

L'ORÉAL

КОДЕКС НА БИЗНЕС ЕТИКАТА

НАЧИНЪТ, ПО КОЙТО
РАБОТИМ

2007

СЪДЪРЖАНИЕ

ДУХЪТ НА L'ORÉAL	1
ПРЕДИСЛОВИЕ	2
От Сър Линдзи Оуен-Джоунс и Жан-Пол Агон	
ПРЕДИСЛОВИЕ	3
От Управителния съвет	
КАК ДА СЕ ПОЛЗВА ТОЗИ КОДЕКС	4
ЗАЧИТАНЕ НА ЛИЧНОСТТА, ЗАЧИТАНЕ НА ЗАКОНА И УВАЖЕНИЕ КЪМ МЕСТНИТЕ ТРАДИЦИИ	5
ОТКРИТ РАЗГОВОР	6
КАТО БИЗНЕС	7
Безопасност и качество на продукта	8
Изрядност на финансовата и бизнес документация	9
Използване на ресурсите на Компанията	10
Конфиденциална информация	11
Представяване на Компанията	12
Подаръци и почерпки	13
Подкупи и поощряващи плащания	15
КАТО РАБОТОДАТЕЛ	16
Здраве, безопасност и сигурност	17
Многообразие	18
Тормоз и малтретиране	20
Сексуален тормоз	21
Лично пространство	22
Конфликти на интереси	23
КАТО ОТГОВОРЕН КОРПОРАТИВЕН ГРАЖДАНИН	25
Политическа активност	26
Принос към общността	27
Обслужване на околната среда	28
ДОПЪЛНИТЕЛНИ СЪВЕТИ ЗА РЪКОВОДИТЕЛИТЕ	29
Ролята на ръководителя	30
Реклама и маркетинг	31
Търгуване на вътрешна информация	32
Подбор на доставчици и честно отношение към доставчиците	33
Лоялна конкуренция	34
Данъци	36

ДУХЪТ НА L'ORÉAL

В L'ORÉAL вярваме, че всички се стремят към красотата. Нашата мисия е да помогнем на мъжете и жените по света да осъзнаят този стремеж и да изразят своята индивидуалност в нейната пълнота. Това дава смисъл и стойност на нашия бизнес, както и на работния живот на нашите служители. Ние се гордеем с работата си.

КАТО БИЗНЕС

Нашата стратегия за лидерство се базира на непрекъснато инвестиране в обстойни научни изследвания и развитие. Това дава възможност на нашите марки да представят продукти, които са новаторски, високо ефективни, практични и приятни за употреба, и които са произведени по най-взискателните стандарти за качество и безопасност. Ние се стремим към съвършенство и постоянно предизвикваме себе си и своите методи. Ние отдаваме голяма стойност на честността и прозрачността: нашата реклама към потребителя се базира на доказани качества и научна обосновка. Посветили сме се на изграждането на здрави и трайни взаимоотношения с нашите клиенти и доставчици, основани на доверие и взаимна изгода. Ние правим нашия бизнес с почтеност: уважаваме законите на страните, в които работим, и се придържаме към добрите практики за корпоративно управление. Поддържаме високи стандарти в счетоводството и отчетността и подкрепяме борбата с корупцията. Ние осигуряваме дългосрочна и поддържана стойност на акциите като защитаваме и оползотворяваме най-ефективно активите на компанията.

КАТО РАБОТОДАТЕЛ

Ние се стремим да превърнем L'ORÉAL в превъзходно място за работа. Съзнаваме, че нашият най-голям актив са служителите ни. Те имат право на безопасна и здравословна работна среда: такава, която признава личния талант и заслуги, която цени многообразието, уважава личното пространство и се съобразява с баланса между професионалния и личния живот. Ние вярваме в предлагането на нашите служители на стимулираща среда, вълнуващи лични перспективи и шанса да бъдат различни. Ние насърчаваме атмосфера на откритост, смелост, щедрост и уважение, така че всички наши служители да се чувстват свободни да излагат своите въпроси, идеи и тревоги.

КАТО ОТГОВОРЕН КОРПОРАТИВЕН ГРАЖДАНИН

Ние даваме своя принос в създаването на свят на красота и честност. Не забравяме въздействието ни върху естествената околна среда, в това число върху биоразнообразието, и постоянно се стремим да намаляваме това въздействие: решени сме да избягваме компромиса с бъдещето в името на днешния ден. Даваме положителен принос към страните и общностите, в които присъстваме, и уважаваме местната култура и чувствителност. Посветили сме се на спазване на човешките права. Искаме да помогнем в слагането на край на експлоатацията на деца на работното място и принудителния труд. В нашата индустрия искаме да сложим край на опитите върху животни и даваме своя принос в разработването и приемането на алтернативни методи. Активно търсим и поощряваме бизнес-партньори, които споделят нашите ценности и етични ангажименти.

Това е духът, в който работим: ДУХЪТ НА L'ORÉAL.

ПРЕДИСЛОВИЕ

ОТ СЪР ЛИНДЗИ ОУЕН-ДЖОУНС И
ЖАН-ПОЛ АГОН



L'ORÉAL е изградена около фундаментални ценности, направлявали ни през целия период на съществуване на компанията и от които продължаваме да се ръководим и днес. Тези ценности формират нашата култура и поддържат нашата репутация.

В продължение на много години ги предавахме от уста на уста. Сега, когато вече сме толкова многобройни и присъстваме в непрекъснато увеличаващи броя си страни, вярваме, че е настъпил моментът да обединим ценностите си в един единствен документ, който едновременно да ни вдъхновява и сплотява.

Живеем в бързо променящи се времена. Вече не е достатъчно просто да споделяме общи убеждения. Нужно е още да можем ясно да изразим, с помощта на нов документ, как живеем съобразно поетите отговорности и как ги прилагаме на практика.

Този документ дава яснота на нашите ценности и показва как те ни вдъхновяват и изпълват със смисъл решенията, които взимаме в ежедневната си работа.

Всички ние сме отговорни да следваме тези правила на поведение, които са основа на почтеността и етичните стандарти на L'ORÉAL. Разчитаме всеки един от вас да ги спазва и предава напред.

Вярваме, че нашият ангажимент да живеем по силата на тази изключителна ценностна система, показвайки високи етични стандарти във всичко, което правим, ще гарантира по-силно от всякога, че L'ORÉAL се възприема като образцова организация, вдъхваща доверие и респект.

СЪР ЛИНДЗИ ОУЕН-ДЖОУНС
Председател

ЖАН-ПОЛ АГОН
Генерален изпълнителен директор

ПРЕДИСЛОВИЕ

ОТ УПРАВИТЕЛНИЯ СЪВЕТ



Посветили сме се да дадем живот на ДУХЪТ НА L'ORÉAL в ежедневната ни работа. Това е от решаващо значение за продължителния успех на Компанията.

Ето защо създадохме този кодекс. Неговата цел е да помогне на всекиго да разбере какво се очаква от нас като служители на L'ORÉAL. Той се отнася за всекиго от нас, където и да работим и каквато и да е ролята ни – независимо дали сме младши състав или ръководители на Компанията.

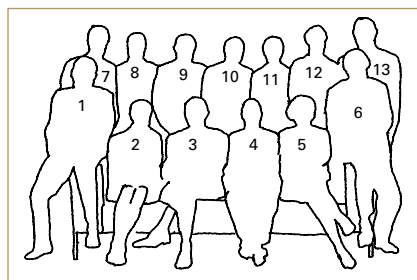
Всеки от нас и всеки в Компанията, като посланици на L'ORÉAL и членове на нашата общност, поемаме личния обет да следваме този кодекс – както буквално, така и по дух.

Винаги трябва да помните, че:

- Ценностите и ръководните принципи, залегнали в този документ, не са въпрос на избор: вие трябва да ги спазвате
- Вие давате примера: репутацията на L'ORÉAL е каквато вие я създадете
- Ще бъдете преценявани не само по това, което вършите, но и по начина, по който го вършите
- Етичните въпроси рядко са лесни, но те трябва да бъдат задавани

Съветваме ви да не задържате такива въпроси за себе си: споделете ги и потърсете съвет.

Честността и уважението са първостепенни в начина ни на работа.



1 ЖАН-ЖАК ЛЬОБЕЛ

Президент
L'ORÉAL Професионални
продукти

2 БРИГИТЕ ЛИБЕРМАН

Управляващ директор
Активна козметика –
Международен

3 ЖАН-ПОЛ АГОН

Генерален
изпълнителен директор

4 ДЖЕФ СКИНГСЛИ

Изпълнителен
вицепрезидент
Човешки ресурси

5 БЕАТРИС ДОТРЕЗМ

Изпълнителен вицепрезидент
Корпоративни комуникации,
Международни отношения и
перспективи

6 ПАТРИК РАБЕН

Президент
L'ORÉAL Потребителски
продукти

7 ЛОРАН АТАЛ

Президент и Генерален
изпълнителен директор
L'ORÉAL, САЩ

8 ЙОХЕН ЦАУМЗИЙЛ

Управляващ директор на
Азиатската зона

9 ДЖОУЗЕФ БИТЪН

Управляващ директор
на Латиноамериканската
зона

10 ЖАН-ФИЛИП БЛАНПЕН

Изпълнителен
вицепрезидент
Производство и Технологии

11 МАРК МЕНЕСГЕН

Президент
L'ORÉAL Луксозни
продукти

12 КРИСТИАН МЮЛИЕ

Изпълнителен
вицепрезидент
Администрация и
Финанси

13 ЖАН-ФРАНСОА ГРОЙЕ

Изпълнителен вицепрезидент
Научна и развойна дейност

КАК ДА СЕ ПОЛЗВА ТОЗИ КОДЕКС

НАЧИНЪТ, ПО КОЙТО РАБОТИМ, не измества никаква съществуваща политика и вие трябва да продължавате да се съобразявате с всички установени правила и стандарти на работното ви място. Вместо това, този кодекс цели да предостави рамката за тази политика така, че да ви бъде по-лесно да разберете нейното естество.

Но той е и не по-малко важен инструмент, с помощта на който да се справяте с всички въпроси и дилеми, които може да имате по отношение на начина ни на работа.

Естествено, никой документ не може да предвиди всяка ситуация, която би могла да възникне, особено предвид появата на многобройни етични дилеми в “сивите зони”, където решението не е така очевидно. Така че винаги когато се сблъскате с нещо, което усещате като трудно етично решение, си задавайте следните въпроси:

1. Дали е в унисон с ДУХЪТ НА L'ORÉAL и НАЧИНЪТ, ПО КОЙТО РАБОТИМ?
2. Дали е законно?
3. По какъв начин действията ми засягат различните заинтересувани лица и как биха реагирали те, ако научат за действията ми?
4. Ако не съм сигурен, потърсил ли съм помощ?

Признаваме, че някои ситуации не са леки. Когато имаме съмнения, **златното правило** е **да споделим проблема и да го обсъдим открито**.

Техническите въпроси е най-добре да бъдат насочвани към вътрешни експерти като финансови, по човешките ресурси, здраве и безопасност, закони и данъци, снабдяване и пр.

Въпрос: Дали този документ се отнася до мен?

Отговор: Всички ние в L'ORÉAL можем да се сблъскаме с етична дилема в ежедневноста си работа: как да се държим с колегите и да реагираме на тяхното поведение; как да се справяме с трудни или неприятни молби от клиентите или доставчиците; как да решаваме въпроси, свързани с използване собствеността на Компанията. Всеки от тези въпроси има етично измерение. Този кодекс предоставя полезно, практическо ръководство по тези и много други общи дилеми, с които от време на време се сблъскваме.

ДУХЪТ НА L'ORÉAL и НАЧИНЪТ, ПО КОЙТО РАБОТИМ са адресирани към всички служители на L'ORÉAL Group и неговите филиали по цял свят. Те се отнасят и до всички ръководни кадри и директори на L'ORÉAL Group и неговите филиали.

В момента “Кодекс на бизнес етиката” се разпространява на 41 езика. Референтният документ е версията на британски английски на Кодекса.

ЗАЧИТАНЕ НА ЛИЧНОСТТА

Ние очакваме всички служители и структури да работят заедно по уважителен и открит начин. По този начин ще поддържаме култура на лоялността, доверието и солидарността в целокупния ни бизнес. Всички следва да се стремим да зачитаме чуждите идеи и да признаваме приноса на другите.

Екипната работа трябва да се насърчава и успехите, както и неуспехите да се споделят. Ние трябва да се вслушваме щедро и при нужда да споделяме информация, съблюдавайки правилата за конфиденциалност на Групата. Накрая, пренебрежителното отношение към колегите противоречи на ценностите на L'ORÉAL.

ЗАЧИТАНЕ НА ЗАКОНА

L'ORÉAL оперира в много страни, подслоняващи широко многообразие от култури, закони и политически системи.

Основно наше правило при изпълнение на задълженията ни е, ние, като бизнес и като отделни личности винаги да уважаваме законите на страните, в които L'ORÉAL работи.

L'ORÉAL е особено привързана към духа и буквата на законите, уреждащи:

- Човешките права; забрана на детския и принудителен труд; дискриминация; работно време и възнаграждения; колективно представителство на служителите
- Стандарти за качество, здраве и безопасност
- Околна среда
- Корупция и подкупничество
- Данъчно облагане и акуратно представяне на финансовата информация
- Лоялна конкуренция

L'ORÉAL се стреми да споделя тези принципи със своите бизнес партньори, както и да подсигури, доколкото е възможно, уважаването на тези закони и разпоредби от страна на същите партньори.

УВАЖЕНИЕ КЪМ МЕСТНИТЕ ТРАДИЦИИ

НАЧИНЪТ, ПО КОЙТО РАБОТИМ, е изготвен с помощта на служителите на L'ORÉAL по цял свят. Ние вярваме, че неговите основни послания ще бъдат приложими във всички наши операции.

Ние следва да гарантираме, че винаги когато е възможно трябва да провеждаме своята дейност по начин, който взема под внимание културните и социални традиции на обществата, с които влизаме в досег.

Могат да възникнат случаи, при които напътствията в този кодекс да бъдат в несъгласие с местните закони или обичаи на определена страна. Ако случаят е такъв, то когато местният закон изисква по-висок стандарт от този, залегнал в кодекса, винаги трябва да се прилага местния закон. И обратно, ако кодексът предлага по-висок стандарт, тогава той следва да измести местния закон, стига това да не води до незаконна дейност

ОТКРИТ РАЗГОВОР

L'ORÉAL насърчава култура на откритост, при която служителите могат да споделят своите реални безпокойства.

От всички служители се очаква да поемат лична отговорност за гарантирането, че нашето поведение съответства на ДУХЪТ НА L'ORÉAL и НАЧИНЪТ, ПО КОЙТО РАБОТИМ.

Ние насърчаваме всички служители да дават израз на своите възгледи, да защитават мнението си и да сигнализират за неприемливо поведение и претенции.

Ние признаваме, че служителите могат да изпитват загриженост относно определени практики и се нуждаят от съвет и напътствие, за да им помогнем да ги решат.

Нашата политика е всички добросъвестно споделени безпокойства относно лошо поведение от страна на Компанията или някой от служителите ѝ или бизнес партньорите да бъдат щателно проучени и да се предприемат подходящи мерки за справяне с резултата от това проучване. "Добросъвестно" означава, че сте предоставили информация, която считате за честна и точна за момента, дори и по-късно да се окаже, че сте сгрешили.

Ние ще предоставим обратна информация на човека, повдигнал проблема, до степен, която е достатъчна, без да се накърняват законовите изисквания и други задължения за конфиденциалност.

В случай на разследване, ще осигурим справедлив процес и по-точно ще уважаваме принципите на законния процес и презумпцията за невинност.

Цялата информация, дадена в хода на следствието, ще бъде на база "необходимо да се знае" и всички служители, повдигнали добросъвестно даден проблем, ще бъдат защитени срещу репресии. По време на такива разследвания ще се очаква пълно съдействие.

Нормалният път за повдигане на подобни въпроси е чрез вашето непосредствено ръководство. Ако по някаква причина се чувствате некомфортно от този път, следва да повдигнете въпроса пред вашия ръководител "Човешки ресурси". Може да има и допълнителни налични възможности във вашата страна, като например представители на персонала, процедури по жалби или линия (сайт) за помощ.

Във вашата страна съответният ръководител за страната в крайна сметка е отговорен за съблюдаването на ДУХЪТ НА L'ORÉAL и НАЧИНЪТ, ПО КОЙТО РАБОТИМ.

Ако сте повдигнали въпроса на местно ниво и все още не сте удовлетворени от дадения ви отговор от местното ръководство, или ако по изключение е неподходящо въпросът да се повдига на местно ниво, можете да се свържете с Директора по етиката на L'ORÉAL в Групата, както следва:

Уебсайт: www.lorealetics.com

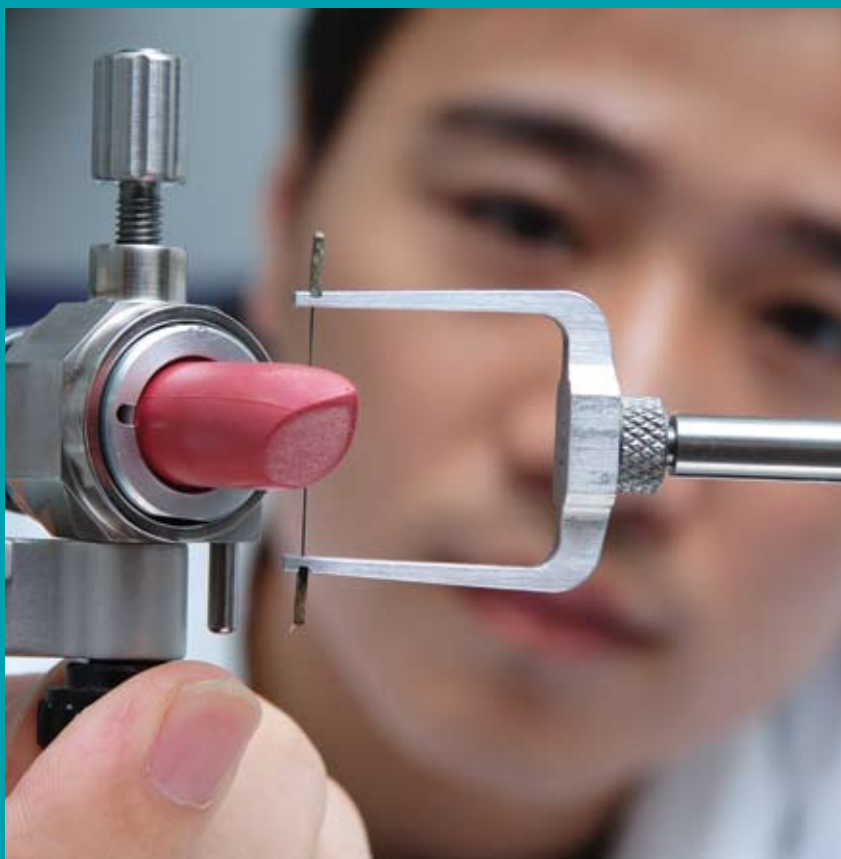
Писма : **Group Director of Ethics, L'ORÉAL,**
41, rue Martre, 92117 CLICHY, FRANCE

Молим да отбележите, че макар и да не забраняваме анонимните доклади, ние не ги насърчаваме. Вярваме, че предоставяме достатъчни гаранции, за да бъде излишно даден служител да докладва добросъвестно за проблем, скривайки своята самоличност. Освен това е трудно въпросът да бъде проучен щателно ако е докладван анонимно.

НАЧИНЪТ, ПО КОЙТО РАБОТИМ КАТО БИЗНЕС

“Ние се стремим към съвършенство и
постоянно предизвикваме себе си и
своите методи”

ДУХЪТ НА L'ORÉAL



БЕЗОПАСНОСТ И КАЧЕСТВО НА ПРОДУКТА

Безопасността и качеството на продукта са първостепенни по всяко време.

Именно превъзходното изпълнение, качество и безопасност на нашите продукти са онези елементи, показващи посвещаването ни и уважението към нашите потребители, с които печелим тяхното доверие, поддържаме репутацията на нашите марки и гарантираме оставането на L'ORÉAL на водеща позиция в нашия бранш.

Посветили сме се на продажба на продукти с доказана ефикасност и безопасност, гарантирани от обстойни изпитания и тестове.

Всеки служител на L'ORÉAL по цял свят трябва да се посвети на постигането на най-пълно качество на продукта - от концепцията до дистрибуцията му и дори след като продуктът бъде пуснат на пазара.

От всички, които участват в разработването, производството, маркетинга, дистрибуцията и продажбата на нашите продукти, се очаква:

- Да съблюдаваме всички законови и регулативни изисквания по разработката и етикетирването на продуктите
- Да насърчаваме свободен и открит обмен на възгледи по безопасността на продукта, като нито един елемент на безопасността не бъде подминат
- Да гарантираме прилагането на най-високи стандарти на хигиена и стриктен качествен контрол на всеки етап от производствения процес
- Да гарантираме докладването на всички отрицателни реакции на потребителите пред Отдела за след маркетингов надзор
- Да реагираме своевременно на всички тревоги по въпроси, свързани с безопасността на продуктите, поносимостта и качествения контрол

Въпрос: Работя на поточна производствена линия и забелязах някои дефектни готови продукти, показващи, че една от машините може би създава някакви проблеми с качеството. Знам, че когато такова нещо се случи, следва да прекъснем производството, но моята ръководителка не предприе никакви мерки. Знам, че производственият график е много стегнат. Трябва ли да ѝ се доверя, че знае какво прави като пренебрегва това?

Отговор: L'ORÉAL е поставила качествени контроли на всеки етап от производствения процес, за да е сигурна, че нашите клиенти получават продукти с най-високо качество. Качеството е на първо място, независимо от производствените графици. Трябва да спрете поточната линия без никакво колебание и открито да споделите проблема с вашия ръководител, както и да работите с нея и останалата част от екипа за отстраняване на проблема преди да възобновите производството.

Въпрос: Получихме доклад от наш доставчик, в който се заявява, че може да се е получило замърсяване при последната експедиция на съставки. Продуктите, съдържащи съставките, вече са експедирани до наш клиент и в нашите продукти няма конкретно доказателство за замърсяването им. Задължени ли сме да върнем цялата производствена партида?

Отговор: В L'ORÉAL реагираме своевременно на всяко съмнение относно безопасността на продукта. Трябва незабавно да обсъдите въпроса с прекия ви ръководител или Ръководителя на качествения контрол.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с безопасността и качеството на продукта, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител, Ръководителя по качествения контрол или Ръководителя "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

ИЗРЯДНОСТ НА ФИНАНСОВАТА И БИЗНЕС ДОКУМЕНТАЦИЯ

Изрядността е от първостепенна важност за успешния бизнес. Тя е съществена част от управлението на нашия бизнес по законен, честен и ефикасен начин. Всички ние имаме задължението да гарантираме, че всички наши документи – било финансови или други – са точни. По-точно, от решаващо значение е да осигуряваме прозрачна, редовна и надеждна информация на нашите акционери.

От всички нас се очаква:

- Да даваме своя принос за гарантиране на поддържането на изрядна финансова и бизнес документация по всяко време
- Да осигуряваме сигурност на документацията и да следваме всички указания за опазване на документите
- Да съдействаме на нашите вътрешни и външни одитори
- Да отказваме всякакви парични трансакции. Ако няма друга възможност, паричните трансакции трябва да бъдат изрично оторизирани, правилно отразени и документирани
- Да се уверим, че не продаваме, прехвърляме или се освобождаваме от каквито и да било активи на L'ORÉAL, без надлежна оторизация и документация

Въпрос: Бях помолен да прегледам доклада за продажбите спрямо края на годината, изготвен от моя началник. Докато го правех, забелязах нещо, което според мен беше грешка, на която изглежда никой друг не бе обърнал внимание. Притеснен съм, че го споменавам, тъй като не искам да излагам на риск отношенията ми с моя началник. Как да постъпя?

Отговор: Причината да бъдете помолен да проверите доклада за продажбите е именно за да се уверите, че няма грешки. Ако не разкриете това, значи не вършите работата си правилно и не обслужвате интересите на Компанията. Трябва да разговаряте със своя началник какво сте открили. Той или тя нямат причини да ви се

ядосат; напротив, постъпили сте правилно за избягване на предаването на неточна информация по линията.

Въпрос: Понякога животът става твърде трескав и не винаги мога да открия нужните ми квитанции, за да оправдая направените от мен разходи. Правилно ли е да добавя няколко фиктивни пера за разходи, които са по-малко от стойността по квитанциите, за да компенсирам общата стойност? Това по никакъв начин няма да е нечестно, иначе не бих го споменал. Само искам да съм сигурен, че съм получил полагаемото ми се.

Отговор: Не, това не е правилно. То означава, че отчетите за разходите са неточни, което води до неточна счетоводна документация. Вие трябва да поемете отговорност за грижата за всички квитанции; това е единствената гаранция, че ще получите дължимата ви компенсация.

Въпрос: Един от нашите клиенти попита дали могат да платят чрез смесица от различни банкови сметки, използвайки комбинация от плащане в кеш и чекове. Дали това е приемливо? Как да постъпя?

Отговор: Трябва да бъдете особено внимателни с подобен вид сделки. Може да се окаже пране на пари – процес, при който парите, получени чрез незаконни средства (напр. наркотици, подкупи или проституция) се укриват или се представят за законни. Така че винаги трябва да уведомявате прякото ви ръководство преди да приемете плащането, както и да вземете всички възможни мерки, за да се уверите, че сделката е легитимна. Сред предупредителните знаци, за които трябва да следите, са: плащания, извършени във валути, различни от посочените във фактурите; опити да се извършват плащания в брой; плащания, извършвани от лице, което не е страна по договора; плащания по и от сметка, различаваща се от използваните в нормалните бизнес отношения; предложения за надплащане.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с финансовата изрядност, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител, вашия Финансов директор или Ръководителя "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

ИЗПОЛЗВАНЕ НА РЕСУРСИТЕ НА КОМПАНИЯТА

Ресурсите на Компанията са предназначени да помагат на служителите за постигане целите на L'ORÉAL. Неправилно използваните или похабени ресурси на Компанията, включително времето на служителите, засягат всички нас и увреждат оперативните и финансови резултати на L'ORÉAL.

От всички нас се очаква:

- Като общо правило, да избягваме използването на активите на компанията за лични цели. Може да се допусне ограничено използване на средствата за комуникация като имейли, телефони и Интернет, стига то да не влече неразумни разходи и да пречи на служебните ни задължения
- Да ценим и защитаваме активите на Компанията и да гарантираме, че няма да бъдат загубени, повредени, неправилно ползвани или похабени, нито заемани на други лица, прехвърляни, продавани или дарявани без упълномощаване
- Да избягваме неподходящото ползване на компютърните системи, корпоративните имейл-акаунти и Интернет
- Да осъзнаваме, че всички активи и документи на Компанията принадлежат на L'ORÉAL

Въпрос: Имам подозрения, че един от членовете на моя екип движи страничен консултантски бизнес през работното време на Компанията, като използва служебния си лаптоп и имейл за това. Споменах го на приятел от Информационното обслужване. Той има достъп до имейла на въпросния служител и предложи да ми помогне като направи малко разследване, за да разбере какво става. Правилно ли е това?

Отговор: Не. Ако имате подобни подозрения, трябва да ги повдигнете направо пред вашия началник. Компанията разполага със специални процедури за достъп до имейл-акаунтите на служителите във връзка с разследването на злоупотреба или по други законни причини. Дори и вашият приятел от Информационното обслужване да има достъп до тези акаунти, той не трябва да го използва за тази цел без надлежното упълномощаване по официалните канали на Компанията.

Въпрос: Домашният ми принтер излезе от строя, а жена ми иска да изпрати автобиографията си за евентуална работа, което е спешно. Правилно ли е да я набера и принтирам в службата?

Отговор: По принцип имате възможност да използвате компютъра си в извънработно време, за да напечатате лични документи, стига това да е инцидентно, разумно и да не пречи на служебните ви задължения.

Въпрос: Непрекъснато получавам имейли с "шегата на деня" от една моя приятелка от друг отдел, някои от които са много смешни. Иска ми се да ги препратя до моите колеги, за да ги развеселя понеделнишки, но не съм сигурна, че моят началник ще одобри това. Какво да направя? Да я изключа ли от списъка?

Отговор: Използвайте здравия си разум по въпроса. Помнете, че не всеки има същото чувство за хумор, и се замислете два пъти преди да изпратите такива "шеги". По-специално помнете, че системите за имейл и Интернет достъп на Компанията не трябва да се използват за достъп, съхраняване, изпращане или публикуване на материали, които не са в унисон с ДУХЪТ НА L'ORÉAL – определено включващо зачитане на личността. Това естествено включва порнографски или недвусмислени сексуални образи, политическо или религиозно съдържание, или всичко насърчаващо насилие, омраза или нетърпимост.

Въпрос: В службата можем да купуваме продукти от магазина на Компанията на по-ниски цени. Освен това понякога получавам безплатни продукти от приятели от отдел "Маркетинг". Подарявал съм някои от тези продукти на леля ми и тя предлага да ги продаваме по Интернет. Правилно ли е?

Отговор: Не. Не може да продавате продуктите. Служителите имат достъп до безплатни продукти или с отстъпка, защото това е от значение за служителите на L'ORÉAL, независимо от функциите им, за да познаят и се наслаждават на тези продукти. То е част от това да се гордеем с работата си. Това означава, че продуктите са за ваша лична употреба. Можете да ги предложите и за подарък на ваши роднини или приятели, но това следва да е по изключение.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с използването на активи на Компанията, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител или вашия Ръководител "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

КОНФИДЕНЦИАЛНА ИНФОРМАЦИЯ

Неоторизираното разкриване на конфиденциална информация може да бъде пагубно за L'ORÉAL. Всички трябва да сме сигурни, че цялата информация, която не е достояние на широката общественост, се пази като строго поверителна. Онези от нас, които имат достъп до конфиденциална информация, принадлежаща на бизнес партньори, имат същото задължение да я пазят от разкриване.

От всички нас се очаква:

- Да ограничим разкриването на конфиденциална информация до хората с легитимна "необходимост да знаят", което обслужва интересите на L'ORÉAL
- Да охраняваме цялата конфиденциална документация за клиенти и доставчици на хартиен или електронен носител
- Да предотвратяваме разкриването на конфиденциална информация на трети лица извън L'ORÉAL (включително членовете на семействата на служителите)
- Да избягваме обсъждането или работата с конфиденциална информация на публични места, където разговорите могат да бъдат подслушвани или данните да бъдат изложени на риск
- Да сме сигурни, че не разкриваме конфиденциална информация на бивши работодатели
- Да върнем всяка конфиденциална информация (включително всички копия на оригинални материали) при напускане на L'ORÉAL

Въпрос: Моите приятели често ме разпитват за работата ми в L'ORÉAL: те са любопитни какво точно влагаме в нашите продукти и какви нови продукти предстоят да бъдат лансирани. Очевидно знам твърде много от отговорите поради работата ми. Колко от това мога да им кажа?

Отговор: Всяка информация (писмена, електронна или в друг вид), която не е обществено достояние и до която имате достъп като служител на L'ORÉAL, следва да бъде считана за конфиденциална. Разкриването на такава информация дори и на доверени приятели не е уместно. То може да навреди на интересите на L'ORÉAL.

Въпрос: Предния ден отвеждах един потенциален клиент на преговори. На път към приемната минахме покрай кабинета на мой колега. Вратата му беше отворена и той разговаряше с друг клиент по спикер фона относно ценовите ни условия. Точно докато минавахме, можахме да чуем, че предлага някакви специални сделки, стигащи до слуха на моя клиент! Не би ли трябвало да бъде по-внимателен?

Отговор: Нужно е всички да вземем необходимите мерки за защита на конфиденциалността на информацията дори на работното място: например като спазваме правилото за "разчистено бюро", заключване на картотеките, редовна смяна на паролите и упражняване на внимание при използване на спикер фона. Човек не може да знае кой може да минава в момента, и дори сред служителите на L'ORÉAL информацията с търговски характер трябва да бъде споделяна само на база "необходимо да се знае".

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с конфиденциална информация, вземете подходящите мерки за разрешаването му. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител, с вашия Правен отдел или Ръководителя "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

ПРЕДСТАВЛЯВАНЕ НА КОМПАНИЯТА

Репутацията на L'ORÉAL зависи от поведението на всички и всеки един поотделно.

От всички нас се очаква:

- Да работим, вземайки присърце най-добрите интереси на L'ORÉAL
- Да демонстрираме ценностите на L'ORÉAL в своето професионално поведение
- Да избягваме да говорим или пишем за L'ORÉAL, освен ако не сме надлежно упълномощени
- Да избягваме да говорим или пишем по теми извън личната ни компетентност
- Да сме сигурни, че няма объркване между личните ни възгледи и тези на Компанията. (Така например, трябва да избягваме използването на надписа "L'ORÉAL" в бланки за писма или имейли, за да изразим лични възгледи или за личен бизнес)

Въпрос: Влязох в блога на свой колега и видях, че е изразил лични възгледи за ръководството на L'ORÉAL. Не беше споменал, че е служител на L'ORÉAL, но беше съвсем лесно да се отгатне от друга информация като "работя за козметична компания №1!" Трябва ли да поговоря с него за това?

Отговор: Уеблоговете (блогове) стават популярен начин за изразяване. Когато участват в блогове, служителите трябва да дадат ясно да се разбере, че изразяват своите лични възгледи и да вземат всички предпазни мерки те да не бъдат объркани по никакъв начин с тези на L'ORÉAL. В повечето случаи няма да е подходящо да се представят като служители на L'ORÉAL в подобен блог. Първо трябва да повдигнете този въпрос пред своя колега, тъй като той може да не съзнава, че действията му са срещу интересите на L'ORÉAL. Ако е необходимо, може да решите да го обсъдите с вашия ръководител.

Въпрос: Нашият екип взе участие в конференция, която включваше преспиване и вечеря в конферентния хотел. Един от членовете на моя екип пи повече от необходимото по време на вечерята и започна да се държи зле, пускайки тъпи шеги и проявявайки агресивност към хотелския персонал. Какво да му кажа по повод на неговото поведение?

Отговор: Въпреки че инцидентът се е случил по време на вечерята, членът на вашия екип все още е бил командирован от Компанията. За останалите около него той е представлявал L'ORÉAL. Ясно е, че поведението му е неприемливо.

Въпрос: Понякога Интернет изглежда пълен с дезинформация за L'ORÉAL. Не е ли моя отговорност да я коригирам?

Отговор: Не. Ако е пусната в обръщение погрешна публична информация, трябва да уведомите своя ръководител или някой служител от Връзки с обществеността и те да предприемат действия, ако това бъде необходимо. Но никога неупълномощен служител не може да публикува информация за Компанията или позицията на Компанията по Интернет или другаде.

Помнете: Ако сте изправен пред проблем, свързан с представляването на Компанията, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител, с вашия Ръководител "Връзки с обществеността" или Ръководителя "Човешки ресурси (вижте също глава "Открит разговор")"

ПОДАРЪЦИ И ПОЧЕРПКИ

Размяната на подаръци и почерпки може да спомогне за изграждане на разбирателство и да подобри работните взаимоотношения, но те могат и да причинят конфликт на интереси между личните интереси и професионалните задължения.

Когато получаваме подаръци или почерпки, “златното” правило е пълното им обявяване.

Когато даваме подаръци или почерпки, “златното” правило е да се придържаме към разумното и как това би било възприето от широката публика.

От всички нас се очаква:

- Никога да не приемаме подаръци или почерпки от никой доставчик, освен ако те не са със символична стойност
- Никога да не даваме или приемаме подаръци в пари
- Да се уверим, че всички предложени подаръци или почерпки са уместни и са в духа на ценностите на L'ORÉAL
- Да се уверим, че когато установяваме нови бизнес отношения, всички страни са наясно от самото начало относно напътствията на L'ORÉAL за подаръците или почерпките. От своя страна, открийте каква е политиката на нашите бизнес партньори по тези въпроси. Това може да спомогне много за избягване на всякакви недоразумения
- Незабавно разкрийте на нашето ръководство всеки подарък или покана, които сте получили

Въпрос: Мога ли да предложа на клиент на L'ORÉAL билети за концерт, който не мога да посетя?

Отговор: Някой от L'ORÉAL трябва да присъства и да е в състояние да води бизнес с клиента при всяко подобно мероприятие. Същото правило важи и когато приемате подобно развлечение от доставчик. Допустимо е единствено ако развлечението е разумно, нормално и обичайно за вашите бизнес отношения и този, който го е предложил, присъства.

Въпрос: Току-що приключихме важна сделка с нов клиент. Моят директор “Продажби” предложи да го заведем в един клуб, за да отпразнуваме събитието. Реших, че идеята е добра, докато не разбрах, че става дума за клуб с танци в скута! Действително се чувствам некомфортно от предлагането на подобен род забавление. Дали не проявявам свръхчувствителност?

Отговор: Забавленията, предлагани на клиентите ни, трябва не само да бъдат разумни, но и приемливи. Този вид клуб не само вероятно е в разрез с ДУХЪТ НА L'ORÉAL, но той може да накара клиента да се почувства много неудобно, да не говорим за член на вашия търговски екип, който може да намери това “развлечение” за отблъскващо. Трябва да насърчите вашия директор “Продажби” да намери по-подходяща опция. В дългосрочен план това ще се отрази добре на Компанията.

Въпрос: За да разпродаде изостанали продукти, един наш доставчик току-що ми предложи 15% лична отстъпка. Мога ли да я приема?

Отговор: Не, не можете да приемете отстъпката, ако тя не се предлага на всички служители на L'ORÉAL.

Въпрос: Като част от работата ми организирам многобройни бизнес срещи, пътувания и конгреси. Сега хотелът, където често запазвам стаи за служители на L'ORÉAL, ми предложи безплатен уикенд за годишнината от сватбата на моите родители. Жестът е много мил. Мога ли да го приема?

Отговор: Не. Дори и да не се облагодетелствате лично от подаръка, приемането на предложението трудно ще ви остави безпристрастен при уреждането на бъдещи настанявания в хотела за L'ORÉAL. Дори формата на такъв конфликт на интереси е неприемлива и следва да бъде избегната с любезен отказ, като давате ясно да се разбере защо го правите.

Въпрос: Един доставчик току-що ми предложи голям пакет със свои продукти. Знаем, че това не му струва много, тъй че мога ли и трябва ли да го приема?

Отговор: Можете да приемете само подаръци и покани, които имат символична стойност. Например в продукти с логото на компанията на доставчика или кутия шоколади обикновено няма нищо лошо. В такъв случай трябва да благодарите на доставчика за неговата щедрост, но любезно да откажете подаръка. Ако смятате, че ако откажете, това ще навреди на взаимоотношенията ви, потърсете съвет от вашето ръководство за намиране на подходящ начин за справяне с подаръка.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с подаръци или почерпки, установете каква е политиката на вашата държава и не задържайте проблема за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител, с вашия Ръководител по доставките или Ръководителя "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

ПОДКУПИ И ПООЩРЯВАЩИ ПЛАЩАНИЯ

Ние вярваме, че корупцията е неприемлива. Такова поведение не е в унисон с ДУХЪТ НА L'ORÉAL, не облагодетелства общностите, в които работим, и представлява разход за Компанията. Подкупът е форма на корупция и е незаконен в повечето държави, особено там, където са въввлечени държавни служители. Някои държави забраняват дори "поощряващите плащания". Това са плащания, използвани за да подсигурят или ускорят рутинни държавни действия като издаване на разрешения или освобождаване на стоки, задържани на митницата. Повечето от тях всъщност са форма на подкуп.

От всички нас се очаква:

- Никога да не извършваме, предлагаме или обещаваме пари в брой или услуги (включително подаръци и почерпки) на държавни служители, други служебни лица и на онези, които имат влияние върху тях
- Никога съзнателно да не извършваме такива действия чрез трети страни – което означава съзнателно да подбираме контрагентите, агентите и бизнес партньорите
- Да сме сигурни, че ако попаднем в ситуация, в която такова плащане е неизбежно, сме информирали незабавно нашия Директор за страната и изцяло сме документирали молбата

Въпрос: Беше ми казано, че се налага да наема местен "консултант", който да помогне за получаването на необходимите разрешения от чуждестранните власти. Консултантът поиска голям хонорар и каза, че ще използва парите за да "помогне за придвижване на въпроса". Тъй като в действителност не знаем къде отиват парите, трябва ли да сме притеснени от това?

Отговор: Да. Ако подозирате, че даден агент действа незаконно, не трябва да плащате хонорара докато не установите, че не са били или не се извършват незаконни плащания. Разследването на подобни въпроси може да бъде традиционно затруднено в някои държави, но всеки агент, извършващ бизнес с многонационални компании, трябва да разбира необходимостта от подобни мерки.

Въпрос: Основавам новофиси местните власти поискаха малък бакшиш за инсталирането на телефонните ни линии. Мога ли да направя това плащане?

Отговор: Компанията не дава бакшиши на служители, за да осигури изпълнението на служебните им задължения. Ако плащането не е законен хонорар за инсталирането, не трябва да го правите.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с подкуп или поощряващи плащания, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител, с вашия Ръководител по доставките или Ръководителя "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

НАЧИНЪТ, ПО КОЙТО РАБОТИМ КАТО РАБОТОДАТЕЛ

“Ние се стремим да превърнем L'ORÉAL в превъзходно място за работа. Съзнаваме, че нашият най-голям актив са служителите ни”

ДУХЪТ НА L'ORÉAL



ЗДРАВЕ, БЕЗОПАСНОСТ И СИГУРНОСТ

Всички, които работим за L'ORÉAL, имаме право на здравословна, безопасна и сигурна работна среда.

От всички нас се очаква:

- Да съблюдаваме правилата на Компанията за здравословни и безопасни условия на труд
- Да вземем всички разумни предпазни мерки за поддържане на безопасна и здравословна работна среда
- Да се уверим, че с нашите действия не излагаме себе си или другите на риск
- Да сме сигурни, че знаем какво да правим при възникване на извънредна ситуация на работното ни място
- Да докладваме на ръководството за поведение, инсталации или предмети, които могат да изложат на риск безопасността на работната среда, както и за всякакви злополуки, независимо колко дребни са

Въпрос: Моята пряка ръководителка се тревожи, че не си доспивам и ми предложи да не излизам толкова често вечер след работа. Обясни ми, че е притеснена да не задрема и да ми се случи злополука. Добре, може един-два пъти да съм бил малко сънлив, но все пак мога да си върша работата. Нали не е нейна робата какво правя в извънработно време? Нямам ли право на личен живот? Мисля, че тя проявява дребнавост. Как да постъпя?

Отговор: Как ще прекарвате вечерите си е ваша работа. Но ако умората ви излага вас или другите на риск, то вашата ръководителка е права да повдигне въпроса пред вас – макар че следва да го направи внимателно, уважавайки личното ви пространство. Въпреки че уважаваме личния живот на нашите служители, поведение, което може да създаде опасност за вас или вашите колеги, е неприемливо. Не може да има компромис с безопасността.

Въпрос: Моят производствен отговорник ме инструктира да изключа едно устройство за безопасност, което забавя поточната линия. Как да постъпя?

Отговор: Никога не бива да прескачате, изключвате или прекъсвате обезопасително устройство или оборудване за мониторинг без надлежно предварително одобрение от представител на охраната на труда. Безопасността е абсолютно задължение, с което не трябва да се прави компромис заради производствения график или друга причина.

Въпрос: Като представител по продажбите често пътувам с кола по тъмно в големи градове и извънградски местности, натоварен с мостри на продукти. Понякога не се чувствам в безопасност. Повдигнах въпроса за сигурността пред моя началник, но той не реагира на моето безпокойство. Трябва ли да повдигна въпроса пред другото в Компанията?

Отговор: Трябва да се опитате да избягвате поставянето си в подобна ситуация, но в някои случаи това може да е неизбежно. Ако чувствате, че сигурността ви е застрашена, трябва да се срещнете в вашия директор "Човешки ресурси" и да обсъдите евентуални решения.

Въпрос: Току-що научих, че един от нашите подизпълнители е пил алкохол в нашите работни помещения. Тъй като той фактически не е служител на L'ORÉAL, трябва ли да се чувстваме загрижени?

Отговор: Докладвайте на ръководството за всяко поведение, което може да компрометира безопасността на работната ни среда или да изложи някого на риск.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан със здравето и безопасността, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител, с вашия ръководител "Здраве и Безопасност" или Ръководителя "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

МНОГООБРАЗИЕ

В L'ORÉAL вярваме в стойността на различията и гледаме на тях като голям актив в работата ни. Разнообразният произход на работната ни сила стимулира творческата енергия и ни дава по-добро разбиране на нашите клиенти.

L'ORÉAL също така се е посветила да улесни професионалното интегриране на онези, които се нуждаят от специално внимание: млади хора, лица с неравностойно положение и лица със специални физически нужди.

От всички нас се очаква:

- Да не проявяваме дискриминация на следната основа:
 - Пол
 - Инвалидност
 - Семейно положение
 - Сексуална ориентация
 - Възраст
 - Политически и философски възгледи
 - Религиозни вярвания
 - Членуване в съюзи
 - Расов, социален, културен или национален произход

Това се отнася не само до набирането на персонал, но и до всички решения, свързани с обучението, издигането в кариерата, продължителност на назначението и условията на работа като цяло.

- Да подкрепяме и насърчаваме обвързването на L'ORÉAL с разнообразието на работната сила
- Да се уверим, че нашите доставчици, клиенти и бизнес партньори са наясно с политиката на L'ORÉAL по отношение многообразието

Въпрос: Какво точно има предвид L'ORÉAL под "дискриминация"? Дали е същото, определено от закона в моята страна, или се различава?

Отговор: Първото правило е L'ORÉAL да уважава местните закони и следователно всеки служител, нарушаващ законите за дискриминацията в своята страна, може да бъде санкциониран. Но може да има страни, където L'ORÉAL счита, че законът за дискриминацията не забранява определени поведения, които Компанията счита за неприемливи. Например, L'ORÉAL не само се противопоставя на пряката дискриминация, но и на непряката такава.

Пряка дискриминация означава всяко предприето действие по отношение на работни места, обучение, професионално издигане, продължителност на назначението, или всеки друг аспект на професионалния живот, сочещи, че засегнатите от тях не се ползват от еднакво отношение или възможности.

Непряката дискриминация е всяко действие, което макар и неутрално на външен вид, поставя някого с определен пол, възраст, недъг или друга характеристика в неизгодно положение спрямо останалите.

Въпрос: Един колега от моя отдел често пуска шеги по адрес на етническия произход и религия на хората. Той обяснява, че просто си прави шега, но аз намирам това за обидно и унижително. В същото време не искам да ме смятат за темерут, свръхчувствителен или без чувство за хумор и се боя да му се противопоставя. Как да постъпя?

Отговор: Шегите или обидите срещу хора с различен цвят на кожата, родина или религия или дори акцент не са приемливи за нас в L'ORÉAL. Те отричат уважението, което всеки от нас заслужава. Кажете на своя колега, че намирате "шегите" му за обидни. Ако същият не престане, повдигнете въпроса пред вашия пряк ръководител или Ръководителя "Човешки ресурси".

Въпрос: Обичам да завършвам работната седмица със събрание на екипа ни в петък вечер, за да можем да обсъдим всички въпроси, с които сме се сблъскали през седмицата. Зная, че това създава проблеми на двама члена на моя екип, които по религиозни причини предпочитат да си тръгват рано в петъците – освен, разбира се, ако няма работа за довършване. Това непряка дискриминация ли е?

Отговор: Би могло да бъде непряка дискриминация, ако нямате законна причина да провеждате събрания в петъчните вечери или ако няма по-подходящи начини да запълвате тази необходимост. Изглежда имате законна причина да събирате екипа (проследяване напредъка на екипа и осигуряване на вашето присъствие за техните въпроси), но дали действително е нужно да ги провеждате в петък вечер? Можете ли да получите същите резултати, ако провеждате събранието по-рано през деня – или то да е първото нещо в понеделник сутрин?

Въпрос: Непрекъснато слушам, че многообразието е важно за Групата. Означава ли това, че трябва да наемам или издигам жени или хора от етническите малцинства?

Отговор: Не, това не се очаква от L'ORÉAL. Ние наемаме служители на базата на техните заслуги и следователно трябва да подбирате най-добрия кандидат за съответната работа. Но помнете, че многообразието не се ограничава просто до жени или етнически малцинства. То включва други групи, срещу които често има дискриминация, като напр. инвалиди, по-възрастни и т. н.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с многообразието, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител или Ръководителя "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

ТОРМОЗ И МАЛТРЕТИРАНЕ

Всеки от нас има право на уважение и човешко достойнство. В L'ORÉAL този принцип е фундаментален за начина, по който работим. Всяко поведение или действие, което би накърнило това право и по-специално всяка форма на тормоз или малтретиране, е неприемлива. В L'ORÉAL ние предизвикваме факти и идеи, а не личности.

От всички нас се очаква:

- Да се въздържа от всякакъв тормоз или малтретиране
- Да подкрепяме и поощряваме ангажимента на L'ORÉAL като работно място, свободно от малтретиране и тормоз.
- Бъдете внимателни: отнасяйте се към нашите колеги, както вие искате да се отнасят с вас

Въпрос: Какво точно има предвид L'ORÉAL под "тормоз" и "малтретиране"? Мисля, че в моята страна нямаме закон по тези въпроси.

Отговор: Първото правило е, че L'ORÉAL уважава местните закони и следователно всеки служител, който нарушава законите за тормоз и малтретиране в своята страна, може да бъде санкциониран. Но може да има държави, където L'ORÉAL счита, че законът за тормоз не забранява определени действия, които Компанията смята за неприемливи. В зависимост от обстоятелствата, определено поведение може да се счита за неподходящо, като например:

- Действия, които могат да обидят или разстроят някого
- Умишлено подтикване на друго лице да извърши грешка
- Унижение или сплашване
- Физическа или социална изолация (т.н. "мълчаливо отношение")

Във вашата страна може да няма закон по този определен въпрос. Вие обаче вероятно ще установите, че тези видове поведение са забранени от закона, дори и да не се определят като тормоз или малтретиране.

Въпрос: Моята ръководителка може да се държи особено заплашително. Зная, че тя ни притиска да предоставяме качествена работа, но понякога тя наистина унижава хората, а това се отразява на духа на целия екип. Мога ли да направя нещо по въпроса?

Отговор: От вашия ръководител се очаква да предизвиква и кара екипа да осигурява качество на работата, каквото очакваме в L'ORÉAL. Това може да означава, че тя ще критикува или обсъжда работата на членовете на екипа. Обаче от един ръководител се очаква също и да се отнася с уважение и да действа с нужната чувствителност към членовете на екипа. Ако чувствате, че към вас не се отнасят професионално, трябва да се опитате да поговорите с ръководителя ви. Може да се консултирате и с вашия Ръководител "Човешки ресурси". Добрата работна среда може да се създаде само с подкрепата и участието на всички нас – независимо дали ръководители или изпълнителен персонал.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с тормоз или малтретиране, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител или вашия Ръководител "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

СЕСУАЛЕН ТОРМОЗ

Всеки от нас има право на уважение и човешко достойнство. В L'ORÉAL този принцип е фундаментален за начина, по който работим. Всяко поведение или действие, което би накърнило това право и по-специално всяка форма на сексуален тормоз, е неприемлива.

От всички нас се очаква:

- Да се въздържаме от всякакъв сексуален тормоз
- Веднага да пресечем всяко поведение, за което ни се казва, че е нежелано
- Да подкрепяме и поощряваме ангажимента на L'ORÉAL като работно място, свободно от всякаква форма на сексуален тормоз

Въпрос: Какво точно има предвид L'ORÉAL под "сексуален тормоз"? Същото ли е като дефиницията, посочена от закона в моята държава, или е различно?

Отговор: Първото правило е, че L'ORÉAL уважава местните закони и следователно всеки служител, който нарушава законите за сексуален тормоз в своята страна, може да бъде санкциониран. Но може да има държави, където L'ORÉAL счита, че законът за сексуален тормоз не забранява определени действия, които Компанията смята за неприемливи. В зависимост от обстоятелствата, определено поведение поради своята сериозност или честота може да се счита за неподходящо, като например:

- Нежелателен физически контакт, погледи и други жестове, коментари, покани или молби
- Разпространяване или показване на неприличен материал, включително филми или анимация

Въпрос: Моя колежка работи с неколцина мъже, които редовно правят подмятания със сексуален характер, отнасящи се за жени. Коментарите често са недодялани, груби и унижителни. Жената не мисли, че те осъзнават какво правят, но намира поведението им за разстройващо и унижително. Тя се бои да им го каже открито, както не иска да излезе и превзета и да привлече отправянето на подобни подмятания лично към себе си. Как да постъпя в случая?

Отговор: Трябва да насърчите вашата колежка да говори открито с мъжете, ако се чувства комфортно да го направи. Тя може да повдигне въпроса и пред своето пряко ръководство или Ръководителя "Човешки ресурси". Ако колежката ви не предприеме действия, тогава вие трябва да докладвате какво ви е разказала – дори и да нямате всички факти и да не сте били лични свидетели на тормоза. От решаващо значение е да се пресече обидното поведение преди да е минало границите.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан със сексуален тормоз, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител или вашия Ръководител "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

ЛИЧНО ПРОСТРАНСТВО

Всички имаме право на лично пространство.

L'ORÉAL се е обвързала със зачитане поверителността на личната информация за служителите (като например личните им документи, снимки и домашен адрес). Компанията получава и запазва само информация, която е необходима за ефективната работа на L'ORÉAL.

Ако сме упълномощени да имаме достъп до личните данни за служител, от нас се очаква:

- Да сме сигурни, че предаваме такава информация само на упълномощени лица на база “необходимо да се знае”
- Да сме сигурни, че никога не предоставяме такава информация на никого извън L'ORÉAL, освен ако не бъдем задължени да го направим – или с изрично упълномощаване от служителя
- Да сме сигурни, че такава информация се съхранява сигурно
- Да избягваме задържането на такава информация по-дълго от необходимото за задоволяване на официалната служебна причина, поради която е била получена
- Да потърсим съвет преди предаването на такива лични данни извън страната на техния произход

От всички нас се очаква:

- Да се въздържаме от получаване на достъп и съхраняване на лични данни за служител, освен ако нямаме надлежно упълномощение и ясна служебна необходимост от тази информация
- Да уважаваме правото на лично пространство на своите колеги

Въпрос: Искам да изпратя на една моя колежка изненадващ подарък до дома ѝ за нейния рожден ден. Помолих отдел “Човешки ресурси” да ми дадат домашния ѝ адрес, но те ми казаха, че не могат, тъй като това би било “нарушаване на личното пространство”! Това не е ли малко прекалено?

Отговор: Не. Реакцията на отделите “Човешки ресурси” е напълно правилна – личните данни за всеки служител следва да останат строго поверителни. Те не могат да започнат да правят изключения.

Въпрос: Дочух моя началник да разговаря с Ръководителя “Човешки ресурси” за една моя колежка и за факта, че тя е тежко болна. В свободното си време работя доброволно за благотворителна мисия, помагачка на хора с тежки заболявания и искам да зная дали мога да направя нещо, за да помогна. Мога ли да говоря директно с колежката си, или преди това да разговарям с началника си?

Отговор: Не бива да говорите за това с колежката си. Вместо това трябва да информирате вашия началник и/или Ръководител “Човешки ресурси”, че сте дочули този разговор. Разбира се, за да уважите личното пространство на вашата колежка, не бива да споделяте информацията с никого.

***Помнете:** Ако сте изправени пред проблем, свързан с личното пространство, вземете подходящи мерки за разрешаването му. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител, с ръководителя по Защита на информацията или Ръководителя “Човешки ресурси” (вижте също глава “Открит разговор”)*

КОНФЛИКТИ НА ИНТЕРЕСИ

Трябва да избягваме ситуации, при които личните ни интереси могат да се окажат в разрез с интересите на L'ORÉAL.

Дори привиден конфликт може да опетни репутацията на L'ORÉAL, както и собственото ни име.

Ключът към справянето с потенциален конфликт е пълното разкриване. Това позволява всичко да бъде правилно проверено. Като резултат може да се окаже, че нещо, което на пръв поглед е изглеждало като проблем, всъщност въобще не вреди на Компанията. Но само чрез пълно споделяне на всички факти всеки засегнат може да узнае това със сигурност и да е в състояние да го заяви уверено на другите.

От всички нас се очаква:

- Да разкрием на прякото ръководство ако има потенциален конфликт на интереси, който може да повлияе или да изглежда че влияе на нашата преценка или действия (например ако член на семейството ни е служител на наш доставчик)
- Да се въздържаме от поддържане на позиция, участие или финансов залог в дадена организация, която е конкурент, клиент, доставчик или друг бизнес партньор на L'ORÉAL, ако положението ни в L'ORÉAL ни позволява да повлияем на бизнес отношенията

Въпрос: Един мой колега има братовчед, който започна работа при нас, а един мой стар съученик току-що започна да работи с мен. Малко съм притеснен, че хората могат да си помислят, че в това има конфликт на интереси. Дали тази политика се отнася само за най-близкото семейно обкръжение, или се отнася и за такива случаи?

Отговор: Отговорът е прост. Ако взаимоотношенията ви са такива, че могат да повлияят на вашата обективност, тогава трябва да приложите тази политика и да потърсите напътствие. Фактът, че член на нечие семейство или приятел вече работи за L'ORÉAL, няма отношение към собствените му качества на кандидат за работа в Компанията. Но се полагат всички усилия, за да сме сигурни, че заплатата или оценката за неговата работа зависят от независимо лице, и че тези ситуации се проследяват на непрекъсната основа, за да подсигурием обективност и справедливост на всички.

Въпрос: Действително съм впечатлен от качеството на работа на един определен доставчик на L'ORÉAL и в резултат от това реших да инвестирам в Компанията. Има ли в това конфликт на интереси?

Отговор: Дори и вашето участие да е само финансово, може да има конфликт на интереси в зависимост от поста ви в L'ORÉAL, влиянието ви върху решенията за покупка, сумата на вашите инвестиции и значението на L'ORÉAL като клиент на въпросната компания. Единственият начин да се разбере дали това е приемливо, е да го споделите с вашия ръководител или с Ръководителя "Човешки ресурси" и да обсъдите въпроса открито.

Въпрос: Синът ми е собственик на действително добър местен хотел и много компании в околността го използват за официални обеда и други подобни функции. Хотелът е разбираем избор и за такова наше събитие. При положение, че цените и качествата му са съотносими с други подобни опции, има ли пречка да направя резервация?

Отговор: Предвид конкурентната цена и популярност на мястото, той може да бъде напълно приемлив за уреждане на срещи на Компанията в него. Но няма да е правилно вие да имате думата по въпроса, тъй като в това има очевиден конфликт на интереси. Както с всички подобни случаи, при които близък член от семейството работи за настоящ или потенциален бизнес партньор, вие трябва да спделите този факт с вашия пряк ръководител. Тогава той или тя могат да вземат необходимите мерки, за да избегнат поставянето ви в неудобна ситуация.

Въпрос: През свободното си време работя като вицепрезидент на Националната асоциация на потребителите. Заемам този пост от много години. Сега научавам, че Асоциацията възнамерява да лобира за промяна на закона, което може да причини проблеми на L'ORÉAL. Как да постъпя?

Отговор: L'ORÉAL уважава личното пространство и гледа положително на служители, даващи своя принос за обществото посредством асоциации и благотворителни мисии. Вие обаче трябва да спделите със своя пряк ръководител членството си или своята обвързаност с която и да е подобна организация когато чувствате, че има сблъсък или потенциален сблъсък с интересите на L'ORÉAL. Вашият пряк ръководител или Ръководителят "Човешки Ресурси" ще бъде в състояние да ви насочи към правилното действие. В конкретния случай ще бъде разумно да направите пълно разкритие пред вашите колеги от Асоциацията, да обясните конфликта на интереси за тях, както и да се оттеглите от всякакво участие в тази конкретна кампания за лобиране.

Въпрос: Съпругата ми работи за един от конкурентите на L'ORÉAL. Вкъщи не разговаряме за работа и аз не смятам, че професионалната кариера на жена ми е работа на Компанията. И все пак някои мои колеги намекват, че съм в компрометираща ситуация. Какво да сторя?

Отговор: Това може да създаде впечатление за конфликт на интереси. За да защитите както себе си, така и Компанията, трябва да разкриете фактите на вашето ръководство или на директора "Човешки ресурси". В допълнение, вие и съпругата ви следва да продължавате да избягвате служебните разговори и да вземете мерки конфиденциалната и имуществена информация и за двете компании да бъде защитена.

Въпрос: Член на моя екип излиза със секретарката си от няколко месеца. Те са твърде дискретни по въпроса на работното място, но хората все пак научиха. Предполага се, че аз официално не зная за това. Но то даде повод за различни слухове и честно да призная, някои от другите секретарки не са никак доволни от ситуацията. Разбира се, аз следя нещата, за да бъда сигурен, че не се проявява фаворизиране, но какво ще стане, ако те скъсат и всичко се провали? Трябва ли да се намеся и ако да, как?

Отговор: Това е твърде деликатна ситуация. В L'ORÉAL ние уважаваме личния живот на служителите и следователно не е нужно, нито искаме да знаем за романтичните им връзки. Обаче проявяваме интерес към професионалните им взаимоотношения. Ситуацията, която описвате, е неудобна, тъй като има конфликт на интереси. От един ръководител не може да се очаква да преценява подчинените си обективно, ако е романтично обвързан. Трябва да се посъветвате с Ръководителя "Човешки ресурси", за да обсъдите как да се справите с това. В идеалния случай единият от служителите трябва да смени работата си и ние наистина желаем да сме сигурни, че това е постигнато ефективно, но с деликатност. В зависимост от фактите и обстоятелствата, може да има и елемент на сексуален тормоз.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с конфликт на интереси, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител или вашия Ръководител "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

НАЧИНЪТ, ПО КОЙТО РАБОТИМ
КАТО ОТГОВОРЕН
КОРПОРАТИВЕН
ГРАЖДАНИН

“Ние даваме своя принос за създаване на
свят на красота и справедливост”

ДУХЪТ НА L'ORÉAL



ПОЛИТИЧЕСКА АКТИВНОСТ

L'ORÉAL уважава правото на своите служители да участват като личности в политическия процес – стига да бъдат сигурни, че докато го правят, те не представляват Компанията.

От всеки от нас, който участва в политическа дейност, се очаква:

- Да дадем ясно да се разбере, че не представляваме L'ORÉAL по никакъв начин
- Да избягваме използването на ресурси на Компанията (в т. ч. време на Компанията, телефони, хартия, имейли и други активи) за провеждането или подкрепата на лична политическа активност

Въпрос: Аз върша известна доброволна дейност за местен кандидат, чиято политика е в твърде голям унисон с ценностите на L'ORÉAL. Мога ли да използвам копирната машина, за да преснимам малко листовки?

Отговор: Не. Не използвайте времето или каквито и да е ресурси на Компанията за упражняване на политическа дейност.

Въпрос: Моят пряк ръководител ме попита дали бих направил дарение за кметската кампания на неговата дъщеря. Правилно ли е това?

Отговор: Не. Дори ръководителят ви да не ви притиска, всяка подобна молба, колкото и да е невинна, е неподходяща и може да бъде принудителна.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с политическа дейност, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител, с вашия Ръководител "Връзки с обществеността" или Ръководителя "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

ПРИНОС КЪМ ОБЩНОСТТА

L'ORÉAL е активно действащо лице в обществото, добър съсед и загрижен гражданин, който се е посветил на общностите, където правим бизнес. Ние насърчаваме служителите да играят активна роля в общността.

От всички нас се очаква:

- Да подкрепяме филантропични проекти, промоцирани от L'ORÉAL Group, да участваме в онези, които са в наш интерес и в които личният ни профил внася допълнителна стойност
- Да се уверим, че ангажираме L'ORÉAL само в дейности, отразяващи нашата корпоративна филантропична стратегия и корпоративни ценности
- Да осъзнаем, че филантропията е дългосрочна обвързаност и че всички действия, независимо от мащаба им, трябва да бъдат започвани с ясен план как да развием партньорството напред във времето

Въпрос: От филантропичната програма, в която съм се включил на местно общинско равнище, получих питане дали L'ORÉAL би могла да осигури безплатни продукти за подкрепа на каузата им. Зная, че има голямо количество шампоан и душгел, които ще бъдат унищожени, защото са в старите опаковки. Мога да уредя те да се вземат, без никой да разбере. Мога ли да им ги дам?

Отговор: L'ORÉAL желае да ви подкрепи във вашите филантропични усилия, ако те са в унисон със стратегията на Компанията. Можете да уведомите вашия ръководител, който да провери дали тази конкретна благотворителна кауза е в духа на стратегията на L'ORÉAL и да я предложи на отговорното лице за филантропията във вашата страна.

Въпрос: Болницата, в която работя доброволно всяка седмица, моли всекиго да помогне в набирането на нови доброволци и иска от мен да издействам по-голямо участие на L'ORÉAL. Зная, че няколко мои колеги може да проявят интерес. Трябва ли да ги попитам директно?

Отговор: Ако тази болница представлява възможност в духа на общата филантропична стратегия на L'ORÉAL, трябва да говорите с вашия ръководител, за да се провери дали има възможност Компанията да се ангажира в партньорство с болницата. L'ORÉAL има стремеж да "излезе извън чека" и да развива партньорство чрез комбинирани парични и други дарения, волни пожертвования на служителите и особено споделяне на експертните знания, които имаме в толкова много области, за да помогнем на другите. Вие може да бъдете корпоративният спонсор за този проект и да развиете съвместно съдържателна дългосрочна програма.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с принос към общността, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител или вашия Ръководител "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

ОБСЛУЖВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА

L'ORÉAL се отнася с уважение към околната среда и търси начини да сведе до минимум въздействието си върху нея. Ние се стремим да разговаряме открито за постиженията ни в тази област, както и за предизвикателствата пред нас.

Много от дейностите, участващи в достигането на нашите продукти до пазара, имат пряко въздействие върху околната среда. Отговорност на всекиго е да търси начини за намаляване на това въздействие, доколкото е възможно. Всяка малка крачка е от значение.

От всички нас се очаква:

- Да прилагаме придържането на L'ORÉAL към процеси, щадящи околната среда
- Да даваме предимство на използването на възстановими материали и развитието на опаковки, щадящи околната среда
- Да преценяваме как поведението ни във всички аспекти на работата ни се отразява върху околната среда, за да можем да намалим това въздействие винаги, когато е възможно: например като се отказваме от ненужни пътувания, като пестим вода и енергия и избягваме създаването на отпадъци. Където отпадъците са неизбежни, трябва да се уверим, че материалите се рециклират или изхвърлят по отговорен начин. Дори дребните жестове, като например отделянето на хранителните отпадъци на местата за хранене в Компанията, могат да създадат разлика
- Да вземем всички необходими мерки за предотвратяване и прекратяване на нарушаването на политиката на L'ORÉAL за околната среда
- Да докладваме незабавно на нашето ръководство или ръководителя "Здраве и безопасност" за всякакви разливания и необичайни емисии във въздуха или водата

Въпрос: Устройството за контрол върху замърсяването в една критична точка на производственото оборудване е повредено. Току-що научих, че получаването на резервните части и ремонтът ще отнемат три дни. Можем ли действително да си позволим да спрем производството, когато имаме да изпълняваме огромно количество поръчки?

Отговор: Нямаме друг избор. Нашето обвързване с добрите практики за опазване на околната среда има предимство пред краткосрочните печалби и производствените графици. Машината не трябва да работи без необходимия контрол над замърсяването. Трябва да уведомите прякото ви ръководство, за да помогнат в намирането на решение.

Въпрос: Щом като съблюдаваме местния закон, защо трябва да спазваме стандартите на L'ORÉAL за околната среда, ако това ни поставя в неизгодно положение спрямо конкуренцията?

Отговор: Обвързването на L'ORÉAL с околната среда надхвърля простото спазване на законите. Ако мислите, че съществува проблем по въпроси, свързани с конкурентен бизнес, трябва да ги обсъдите с вашия ръководител.

***Помнете:** Ако сте изправени пред проблем, свързан с околната среда, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашето ръководство, вашия Ръководител "Здраве и Безопасност" или Ръководителя "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")*

НАЧИНЪТ, ПО КОЙТО РАБОТИМ ДОПЪЛНИТЕЛНИ СЪВЕТИ ЗА РЪКОВОДИТЕЛИТЕ

“Ние правим нашия бизнес с
почтеност”

ДУХЪТ НА L'ORÉAL



РОЛЯТА НА РЪКОВОДИТЕЛЯ

Като ръководител, вие носите допълнителна отговорност, защото:

- Давате пример и поощрявате етичното поведение
- Като лице, вземащо решения, се сблъсквате с по-сложни и трудни въпроси
- Вашият екип ще се обърне към вас за съвет и помощ

И като ръководител, вие ще се занимавате с въпроси, които по принцип се срещат само на ръководно ниво, а именно:

- Реклама и маркетинг
- Търгуване на вътрешна информация
- Избор на доставчици и честно отношение към доставчиците
- Лоялна конкуренция
- Данъци

Въпрос: Кое е по-важно за мен като ръководител: да изпълнявам задълженията си по финансовите и бизнес цели, или по тези на ДУХЪТ НА L'ORÉAL и НАЧИНЪТ, ПО КОЙТО РАБОТИМ?

Отговор: Двете страни са напълно съвместими – и пряко свързани. Да се вършат правилните неща в името на правилна причина винаги е добър бизнес. Интересите на Компанията никога не се обслужват от незаконни или неетични служебни практики.

РЕКЛАМА И МАРКЕТИНГ

Рекламата и маркетингът на L'ORÉAL се базират на присъщите качества и действие на нашите продукти. Това е основен принцип за спечелване и запазване лоялността на нашите потребители.

От всички нас, участващи в маркетинга и рекламата на нашите продукти, се очаква:

- Да се уверим, че рекламните и промоционални материали са базирани на доказани действия и научни данни
- Да дадем честно и вярно описание и визуално представяне на нашите продукти и техните ефекти
- Да се стремим да осигурим лесно разбиране от страна на потребителите на предназначението и правилната употреба на нашите продукти
- Да проявяваме чувствителност към възможните реакции на религиозни, етнически, културни или социални групи към нашата реклама
- Да се уверим, че не предприемаме реклама на продукти в никакви медийни отсечки (телевизионни и радиопрограми, списания или дигитални медии), чиято стратегия за привличане на публика разчита на експлоатиране на крайното насилие, порнографията или насърчаване на агресивно поведение или омраза към другите. Подобни стратегии противоречат на принципите на L'ORÉAL
- Да полагаме извънредна грижа, за да бъдем сигурни, че действията ни са съвместими с ДУХЪТ НА L'ORÉAL, ако предвиждаме реклама за деца и младежи

Въпрос: Моя колежка ми показва рекламно предложение за лосион за тяло, използващо много млад модел с изключително слабо тяло. Смятам, че това най-малкото е проява на лош вкус и може да ни навлече обвинения в насърчаване на момичетата да гладуват за постигане на нездравословно слаби тела. Тя ми каза, че проявявам свръхчувствителност и че художественото изпълнение вече е изпратено за одобрение. Какво мога да сторя в случая?

Отговор: Нашата реклама и промоция се създават така, че да имат възможно най-голямо въздействие върху желаната от нас публика, тъй че следва да носим своята отговорност за всички наши послания, които те изпращат – или се вижда, че изпращат. Съществува растяща загриженост относно хранителните нарушения сред младите жени и свързаните с това рискове за здравето. Това трябва да бъде взето предвид при решаването на рекламните ни кампании. Това не означава да не проявявате творчество, но трябва да сте сигурни, че рекламните послания няма да бъдат изтълкувани погрешно като поощряващи нездравословно или вредно поведение.

Въпрос: В момента съставям маркетингова програма за нов продукт. Отделът “Научна и развойна дейност”, който отговаря за това, каза, че продуктът само “намалява бръчките”, но моят началник ми каза да заявя, че той “премахва бръчките”. Загрижен съм, че това не е изцяло вярно. Как да се постъпи правилно?

Отговор: Свръхпродажбите на наши продукти като се правят раздути или преувеличени твърдения за тях, е нечестно и създава недоверие у нашия потребителски контингент. Ако продуктът не премахва бръчките, тогава не трябва да твърдите, че го прави.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с реклама или маркетинг, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашето ръководство, вашия научен ръководител, или вашия директор “Човешки ресурси” (вижте и глава “Открит разговор”)

ТЪРГУВАНЕ НА ВЪТРЕШНА ИНФОРМАЦИЯ

Въпреки че L'ORÉAL не желае да ограничава свободата на своите служители да правят подходящи лични инвестиции, всеки от нас не трябва да забравя риска да бъде възприет като участник в "търгуване на вътрешна информация" при вземането на инвестиционни решения.

От всички нас се очаква:

- Дазнаем, че използването на конфиденциална информация за извършване на инвестиции може да попадне под ударите на закона за "търгуване на вътрешна информация"
- Да се въздържаме от покупка или продажба на акции в L'ORÉAL или друга компания, ако по това време разполагаме с вътрешна информация
- Да избягваме разкриването на такава вътрешна информация на когото и да е извън Компанията, включително на членове на семейството
- Да избягваме разкриването на такава вътрешна информация на когото и да е вътре в Компанията, освен на база "необходимо да се знае"
- Да предпазваме вътрешната информация от случайно разкриване

Въпрос: Не съм юридически специалист. Какво точно означава "вътрешна информация"?

Отговор: "Вътрешна информация" е понятие, определено от закона. В най-общ смисъл то се свързва с информация, която не е публично достояние и която даден разумен инвеститор може да счете важна за вземането на инвестиционно решение. Такава информация може да е свързана с L'ORÉAL, но и с някои от нейните клиенти или доставчици, или с друга компания, с която L'ORÉAL е в контакт. Ще намерите допълнителна информация по това в нашия документ "Етика на фондовия пазар".

Въпрос: Току-що научих, че L'ORÉAL се кани да придобие друга компания. Това изглежда като отличен момент за купуване на акции в едната или другата – или в двете, тъй като стойностите ще се покачат след обявяването на сделката. Правилно ли е да действам в тази посока?

Отговор: Не. Като служител на L'ORÉAL е съвсем нормално да бъдете считан за "вътрешен човек" и следователно не можете да купите или продадете акции било в L'ORÉAL или в другата компания, докато сделката не бъде публично оповестена.

Въпрос: Давам си сметка, че самият аз не мога да купувам акции в L'ORÉAL на база на вътрешна информация. Но наред ли ще е ако просто "случайно спомена" на моята приятелка, че моментът вероятно е подходящ за купуване?

Отговор: Не. Това би било все едно да ги купувате вие. Дори да сте дочули само слух, вие бихте насърчавали неговото разпространяване, което също е неетично.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с търгуване на вътрешна информация, вземете подходящи мерки, за да го решите. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител, с вашия Правен отдел или Ръководителя "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

ПОДБОР НА ДОСТАВЧИЦИ И ЧЕСТНО ОТНОШЕНИЕ КЪМ ДОСТАВЧИЦИТЕ

Взаимоотношенията на L'ORÉAL с нейните доставчици надхвърлят услугите по закупуване и доставка на стоки и услуги. Това е съществено за дългосрочния успех на нашия бизнес. Ние ще бъдем преценявани по качеството на взаимоотношенията ни с нашите доставчици. По-специално, ще бъдем внимателно наблюдавани как подбираме доставчиците си и как те показват ангажираността си с извършването на отговорен бизнес.

От всички нас, имащи отношение към доставчиците, се очаква:

- Да подбираме доставчиците на база открит конкурентен търг, основан на обективни критерии за оценка на изпълнението и качеството на услугата; да имаме гаранция, че всички оферти на доставчиците се сравняват и преценяват справедливо и безпристрастно
- Да бъдем прозрачни в тръжната процедура и да даваме честна и внимателна обратна информация на не спечелилите търговете
- Да се уверим, че Общите условия за купуване и плащане на Компанията, които включват и очакванията на L'ORÉAL за почтеност, се разбират и приемат от всички доставчици, независимо къде оперират
- Да предоставяме обратна информация на доставчиците, базирана на обективни, прозрачни и последователни показатели
- Да подкрепяме доставчиците в отговаряне на очакванията на L'ORÉAL – но да имаме смелостта да прекратим взаимоотношенията с онези доставчици, които упорито не успяват да отговорят на тях.
- Да плащаме на доставчиците навреме съгласно договорените условия (при положение, че доставчикът е изпълнил условията на договор)

- Да се уверим, че доставчикът не е прекомерно зависим от бизнеса на L'ORÉAL
- Да се въздържаме да искаме от доставчиците да правят неразумни отстъпки, за да спечелят или запазят бизнеса с L'ORÉAL. По-специално, да избягваме реципрочните сделки. (Това включва да се заявява или подразбира, че решението за купуване на стоки или услуги се основава на реципрочно споразумение за доставчика да закупи нашите собствени продукти или услуги)
- Да защитаваме конфиденциалната информация на доставчика като наша собствена и по-специално да сме сигурни, че уважаваме тяхното авторско право и интелектуална собственост

Ние се гордеем с нашата репутация за работа с доставчиците, основана на взаимна подкрепа и откритост. Тези взаимоотношения се базират на принципа за безпристрастност, справедливост и лоялност и ние уважаваме тяхната независимост и идентичност. L'ORÉAL не би накърнила пазарните си позиции заради спечелване на благоразположение.

Въпрос: Опитвам се да намеря нов доставчик за канцеларски материали. Първият, с когото се свързах, предлага добро обслужване, но висока цена. Вторият не е достатъчно добър, но е по-евтин (най-вече защото направи значителна отстъпка в усилието си да спечели бизнеса с L'ORÉAL). Мога ли да кажа на първия доставчик каква цена е оферирал вторият, за да се опитам да сваля цената му?

Отговор: Можете да кажете на първия доставчик, че другаде са ви предложили по-добра цена, но трябва да защитите идентичността на втория доставчик. В противен случай бихте дали на първия доставчик информация за цените на неговия конкурент, което е неетично.

ЛОЯЛНА КОНКУРЕНЦИЯ

Въпрос: Намерих наистина добър доставчик, но той едва започва своя бизнес и в момента L'ORÉAL се явява единственият му клиент. Мога ли да го използвам?

Отговор: Да. Няма причина да не помогнете на този доставчик да започне своя бизнес. Но в договора трябва да залегне, че той следва да открие други клиенти преди определен срок от време и че ако не го направи, L'ORÉAL може да реши да смени доставчика. Ако той наистина е добър, това не би представлявало проблем.

Въпрос: Някой ми съобщи поверително, че един от нашите чуждестранни доставчици се разследва по обвинение в принудителен труд. Доставчикът не ми е споменал нищо за това и при предишните ми посещения на място не съм имал причина за безпокойство. Трябва ли да пренебрегна тези слухове?

Отговор: Не. Трябва да проверите случая, като помолите доставчика за информация. Ако имате някакви съмнения, помислете за включването им в Програмата за обществен одит на L'ORÉAL, което включва изпращане на външен одитор за установяване на фактите около практиките по трудово назначение, работните условия и други въпроси.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с подбора или отношението към доставчиците, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител, вашия Ръководител по доставките или Ръководителя "Човешки ресурси" (вижте също глава "Открит разговор")

Ние уважаваме всички действащи лица в нашата професионална сфера, включително и конкурентите. Ние се отнасяме с тях така, както бихме искали те да се отнасят с нас. Нашата позиция на лидер в козметичната индустрия засилва задължението ни да даваме добър пример в това отношение.

В наш интерес е да работим в индустрия, където бизнес практиките са почитени. Това улеснява работата ни и засилва доверието на нашите клиенти. Споделянето на всякакъв вид информация като ценообразуване, стойност или маркетингови планове, може да доведе до привидност, действителна или предполагаема, за фиксиране на цени, териториално разпределение или друг вид манипулации и изкривявания на свободния пазар.

От всички нас се очаква:

- Да избягваме всякакъв контакт с конкуренти, където се обсъжда конфиденциална информация
- Да избягваме принуждаването на клиенти или доставчици да нарушават договорите си с наши конкуренти
- Да се въздържаеме от умишлено предприети действия за отрязване източниците на доставка на наш конкурент
- Да се уверим, че не налагаме изключителни условия на сделки (т.е. договори, изискващи дадена компания да купува или продава само на L'ORÉAL) без предварителен юридически съвет, ако може да се счита, че L'ORÉAL държи доминиращи позиции на пазара
- Да се уверим, че не налагаме договори, които обвързват или вкарват в пакет различни продукти и услуги (напр. такива, които изискват от даден купувач, желаещ един продукт, да купи и втори "свързан" продукт) или да допускаме отстъпки за лоялност, без предварителен юридически съвет, ако може да се счита, че L'ORÉAL държи доминиращи позиции на пазара

- Да се въздържаеме от пренебрежителни забележки по адрес на конкуренти (включително неверни твърдения за техните продукти или услуги)
- Да разкрием своевременно на нашия пряк ръководител, ако непредумишлено сме получили или използвали конфиденциална или имуществена информация, свързана с конкурентите и принадлежаща по закон само на тях или на трета страна
- Да събираме конкурентна информация само чрез законни средства и винаги да се идентифицираме като служители на L'ORÉAL при събирането на такава информация
- Никога да не позволяваме на нови кадри на L'ORÉAL да споделят конфиденциална информация за конкурентите, за които те са работили преди

Въпрос: Наскоро на едно търговско изложение се натъкнах на представител на един от нашите конкуренти. На по питие в бара той ми спомена, че неговата компания се кани да увеличи цените на няколко ключови продукта. Това се казва полезна информация! На кого трябва да я съобщя, за да се възползваме напълно?

Отговор: Ние не разменяме ценова или тръжна информация с конкурентите. Това включва ценова политика, отстъпки, промоции, възнаграждения, гаранции и срокове и условия на плащане. Ако конкурент сподели доброволно такава информация, следва да прекратите разговора деликатно, но незабавно, и да обърнете внимание на вашия пряк ръководител. Макар и размяната на информация да е с невинни намерения, в същото време тя може да създава и привидност за фиксиране на цените или манипулиране на търга, което е неетично и в повечето страни е незаконно.

Въпрос: L'ORÉAL е член на Националната професионална козметична асоциация и аз съм представител на L'ORÉAL в Търговския съвет. След едно от месечните заседания на съвета един мой колега, представител на добре известен конкурент, предложи членовете на съвета да се съберем в ресторант, за да заздравим личните връзки и да поприказваме "извън протокола". Как да постъпя?

Отговор: Не приемайте поканата и незабавно уведомете Правния отдел. Ние имаме задължението да предупреждаваме Асоциацията за подобни срещи "извън протокола". Помнете, че контактите с конкурентите трябва да останат "по изключение" и да бъдат ограничени до не конкретни, не деликатни и не стратегически теми. Стриктно избягвайте неофициалните контакти и дори социални събития с конкурентите. Ако по време на "одобрен" официален контакт с конкуренти осъзнаете, че предстои обсъждане на деликатна тема, просто напуснете срещата и направете така, че напускането ви да бъде отразено в протокола.

Въпрос: Научих, че един от основните ни конкуренти в скоро време ще лансира нов продукт, което може да има сериозни последици за нашите продажби и пазарни стратегии. Остро се нуждаем да разберем нещо повече по въпроса, независимо колко ще ни струва. Предвид колко решаващо е това, можем ли да наемем някого, който да пресее боклука им, за да открие подсказки за стратегията им на лансиране?

Отговор: Не. Това е напълно неетично поведение, което може да накърни сериозно репутацията ни за почтеност. L'ORÉAL никога не би се забъркала в подобна дейност. Освен фактът, че такъв шпионаж е неприемлив, просто се запитайте как би изглеждал, ако попадне във вестниците! Можем да събираме конкурентна информация само чрез законни средства. Такива средства включват изследване на продуктите на нашите конкуренти и ползването на обществено достъпни източници, като промоционални листовки, годишни доклади, експонати на конкурентите на търговски изложения, и събраните индустриални данни, които не разкриват специфична за компанията информация.

ДАНЪЦИ

Въпрос: Преди шест месеца наех на работа едно лице, което бе работило за конкурентна компания. Докато е била там, тя е придобила изключително ценен експертен научен опит в ключова за нас област. В действителност този ѝ опит бе една от основните причини да я наема. Очевидно се постарях много, за да се уверя, че тя не ни предава никаква конфиденциална информация, но със сигурност има времева граница, след която тя може да сподели знанията си свободно? Иначе тази история с конфиденциалността би стигнала до крайности, нали?

Отговор: Не. Няма времева граница за защитата на конфиденциалната информация. Вашата нова служителка следва да е била наета на база научните изследвания, които е в състояние да извърши за нас, а не онези, извършени в миналото за нашия конкурент. Би било дори подходящо да я прехвърлите в различен отдел, където тя няма да се чувства под никакъв натиск да предава конфиденциални знания.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с лоялна конкуренция, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител, вашия Правен отдел или Ръководителя “Човешки ресурси” (вижте също глава “Открит разговор”)

L’ORÉAL се стреми да бъде добър корпоративен гражданин, където и да извършва своята дейност. Ключов елемент на това е спазването на всички съответни данъчни закони, гарантирайки, че местните данъчни задължения са коректно съблюдавани (като документация и крайни срокове), както и плащането в пълен размер на местните и национални данъци, както се изисква от тези закони.

От всички нас се очаква:

- Да се уверим, че L’ORÉAL не избягва съзнателно данъчните си задължения
- Да изиграем своята роля във воденето на изрядни и изчерпателни счетоводни сметки и документация

Въпрос: Към мен се обърна един доставчик, който каза, че имал железен способ да ни спести пари. Той предлага да прекара документацията по закупуване на техните стоки от коледната поръчка през трета държава, за да се избегне плащането на данък продажба (ДДС), с който те иначе биха ни обложили. Звучи като хитра схема – мога ли да ѝ дам зелена улица?

Отговор: Не. Всеки опит да се избегне плащането на данъчните ни задължения в пълен размер – какъвто именно би бил случаят – е незаконен и неетичен. Бюджетът на L’ORÉAL включва предвидено плащане на всички законни данъци.

Помнете: Ако сте изправени пред проблем, свързан с данъците, не го задържайте за себе си. Ще получите помощ и подкрепа като го обсъдите с вашия пряк ръководител, вашия Финансов директор, вашия Правен отдел или Ръководителя “Човешки ресурси” (вижте също глава “Открит разговор”)

L'ORÉAL компенсира всички въглеродни емисии в резултат от създаването, произвеждането и разпространението на "Кодекс на бизнес етиката". Това е нашият първи "климатично неутрален" документ.

Ние правим това посредством "Climate Care" – една от най-уважаваните компании за офсет.

Централен офис:

Group Director of Ethics
L'ORÉAL
41, rue Martre
92117 CLICHY
FRANCE
www.lorealetics.com

Фотография:

Жан-Жак Секарини, Карол Белаиш, Мишелин Пелитие/Гама, Кити Сиришайват, Давид Араес, L'ORÉAL Рьошерше, всички права запазени

Дизайн: futerra

Futerra Sustainability Communications Ltd
www.futerra.co.uk

Този документ е отпечатан с използването на биоразграждащи се растителни мастила и печатна технология с ниско съдържание на алкохол. Той е отпечатан върху хартия със сертификат от Съвета за обслужване на горите, съдържаща 50% рециклиран отпадък след консумация. Ние избрахме принтер с независима сертификация 14001 от ISO (Международна организация по стандартизация) на системата за управление на околната среда.



Mixed Sources

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

Cert no. SGS-COC-2408

www.fsc.org

© 1996 Forest Stewardship Council

