható tájékoztatást tudjunk nyújtani részvényeseinknek.**

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Teljesítsük kötelezettségeinket, hogy a pénzügyi és vállalati dokumentumok mindenkor naprakészek legyenek
- Biztonságosan vezessük nyilvántartásainkat és betartsuk ezek megőrzésének előírásait
- Együttműködünk a belső és külső auditorokkal
- Visszautasítsunk minden készpénzes ügyletet. Amennyiben nem nyílik más lehetőség és mégis készpénzes tranzakcióra kényszerülnek, ezeket engedélyeztetni, megfelelően rögzíteni és dokumentálni kell
- Biztosítsuk, hogy a L'ORÉAL vagyonából vagy tulajdonából megfelelő engedélyek és dokumentálás hiányában semmit nem adunk el, nem ruházunk át, és nem semmisítünk meg

**Kérdés:** Arra kértek, hogy ellenőrizsem a vezetőm által készített év végi értékesítési kimutatást. Közben 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 kell tennem?

**Válasz:** 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.

**Kérdés:** 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 elveszett blokkon szereplőnek? Nem volna becsapás, hiszen nem nyerek rajta, csak a kiadásaimat próbálom elszámolni. Csak annyit akarok visszakapni, amennyit elköltöttem.

**Válasz:** 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.

**Kérdés:** Egyik ügyfelünk megkérdezte, hogy megbonthatja-e számlája kiegyenlítését különböző fizetési formákra (készpénz és csekk). Ez elfogadható? Mit kell tennem?

**Válasz:** Önnek nagyon kell vigyáznia az ilyen tranzakciókkal. Előfordulhat, hogy pénzmosásról van szó, amikor a törvénytelenül szerzett jövedelmeket (pl. kábítószer, megvesztegetés, prostitúció) eltitkolják, majd megpróbálják törvényesnek feltüntetni. A fizetési feltételek elfogadása előtt mindig tájékoztassa felettesét és tegyen meg mindent annak ellenőrzésére, hogy tisztességes ügylettel van-e dolgunk. 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.

**Ne feledje:** Amennyiben pénzügyi pontossággal kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével, a pénzügyi vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# 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.**

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Általában véve kerüljük a vállalati erőforrások magáncélra való használatát. 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
- 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
- Kerüljük a számítógéprendszerek, vállalati e-mail postafiókok és az internet helytelen használatát
- Tudomásul vegyük, hogy a vállalat minden vagyona és dokumentuma a L'ORÉAL tulajdonát képezi

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** Nem. Ha ilyen gyanúja van, ezt közvetlen felettesével kell megbeszélnie. A cégnek pontos szabályai vannak a munkatársak e-mail üzeneteinek ellenőrzésével kapcsolatban, amikor fegyelmi vagy egyéb jogos okból 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.

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** Általában használhatja a számítógépet munkaidőn kívül személyes iratok rögzítésére, feltéve, hogy ez nem rendszeres, ésszerű mértékű és nem zavarja feladatai teljesítésében.

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** Használja józan eszét ehhez a döntéshez. Ne feledje, nem mindenkinek egyforma a humorérzéke, így kétszer gondolja meg, mielőtt továbbküld ilyen „vicceket”. Különösen fontos szem előtt tartani, hogy a vállalat e-mail és internet hozzáférési rendszereit nem szabad használni a L'ORÉAL SZELLEMISÉGÉVEL ellenkező anyagokhoz való hozzáféréshez, ezek tárolásához, küldéséhez vagy publikálásához, és tiszteletben kell tartani a személyiségi jogokat. Ezek közé tartoznak természetesen a pornográf vagy nyíltan szexuális célzatú képek, politikai vagy vallási tartalom vagy bármi, ami erőszakot, gyűlöletet vagy intoleranciát sugall.

**Kérdés:** Munkahelyünkön diszkont áron vásárolhatunk termékeket a vállalat üzletében. Néha barátaim a marketing osztályról ingyenes termékeket adnak. Néhányat ezek közül odaadtam nagynénémnek, aki azt javasolja, árusítsuk ezeket az interneten keresztül. Ez rendben van így?

**Válasz:** Nem, nem szabad árusítani ezeket a termékeket. A munkatársaknak azért állnak rendelkezésére ingyenes vagy diszkont áron a termékek, mert úgy érezzük, fontos, hogy beosztásától függetlenül minden L'ORÉAL munkatársnak lehetősége legyen megismerni és használni termékeinket. Ez része annak, hogy büszkék vagyunk a munkánkra. Ez azt jelenti, hogy a termékeket személyes használatra szánták. Kivételes esetekben azonban megajándékozhatja családtagjait vagy barátait.

**Ne feledje:** Amennyiben a vállalati vagyonnal kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# BIZALMAS INFORMÁCIÓ

**A bizalmas információ engedély nélküli közreadása káros lehet a L'ORÉAL számára. Mindenkor biztosítanunk kell, hogy szigorúan bizalmasan kezelünk 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
- Minden bizalmas, ügyfélre és beszállítóra vonatkozó adatot mind papír, mind elektronikus formában biztonságosan őrizzünk
- Megelőzzük a bizalmas információ kikerülését a L'ORÉAL cégen kívülre (beleértve a munkatársak családtagjait)
- Kerüljük a bizalmas adatokról folyó beszélgetést vagy ilyen adatokkal végzett munkát közterületeken, ahol a beszélgetések kihallgathatók vagy az adatok kiszivároghatnak
- Megbizonyosodjunk arról, hogy nem fedjük-e fel egy előző munkáltató bizalmas információit
- Visszaadjunk minden bizalmas információt (beleértve az eredeti anyag minden másolatát), amikor elhagyjuk a L'ORÉAL vállalatot

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** Bizalmasnak kell tekinteni minden információt (írásos, elektronikus 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.

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** 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.

**Ne feledje:** Amennyiben titoktartással kapcsolatos gondokba ütközik, tegye meg a szükséges lépéseket ennek megoldására. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével, a jogi osztállyal vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# A CÉG KÉPVISELETE

**A L'ORÉAL hírneve mindegyikünk viselkedésétől függ.**

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Mindig szem előtt tartjuk a L'ORÉAL érdekeit
- A L'ORÉAL értékrendjét szakmailag megfelelő viselkedéssel támogatjuk
- Ne beszéljünk vagy írjunk a L'ORÉAL nevében, ha erre nincs felhatalmazásunk
- Kerüljük a beszédet vagy írást olyan témákról, amelyek kívül esnek szakmai ismereteinken
- Ne tévesszük össze saját érdekeinket a vállalat érdekeivel. (Így például kerüljük a L'ORÉAL fejlécek használatát vagy a vállalati e-mailek személyes véleményünk kifejezésére vagy magáncélra.)

**Kérdés:** Meglátogattam egyik kollégám blogját, és azt olvastam, hogy személyes véleményt fejezett ki a L'ORÉAL menedzseréről. 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?

**Válasz:** A blogok egyre népszerűbb kifejezési móddá 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. A legtöbb esetben ilyen blogokban nem ajánlatos magunkat a L'ORÉAL munkatársaként azonosítani. 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.

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** 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.

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

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

**Ne feledje:** Amennyiben a vállalat képviselőjével, megjelenésével vagy arculatával kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével, a közönségkapcsolatokért felelős vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# AJÁNDÉKOK ÉS MEGHÍVÁSOK

**A kölcsönös ajándékozás és meghívás segíthet a munkakapcsolatok megértésében vagy javításában, ugyanakkor érdekütközéshez vezethet a személyes érdekek és a szakmai kötelesség között.**

**Amikor ajándékokat fogad el, vagy meghívást szórakozásra, „alapszabály,” hogy erről tájékoztassuk az illetékeseket.**

**Amikor ajándékokat ad, vagy szórakoztat, „alapszabály” az ésszerűség, és az, hogy erre miképpen tekintenek az emberek.**

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

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

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

**Válasz:** 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 szállítótól. Ez csak akkor megengedett, ha a meghívás ésszerű, szokásos és gyakori az üzleti kapcsolatban, és a szolgáltató is jelen van.

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** Az ügyfeleknek felajánlott meghívásnak nemcsak ésszerűnek, hanem elfogadhatónak is kell lennie. Az ilyen klub nemcsak a L'ORÉAL SZELLEMISSÉGÉVEL 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.

**Kérdés:** Annak érdekében, hogy elavult termékeket árusíthasson ki, az egyik szállító 15% személyes kedvezményt ajánlott. Elfogadhatom?

**Válasz:** Nem, nem fogadhatja el a kedvezményt, csak ha ez minden L'ORÉAL munkatársra érvényes.

**Kérdés:** Munkám részeként számos üzleti találkozót, utazást és konferenciát szervezek. Most az egyik szálló, ahol gyakran foglalok szobákat a L'ORÉAL munkatársaknak, felajánlott egy ingyenes hétvégét szüleim házassági évfordulójára. Kedves tőlük. Elfogadhatom?

Válasz: 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 érdekütközésnek, és elkerüléséhez udvariasan vissza kell utasítani az ajánlatot, világossá téve visszautasításának az okát.

**Kérdés:** Egy beszállító nagy csomagot adott termékeiből. Tudom, hogy ez nem kerülhetett sokba neki, vajon el szabad-e ezt fogadnom?

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

**Ne feledje:** Amennyiben ajándékokkal és meghívással kapcsolatos gondjai vannak, ne tartsa titokban, és tájékozódjon országa törvényeiről ebben a tekintetben. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével, a beszerzési vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# VESZTEGETÉS ÉS ÜGYMENET-KÖNNYÍTŐ JUTTATÁSOK

**Szerintünk a korrupció nem elfogadható. Az ilyen viselkedés nem felel meg a L'ORÉAL SZELLEMISÉGÉNEK, nem válik előnyére azoknak a közösségeknek, ahol dolgozunk, és költséget jelent a vállalatnak. A vesztegetés a korrupció egy formája és törvénytelen majdnem minden országban, különösen a köztisztviselők vonatkozásában. Egyes országokban még az ügymenet-könnyítő juttatásokat is tiltják. Ezek olyan juttatások, amelyeket törvényes hatósági intézkedések biztosítására vagy felgyorsítására használnak, mint például engedélyek kiadása vagy a vámáruraktárban lévő áru felszabadítása. Tulajdonképpen a legtöbb ezek közül a megvesztegetés egyik formája.**

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Soha ne ígérjünk vagy ajánljunk készpénzt vagy szolgáltatást (beleértve az ajándékokat és a meghívást) hatósági személyeknek vagy egyéb hivatalos személyeknek, akik befolyással rendelkeznek
- Soha ne teljesítsünk ilyen kifizetéseket külső feleken keresztül, ami azt jelenti, hogy gondosan kell megválogatni és felügyelni az alvállalkozókat, ügynököket és üzleti partnereket
- Amennyiben olyan helyzetbe kerülünk, hogy nem kerülhető el az ilyen kifizetés, azonnal tájékoztassuk az országos vezetőt, és részletesen dokumentáljuk az esetet

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** Igen. Amennyiben azt gyanítja, hogy valamely ügynök helytelenül jár el, nem szabad a tiszteletdíjat előre kifizetnie, amíg ki nem derítette, hogy nem teljesítettek vagy teljesítenek-e helytelen kifizetést. A szokások miatt egyes országokban bonyolult lehet ezt kivizsgálni, de a multinacionális vállalatokkal dolgozó minden ügynöknek tisztában kell lennie az ilyen intézkedések szükségességével.

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

**Válasz:** A cég nem teljesít kifizetéseket a hatóságok felé, hogy ezek elvégezzék munkájukat. Amennyiben a kifizetés nem a törvényes és indokolt szerelési díj, nem szabad kifizetni.

***Ne feledje:*** Amennyiben vesztegetéssel és megkönnyítési kifizetésekkel kapcsolatos gondjai vannak, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével, a beszerzési vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# MUNKASTÍLUSUNK MUNKAADÓKÉNT

„Célunk, hogy a L'ORÉAL kiváló és keresett munkahely legyen. Tudjuk, hogy erősségünk munkatársainkban rejlik”

A L'ORÉAL SZELLEMSÉGE



# EGÉSZSÉG, MUNKAVÉDELEM ÉS BIZTONSÁG

**A L'ORÉAL cég minden dolgozójának joga van az egészséges és biztonságos munkakörnyezethez.**

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Betartsuk a cég munkaegészségügyi és biztonsági szabályait
- Megtegyünk minden szükséges óvintézkedést a biztonságos és egészséges munkakörnyezet érdekében
- Ügyeljünk arra, hogy tevékenységünkkel sem magunkat, sem másokat ne veszélyeztessünk
- Tudjuk, mit kell tenni, ha vészhelyzet fordul elő a munkahelyen
- Jelentsünk a vezetőségnek minden viselkedést, berendezést vagy tételt, amely veszélyeztetheti munkakörnyezetünket, és jelentenünk kell a legkisebb balesetet is

---

**Kérdés:** 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, egyszer-kétszer csakugyan álmos voltam, de azért még el tudom végezni a munkámat. Utóvégre nem a főnököm dolga, hogy mit csináljak munkaidő után. Nincsen jogom a magánéletemhez? Azt hiszem, főnököm kicsinyes. Mit kell tennem?

**Válasz:** 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.

**Kérdés:** Felettesem a gyártásnál arra utasított, hogy kapcsoljak ki egy biztonsági szerkezetet, amely lassítja a gyártósort. Mit kell tennem?

**Válasz:** Soha nem szabad kiiktania, kikapcsolnia vagy érvénytelenítenie semmilyen biztonsági szerkezetet vagy felügyeleti felszerelést, ha erre nincs előzetes jóváhagyása a munkavédelem képviselőjétől. A biztonság abszolút elkötelezettség, amellyel kapcsolatban nincs helye a kompromisszumnak a gyártási terv vagy bármilyen egyéb ok miatt.

**Kérdés:** Mint területi képviselő gyakran vagyok kénytelen termékmintákkal az autóban sötétedés után vezetni a nagyvárosokban és vidéken. Felvettem gondjaimat a felettesemnek, de nem igazán reagált az aggodalmaimra. Felvessem-e ezt a témát másvalakinek a cégen belül?

**Válasz:** Próbálja meg elkerülni az ilyen helyzeteket, de előfordulhat, hogy ez néha elkerülhetetlen. Amennyiben veszélyben érzi biztonságát, beszélje meg a lehetséges megoldásokat a személyügyi vezetőjével.

**Kérdés:** Most értesültem arról, hogy az egyik alvállalkozó alkoholt ivott a telephelyünkön. Mivel ő gyakorlatilag nem a L'ORÉAL alkalmazottja, aggódnunk kell-e emiatt?

**Válasz:** Jelentsen a vezetőségnek minden viselkedést, amely veszélybe sodorja munkakörnyezetünket vagy bárkit veszélyeztet.

**Ne feledje:** Amennyiben munkavédelemmel kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a munkavédelmi vagy a személyügyi vezetővel, illetve a felettesével (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# SOKSZÍNŰSÉG

**A L'ORÉAL cégnél hiszünk a különbözőség erejében, s ezt munkánk fontos erősségének tekintjük. A munkaerő sokszínűsége serkenti a kreativitást és elősegíti ügyfeleink jobb megértését.**

**A L'ORÉAL elkötelezetten segíti azoknak a szakmai integrálódását, akik különleges figyelmet igényelnek: fiatal felnőttek, hátrányos helyzetű személyek vagy azok, akik sajátos fizikai szükségletekkel rendelkeznek.**

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Semmi szín alatt ne tegyünk különbséget az alábbiak alapján:
  - Nem
  - Fogycatékosság
  - Családi helyzet
  - Szexuális orientáció
  - Korosztály
  - Politikai vélemény és világnézet
  - Vallás és hit
  - Szakszervezeti tevékenység
  - Faj, szociális vagy kulturális helyzet, nemzetiség

Ez alkalmazandó nemcsak a kiválasztásnál, hanem minden döntésnél, amely a képzéssel, előléptetéssel, folyamatos alkalmazással és általában a munkakörülményekkel kapcsolatos

- Támogassuk és elősegítsük a L'ORÉAL elkötelezettségét a sokszínű munkaerő iránt
- Beszállítóinkban és üzleti partnereinkben tudatosítsuk a L'ORÉAL mássággal kapcsolatos politikáját

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

**Válasz:** Az első szabály az, hogy a L'ORÉAL betartja a helyi törvényeket, így szankcionálásnak néz elébe minden munkatárs, aki vét országának az antidiszkriminációs törvényei ellen. Lehetnek azonban olyan országok, amelyek esetében a L'ORÉAL szerint a diszkriminációellenes törvények nem tiltanak bizonyos viselkedést, amelyet 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, fogyatékosság vagy egyéb tulajdonság alapján eleve hátrányos helyzetbe juttat a többiekkel szemben.

**Kérdés:** Részlegemnél egyik kollégám gyakran viccel az emberek etnikai hovatartozásával és vallásával kapcsolatban. Csak nevetetni próbál, de úgy érzem, megjegyzései sértőek és megalázóak. Nem akarok vele barátságtalan lenni, nem akarom, hogy túlérzékenynek vagy humorérzék nélkülinek nézzenek, így nem szállok szembe vele. Mit kell tennem?

**Válasz:** Viccelődés vagy gúnyolódás az emberekkel bőrszínük, születésük helye, vallásuk vagy akár kiejtésük miatt a L'ORÉAL cégnél nem elfogadható viselkedés. Az ilyen viselkedés megfosztja ezeket az embereket attól a tisztelettől, amelyet mindannyian megérdemlünk. Mondja meg kollégájának, hogy viccei sértőek. Amennyiben nem hagy fel ezekkel, tájékoztassa erről közvetlen felettesét vagy a személyügyi vezetőt.

**Kérdés:** 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, persze kivéve, ha még maradt elvégzendő munka. Ez közvetett diszkriminációnak minősül?

**Válasz:** Közvetett diszkriminációnak minősül, ha Önnek nincsen reális szüksége a péntek délutáni időpontra, vagy amennyiben ennek elvégzésére vannak alkalmasabb módszerek is. Úgy tűnik, Önnek csakugyan meg kell tartania az értekezletet (a csoport haladásának figyelemmel kísérése és esetleges kérdéseik megválaszolása érdekében) – de ezt pont pénteken este lehet csak megszervezni?

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

**Válasz:** Nem, nem ez az elvárás. A L'ORÉAL cégnél érdekem alapján veszünk fel, Önnek a legjobb munkaerőt kell felvennie az adott feladatra. De ne feledje, hogy a sokszínűség nemcsak etnikai kisebbségekre és nőkre korlátozódik. Magában foglal olyan csoportokat is, amelyeket gyakran diszkriminálnak, mint a fogyatékosok, idősebbek stb.

**Ne feledje:** Amennyiben a sokszínűséggel kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# ZAKLATÁS ÉS MEGFÉLEMLÍTÉS

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

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Tartózkodjunk a zaklatás vagy megfélemlítés minden formájától
- Támogassuk és ösztönözzük a L'ORÉAL elkötelezettségét a zaklatásmentes és a megfélemlítéstől mentes munkahely iránt
- Együnk udvariasak: viselkedjünk munkatársainkkal úgy, ahogyan mi is szeretnénk, hogy velünk viselkedjenek

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

**Válasz:** Az első szabály az, hogy a L'ORÉAL betartja a helyi törvényeket, ígyszankcionálásnak nézelébe minden munkatárs, aki vét országának zaklatásellenes törvényei ellen. Lehetnek azonban olyan országok, amelyek esetében a L'ORÉAL szerint a zaklatásellenes törvények nem tiltanak bizonyos viselkedésmódot, amit viszont a cég elfogadhatatlannak tart. A körülmények függvényében bizonyos viselkedés elítélendő, mint például:

- A szándékos sértés vagy felizgatás
- Szándékosan belekényszeríteni valakit abba, hogy hibázzon
- Megalázás vagy megfélemlítés
- Fizikai vagy szociális elszigetelés (más néven kiközösítés)

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

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** Elvárják felettesétől, 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.

***Ne feledje:*** Amennyiben a zaklatással vagy megfélemlítéssel kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# 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.**

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Tartózkodjunk a szexuális zaklatástól
- Haladéktalanul véget vessünk minden olyan viselkedésnek, amelyet nem látunk szívesen
- Támogassuk és ösztönözzük a L'ORÉAL elkötelezettségét a szexuális zaklatástól mentes munkahely iránt

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

**Válasz:** Az első szabály az, hogy a L'ORÉAL betartja a helyi törvényeket, így szankcionálásnak 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 viselkedésmódot, amit viszont a cég elfogadhatatlannak tart. A körülmények függvényében súlyossága vagy gyakorisága miatt bizonyos viselkedés elítélendő, mint például:

- Nem szívesen látott fizikai érintkezés, pillantás és egyéb gesztusok, megjegyzések, meghívások vagy kérések
- Sértő anyagok terjesztése vagy kifüggesztése, beleértve az illetlen képeket vagy karikatúrákat

**Kérdés:** Egyik kollégám több férfival dolgozik együtt, akik rendszeresen szexuálisan motivált megjegyzéseket tesznek a nőkre. Megjegyzéseik gyakran közönségesek, gorombák és lekicsinylők. Kolléganóm úgy hiszi, hogy nem is tudják, mit tesznek, de viselkedésüket zavarónak és lealacsonyítónak tartja. Mindezek ellenére, fél rájuk szólni, mivel nem akarja, hogy prúdnak nézzék, vagy ezzel kiváltsa azt, hogy rá is hasonló megjegyzéseket tegyenek. Mit kellene tennem ebben az esetben?

**Válasz:** Bátorítania kell kolléganőjét, hogy amennyiben lehetséges, beszéljen közvetlenül azokkal a férfiakkal. Kolléganője felvetheti ezt közvetlen felettesének vagy a személyügyi vezetőnek is. Amennyiben kolléganője nem lép, akkor Önnek jelentenie kell, 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 még súlyosabb válna.

***Ne feledje:*** Amennyiben szexuális zaklatással kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# SZEMÉLYISÉGI JOGOK, ADATVÉDELEM

**Mindannyiunknak jogunk van a magánélethez.**

**A L'ORÉAL elkötelezetten tiszteletben tartja a munkatársak személyes adatait (személyi lapjuk, fényképeik és lakcímük). A vállalat csak olyan adatokat kezel és őriz meg, amelyek okvetlenül szükségesek a L'ORÉAL cég működéséhez.**

**Amennyiben felhatalmazásunk van a munkatársak személyi adataihoz való hozzáféréshez, elvárható tőlünk, hogy:**

- Gondoskodjunk arról, hogy az ilyen adatok csak olyan illetékes személyekhez kerüljenek, akiknek erre okvetlenül szükségük van
- Soha ne adjunk át ilyen adatokat a L'ORÉAL cégen kívülre, kivéve, ha a törvény erre kötelez, vagy ha a munkatárs erre kifejezetten engedélyt adott
- Az ilyen adatokat biztonságosan tároljuk
- Tartózkodjunk az ilyen adatok szükségtelen megőrzésétől, ezeket csak addig kell megőrizni, amíg teljesítik a törvényes vagy üzleti okot, amely miatt rögzítették
- Tájékozódjunk, mielőtt az ilyen személyi adatokat az eredeti országon kívülre juttatjuk

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Ne rögzítsük, és ne tároljuk a munkatársak személyi adatait, csak akkor, ha erre megfelelő felhatalmazásunk van, és szükség van ezekre az adatokra az üzletvitelhez
- Tartsuk tiszteletben kollégáink magánélethez való jogát

**Kérdés:** 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?

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

**Kérdés:** Nemrégem hallottam felettesemet beszélni a személyügyi osztállyal, arról, hogy az egyik kollégánk súlyos beteg. Szabadidőmben egy jótékonsági 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?

**Válasz:** Ne forduljon közvetlenül a kollégájához. Inkább tájékoztassa felettesét és/vagy a személyügyi osztályt, hogy hallotta ezt a beszélgetést. Annak érdekében, hogy tiszteletben tarthassa kollégájának magánéletét, természetesen titokban kell tartania ezt az információt.

**Ne feledje:** Amennyiben a magánélettel kapcsolatos kérdésekbe ütközik, tegye meg a szükséges lépéseket ennek megoldására. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével, az adatvédelmi vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# ÉRDEKÜTKÖZÉS

**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.**

**A potenciális érdekütközés kezelésének titka a teljes felfedés. Ez lehetőséget ad arra, hogy mindent kellően kivizsgáljanak. Ennek során kiderülhet, hogy valami, ami első látásra gondnak tűnt, végül is egyáltalán nem ártalmas a vállalat számára. Azonban ezt csak a tények teljes felfedésével, minden illetékes tudomására hozatalával lehet biztosítani, és ennek alapján lehet teljes biztonsággal mások számára nyilvánosságra hozni.**

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Tájékoztassuk felettesünket, amennyiben potenciális érdekütközés merül föl, amely befolyásolhatja az ítéletünket vagy tevékenységünket (például ha az egyik beszállító családtag)
- Tartózkodjunk elfogadni bármilyen beosztást, bekapcsolódást vagy pénzügyi érdekeltséget olyan szervezetnél, amely versenytárs, ügyfél, beszállító vagy a L'ORÉAL egyéb üzleti partnere, amennyiben a L'ORÉAL cégnél betöltött állása befolyásolhatja az üzleti partnerséget

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** 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 cégnek dolgozik, nem befolyásolja az illető érdekeit, amelyek alapján megfelelő munkaerőnek ítélik. Minden megteszünk 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.

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** 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 vagy a személyügyi vezető előtt, és nyíltan megtárgyalják a témát.

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** 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 kínos helyzetbe.

**Kérdés:** Szabadidőmben az Országos Fogyasztóvédelmi Társaság 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 cégnek. Mit kell tennem?

**Válasz:** A L'ORÉAL tiszteletben tartja a munkatársak magánéletét, és pozitívan szemléli a munkatársak részvételét a társadalmi életben társaságokon és jótékonyági szervezeteken keresztül. Mindazonáltal Önnek tájékoztatnia kell tagságáról vagy részvételéről a felettesét, amikor 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 a társaságbeli kollégáit is tájékoztatnia kell, el kell magyarázni nekik is az érdekütközést, és el kell zárkóznia bármilyen lobbizási kampányban való részvételtől.

**Kérdés:** 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?

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

**Kérdés:** Csapatom egyik tagja néhány hónapja a titkárnőjével jár. Nagyon titkolták a munkahelyen, az emberek mégis megtudták. Hivatalosan nem szabad róla tudomást vennem. Ez mindenféle szóbeszédre adott okot, és el kell mondanom, hogy a többi titkárnőt ez nem teszi boldoggá. 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?

**Válasz:** Ez egy nagyon érzékeny helyzet. A L'ORÉAL tiszteletben tartja a munkatársak magánéletét, és nem tudunk és nem is akarunk beleszólni a párkapcsolatokba. Mindazonáltal figyelemmel kísérjük a szakmai kapcsolatokat. A leírt helyzet nincs rendben, mivel érdekütközés esete forog fenn. Egy vezetőtől nem várható el, hogy objektívan ítélje meg beosztottját, ha ezzel bizalmas kapcsolatot tart fenn. Beszélje meg a dolgot 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.

**Ne feledje:** Amennyiben érdekütközéssel kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# MUNKASTÍLUSUNK FELELŐS VÁLLALATKÉNT

„Kivesszük részünket a szépség és  
tökéletesség világának létrehozásából”

A L'ORÉAL SZELLEMISÉGE



# POLITIKAI TEVÉKENYSÉGEK

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

**Ha bárki közülünk politikai tevékenységben vesz részt, akkor elvárható, hogy:**

- Tegye világossá, hogy semmilyen módon nem képviseli a L'ORÉAL céget
- Kerülje a vállalati források használatát (beleértve a munkaidőt, telefonokat, fejléces papírt, e-maileket és egyéb forrásokat), amikor politikai tevékenységeket folytat vagy támogat

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

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

**Kérdés:** Felettesem megkérdezte, hogy nem akarok-e adományozni leánya polgármesteri korteshadjáratahoz. Ez helyénvaló?

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

**Ne feledje:** Amennyiben a politikai tevékenységgel kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével, a közönségkapcsolati vezetővel vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# 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 játszanak a közösségben.**

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Támogassuk a L'ORÉAL csoport emberbaráti projektjeit, vegyünk részt azokban, amelyek érdekesek számunkra, és amelyeknek egyéni arculata hozzáadott értéket biztosít
- Csak olyan tevékenységekbe vonjuk be a L'ORÉAL céget, amelyek tükrözik emberbaráti stratégiánkat és a vállalati értékrendet
- Tisztában legyünk azzal, hogy az emberbaráti elkötelezettség hosszú távra szól, és terjedelmétől függetlenül minden tevékenységhez világos tervet kell készíteni, amely megszabja, hogyan kell fejleszteni a partnerséget az idő folyamán

**Kérdés:** 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 fűrdőgél 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?

**Válasz:** 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, fel fogja ajánlani az országában illetékes személynek.

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** 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 nemcsak készpénzes adományokban fejezze ki, hanem természetbeni adományok formájában is a munkatársak részvételével, és különösen annak a szaktudásnak a megosztásával, amellyel számos területen bőven rendelkezünk. Ön a projekt intézményes szponzora lehet, és közösen értelmes, hosszú távú programot dolgozhatnak ki.

**Ne feledje:** Amennyiben a közösség felé irányuló adományokkal kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# 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. Mindenkinek a felelőssége, hogy amennyire csak lehet, megpróbálja csökkenteni a környezeti hatásokat. Minden kis lépés fontos lehet.**

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Érvényesítsük a L'ORÉAL elkötelezettségét a környezetbarát folyamatok iránt
- Előnyben részesítsük a megújítható nyersanyagokat és a környezetbarát csomagolás kifejlesztését
- Mérlegeljük, 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
- Tegyük meg minden szükséges intézkedést a L'ORÉAL környezetvédelmi politikájától való eltérés elkerülésére és megszüntetésére
- Azonnal jelentsünk a munkavédelmi vezetőnek minden elszóródást vagy szokatlan kibocsátást a levegőbe vagy vízbe

**Kérdés:** Egy alapvető gyártási berendezésen lévő szennyeződést ellenőrző szerkezet meghibásodott. Most tudtam meg, és 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?

**Válasz:** 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.

**Kérdés:** Mindaddig, amíg betartjuk a helyi törvényeket, miért kell követnünk a L'ORÉAL környezetvédelmi normáit, ha ez nekünk versenyhátrányt jelent?

**Válasz:** 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.

***Ne feledje:*** Amennyiben a környezetvédelemmel kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével, a munkavédelmi vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

MUNKASTÍLUSUNK  
TOVÁBBI ÚTMUTATÁSOK  
VEZETŐKNEK

„Vállalkozásunkat az üzleti tisztesség vezérli”

A L'ORÉAL SZELLEMISSÉGE



# A VEZETŐ SZEREPE

## **Mint vezetőnek, külön felelőssége van, mivel:**

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

## **Végül mint vezető Ön olyan dolgokkal is foglalkozik, amelyek csak ezen a vezetői szinten jelennek meg, nevezetesen:**

- Reklámozás és marketing
- Belső kereskedelem
- Beszállítók kiválasztása és méltányos kezelése
- Tisztességes verseny
- Adó

Kérdés: Mi a fontosabb számomra mint vezető számára: teljesíteni pénzügyi vagy üzleti kötelezettségeimet, vagy követni a L'ORÉAL SZELLEMI ÉS A MUNKÁSTÍLUSUNK c. dokumentum előírásait?

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

# REKLÁMOZÁS ÉS MARKETING

**A L'ORÉAL reklámozásának és marketingjének alapja termékeink valódi tulajdonságai és teljesítménye. Ez az elv lényeges vásárlóink hűségének elnyerése és megőrzése szempontjából.**

**Mindenkitől, aki a termékek forgalmazásában és terjesztésében dolgozik, elvárjuk az alábbiakat:**

- Biztosítsák, hogy minden reklám és hirdetési anyag bizonyított teljesítményen és tudományos adatokon alapuljon
- Írják le pontosan és valósan mutassák be termékeinket, azok vizuális megjelenését és hatásait
- Törekedjenek biztosítani, hogy termékeink rendeltetése és szabályos használata könnyen érthető legyen ügyfeleink számára
- Legyenek érzékenyek annak tekintetében, hogy reklámjaink milyen lehetséges hatással bírnak a különböző vallási, etnikai, kulturális és társadalmi csoportokban
- Ne engedjék, hogy termékeinket olyan csatornákon reklámozzuk (TV vagy rádióprogramok, képes magazinok vagy digitális média), amelyeknek stratégiája a hallgatóság odacsábítására az extrém erőszak, pornográfia vagy az erőszakos viselkedés, illetve gyűlölet keltése mások iránt. Az ilyen stratégiák ellentétesek a L'ORÉAL elveivel
- Legyenek nagyon gondosak, hogy tevékenységünk megfeleljen a L'ORÉAL SZELLEMISÉGÉNEK, amennyiben/amikor gyermekeknek és fiataloknak reklámozunk

Kérdés: Kollégám egy testápolóról szóló marketing javaslatot 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?

Válasz: Reklámozásunk és promóciónk úgy van tervezve, hogy a lehető legnagyobb befolyást gyakorolja a választott közönségre, így megvan a felelősségünk 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.

Kérdés: Most dolgozom egy új termékhez kapcsolódó marketing programon. A felelős kutatási és fejlesztési osztály azt mondta, „csökkenti a ráncokat”, de a vezetőm azt mondta, úgy kell mondani, hogy „eltünteti a ráncokat”. Gondban vagyok, hiszen ez nem egészen igaz. Mi a helyes hozzáállás?

Válasz: Termékeink értéken felüli eladása felnagyított vagy túlzott tulajdonságokkal való felruházása révén tisztességtelen dolog és bizalmatlanságot gerjeszt vásárlóink körében. Ha a termék nem tünteti el a ráncokat, akkor nem szabad ezt állítani róla.

**Ne feledje:** Amennyiben reklámozással és marketinggel kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével, a tudományos, a technikai és hatósági ügyekért felelős vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# 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, amikor befektetési döntéseket hozunk.**

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Tudjuk, hogy a bizalmas információ használata befektetési döntéseknél a bennfentes kereskedelmet tiltó törvények hatálya alá eshet
- Tartózkodjunk a L'ORÉAL vagy egyéb vállalat részvényeivel való kereskedéstől, amennyiben belső információ birtokában vagyunk
- Ne fedjük fel az ilyen információt senkinek a vállalaton kívül, még a családtagoknak sem
- Kerüljük az ilyen jellegű információk felfedését a cégen belül is, kivéve azt, akinek okvetlenül tudnia kell róla
- Védjük a bizalmas értesüléseket a véletlen felfedéstől

**Kérdés:** Nem vagyok jogi szakértő. Pontosan mit jelent a „bizalmas információ”?

**Válasz:** A „bizalmas információ” fogalmát a törvény határozza meg. Nagy általánosságban olyan nem köztudott információt jelent, amelyet egy befektető fontosnak tekinthet, amikor befektetési döntést hoz. Az ilyen információ kapcsolatos lehet a L'ORÉAL céggel, valamely ügyfelével vagy szállítójával, vagy másik céggel, amellyel a L'ORÉAL kapcsolatban van. További tájékoztatást találhat a „Tőzsdepiaci etika” dokumentumban.

**Kérdés:** 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 tesztek?

**Válasz:** Nem. 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.

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** Nem. Ez olyan volna, mintha saját maga vásárolna. Még akkor is, ha az, amit hallott, csak kósza hír volt, Ön segített a terjesztésében és ez etikátlan.

**Ne feledje:** Amennyiben bennfentes kereskedelemmel kapcsolatos gondokba ütközik, tegye meg a szükséges lépéseket ennek megoldására. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével, a jogi osztállyal vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# 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.**

**Mindenkitől, aki a beszállítókkal kapcsolatban vannak, elvárhatók az alábbiak:**

- A beszállítókat nyílt versenyen kapott ajánlatok alapján válasszák ki, a teljesítményt és a szolgáltatás minőségét értékelő objektív szempontok alapján; bizonyosodjanak meg arról, hogy minden beszállítói ajánlatot méltányosan és protekcionizmus nélkül hasonlítottak össze
- Az ajánlattételi folyamatnak jól átláthatónak kell lennie, és őszinte, de tapintatos magyarázatot kell adni a sikertelen pályázóknak
- Győződjenek meg arról, hogy a vállalat általános szerződési és fizetési feltételeit, közöttük a L'ORÉAL etikai követelményeit, minden egyes beszállító megértette és elfogadta
- Biztosítsanak visszacsatolást a beszállítók felé objektív, jól átlátható és következetes mutatószámok alapján
- Támogassák a beszállítókat, hogy megfeleljenek a L'ORÉAL elvárásainak – de legyen bátorságuk véget vetni a kapcsolatnak olyan beszállítókkal, akik folyamatosan nem felelnek meg
- Fizessék ki időben a beszállítókat a megegyezett feltételek szerint (feltéve, hogy a beszállító a szerződés feltételei szerint teljesített)
- Ellenőrizzék, hogy a beszállító nem függ-e túlzottan a L'ORÉAL céggel való üzleteitől

- Tartózkodjanak attól, hogy ésszerűtlen engedményeket kérjenek a beszállítóktól ahhoz, hogy azok elnyerjék vagy megőrizzék üzletüket a L'ORÉAL céggel. Tartózkodjanak 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.)
- Védjék a beszállító bizalmas információit, mintha sajátjuk volna, különösen vigyázzanak a szerzői és szellemi tulajdonjogok tiszteletben tartására

**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 önazonosságot. A L'ORÉAL nem él vissza piaci helyzetével szívésségek elnyerése érdekében.**

---

Kérdés: 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 beszállítónak a másodiknak az árait, hogy ezzel saját árainak a csökkentésére kényszerítsem?

Válasz: Elmondhatja az első beszállítónak, hogy van máshonnan egy kedvezőbb árajánlata, de védenie kell a második beszállító kilétét. Különben az történe, hogy Ön az első beszállítónak árinformációt ad a versenytársáról, és ez etikátlan.

**Kérdés:** Egy igazán jó beszállítót találtam, de ez 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. Mindazonáltal a szerződésben rögzíteni kell, hogy elvárják tőle, hogy más ügyfeleket is találjon bizonyos idő eltelte után, mert ha ez nem történik meg, akkor a L'ORÉAL esetleg más beszállító mellett dönthet a jövőben. Amennyiben csakugyan jó, ez nem okozhat neki gondot.

**Kérdés:** Valaki bizalmasan közölte velem, hogy egyik tengerentúli beszállítónkat 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?

Válasz: 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.

**Ne feledje:** Amennyiben a beszállító kiválasztásával vagy kezelésével kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével, a beszerzési vezetővel vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

# TISZTESSÉGES VERSENY

**Tiszteljük piaci szegmensünk minden szereplőjét, beleértve a konkurenciát. Úgy kezeljük őket, ahogyan mi is szeretnénk, ha minket kezelnének. 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 marketing tervekkel kapcsolatos ötletek megosztása a reális vagy vélt kartell, területi felosztás vagy a szabad piac egyéb befolyásolását vagy torzítását vonhatja magával.**

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Kerüljünk minden kapcsolatot a konkurenciával, amikor bizalmas információkról tárgyalunk
- Kerüljük az ügyfelek vagy szállítók arra ösztönzését, hogy szegjék meg a konkurenciával kötött szerződést
- Tartózkodjunk olyan tevékenységtől, amely szándékosan megszünteti a konkurencia ellátási forrását
- Előzetes jogi tanács kikérése nélkül, és ha a L'ORÉAL cég uralkodó helyzetben van a piacon, ne hozzunk létre kizárólagos szerződéseket (pl. olyanokat, amelyek arra köteleznek egy céget, hogy csak L'ORÉAL terméket forgalmazzon)
- Ne szorgalmazzunk árukapcsolásos szerződéseket (például amikor csak úgy kaphatjuk meg a kért terméket, ha mást is veszünk mellé), ne adjunk hűségkedvezmény jogi tanács hiányában, ha a L'ORÉAL cég uralkodó helyzetben van a piacon
- Ne használjunk becsmérlő kifejezéseket a konkurenciát illetően (beleértve a termékeikre vagy szolgáltatásaikra vonatkozó hamis állításokat)

- Haladéktalanul tájékoztassuk a felettesünket, ha véletlenül olyan bizalmas információ birtokába jutottunk, amely a konkurenciával kapcsolatos és törvényesen az ő vagy mások tulajdonát képezi
- A konkurenciával kapcsolatos információt csakis törvényes módon gyűjtjük, és ilyenkor mindig fedjük fel, hogy a L'ORÉAL munkatársai vagyunk
- Soha ne hagyjuk, hogy a L'ORÉAL céghez újonnan belépett munkavállalók bizalmas információt terjesszenek a konkurenciáról, ahol eddig dolgoztak

---

**Kérdés:** Nemrégem 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?

**Válasz:** 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. Bár az információcsere ártatlan lehet, árkartell benyomását keltheti, ami etikátlan és a legtöbb országban törvénytelen is.

**Kérdés:** 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?

**Válasz:** Ne fogadja el a meghívást, és azonnal értesítse a jogi osztályt. Kötelességünk tájékoztatni a Társaságot az ilyen „tanúk nélküli” bizalmas találkozóról. 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 találkozót, még a társadalmi eseményeken is.

# ADÓ

Amennyiben az „engedélyezett” hivatalos érintkezés során Ön rájön, hogy érzékeny témákról fognak beszélni, hagyja el a találkozót és rögzítse a jegyzőkönyvben, hogy távozott.

**Kérdés:** Megtudtam, hogy egyik fő versenytársunk nemsokára új termékkel fog előállni, és ez komoly befolyással lehet kereskedelmi és marketing stratégiánkra. Minden áron többe kell tudnunk 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?

**Válasz:** Nem. Ez teljesen etikátlan viselkedés volna, ami komolyan sértheti feddhetetlenségi hírnevünket. A L'ORÉAL soha nem bonyolódhat ilyen tevékenységekbe. Attól függetlenül, hogy az ilyen kémkedés nem helyénvaló, gondoljon arra, mi történne, ha ez megjelenne valamelyik újságban! A konkurenciáról csak törvényes eszközökkel gyűjthetünk információt. Ez jelentheti versenytársunk termékeinek megvizsgálását és olyan nyilvános források használatát, mint a promóciós broszúrák, az éves jelentések, vásárokon a versenytársak standja, és olyan általános iparági adatok, amelyek nem cégspecifikusak.

**Kérdés:** 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. Különböző ezt az egész titoktartási ügyet nem lehet nyújtani a végletekig, ugye.

**Válasz:** Nem. A bizalmas információ védelmének nincsen időkorlátja. Önnek annak alapján kellett volna felvennie a munkaerőt, hogy milyen kutatásokat tud elvégezni nekünk, nem azért, hogy milyen kutatásokat végzett a konkurenciának. Megfontolandó akár áthelyezése egy másik részlegre, ahol nem érez nyomást arra, hogy megossza az általa ismert bizalmas információkat.

**Ne feledje:** Amennyiben a tisztességes versennyel kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével, a jogi osztállyal, vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

**A L'ORÉAL felelős vállalként kíván viselkedni, bárhol fejtsse is ki tevékenységét. Ennek kulcsfontosságú eleme a releváns adójogszabályok betartása, biztosítva a helyi adókötelezettségek maradéktalan teljesítését (dokumentáció és határidők), és teljes mértékben megfizetve a törvények által előírt országos és helyi adókat.**

**Mindannyiunktól elvárható, hogy:**

- Gondoskodjunk arról, hogy a L'ORÉAL ne próbálja tudatosan megkerülni adózási kötelezettségeit
- Teljesítsük azon kötelezettségeinket, hogy a pénzügyi és üzleti dokumentumok mindenkor pontosak és átfogóak legyenek

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

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

**Ne feledje:** Amennyiben a tisztességes versennyel kapcsolatos témába ütközik, ossza meg másokkal problémáját. Segítséget és támogatást kaphat, ha megtárgyalja ezt a felettesével, a pénzügyi osztállyal, a jogi osztállyal vagy a személyügyi vezetővel (lásd még a „NYÍLT BESZÉD” c. fejezetet).

A L'ORÉAL kompenzál minden olyan károsanyag-kibocsátást, mely az üzleti etikai kódexe megalkotásából, gyártásából és szállításából keletkezik. Ez a cég első olyan dokumentuma, mely semleges hatással van az éghajlatra.

Ezt a „Climate Care” céggel együttműködve hajtjuk végre, mely egyike a leghíresebb, szénkibocsátás csökkentésével foglalkozó szervezeteknek.

Kiadta:

A Cégcsoport etikai igazgatója

L'ORÉAL

41, rue Martre

92117 CLICHY

FRANCIAORSZÁG

<http://ethics.loreal.wans>

Fényképek:

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaďche, Micheline Pelletier/Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche, minden jog fenntartva

Tervezés: **futerra**

Futerra Sustainability Communications Ltd

[www.futerra.co.uk](http://www.futerra.co.uk)

Jelen dokumentumot biológiailag lebomló növényi tintával és csökkentett alkoholtartalmú eljárással nyomtattuk. Az erdővédelmi tanács által tanúsított papírból készítettük, amely 50% újrafeldolgozott lakossági hulladékpapírt tartalmaz. Olyan nyomdát választottunk, amely független minősítő szerv által kiadott ISO 14001 környezetvédelem-irányítási rendszerrel rendelkezik.



**Mixed Sources**

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

Cert no. SGS-COC-2408

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

© 1996 Forest Stewardship Council

