

L'ORÉAL

CODE OF BUSINESS ETHICS

NAŠ NAČIN RADA

2007

SADRŽAJ

L'ORÉAL SPIRIT	1
PREDGOVOR	2
Sir Lindsay Owen-Jones i Jean-Paul Agon	
PREDGOVOR	3
Uprava kompanije	
KAKO DA KORISTITE OVAJ PRAVILNIK	4
POŠTUJEMO INDIVIDUALNE LIČNOSTI, ZAKON I LOKALNE OBIČAJE	5
OTVORENI RAZGOVOR	6
KAO KOMPANIJA	7
Ispravnost i kvalitet proizvoda	8
Tačno vođenje poslovnih i finansijskih knjiga	9
Korišćenje kompanijskih resursa	10
Poverljive informacije	11
Predstavljanje kompanije	12
Pokloni i zabava	13
Podmićivanje i dodatno plaćanje za usluge	15
KAO POSLODAVAC	16
Zdravstvena zaštita, ispravnost i bezbednost	17
Raznovrsnost	18
Uznemiravanje i zastrašivanje	20
Seksualno uznemiravanje	21
Poštovanje privatnosti	22
Sukob interesa	23
KAO ODGOVORNO PRAVNO LICE	25
Političko angažovanje	26
Doprinos zajednici	27
Briga za okolinu	28
DODATNI RESURSI ZA RUKOVODEĆI KADAR	29
Uloga rukovodioca	30
Oglašavanje i marketing	31
Nedozvoljena trgovina akcijama	32
Izbor i pravedan tretman dobavljača	33
Poštena konkurencija	35
Porezi i takse	36

L'ORÉAL SPIRIT

Mi u kompaniji L'ORÉAL verujemo da svi teže lepoti. Želimo da muškarcima i ženama širom sveta pomognemo da ostvare tu težnju i da u potpunosti izraze svoju ličnost. To je ono što daje smisao i posebnu vrednost našem poslu, kao i radu naših zaposlenih. Mi smo ponosni na svoj rad.

KOMPANIJA

Strategija za postizanje vodeće pozicije zasnovana je na neprekidnom ulaganju u temeljna naučna istraživanja i razvoj. Zato su proizvodi naših brendova inovativni, veoma efikasni, praktični i prijatni za upotrebu, i proizvedeni su prema najzahtevnijim standardima u oblastima kvaliteta i ispravnosti. Mi želimo najbolje i stalno preispitujemo sopstveni rad i metode. Visoko vrednujemo poštenje i jasnoću: naše reklame se oslanjaju na dokazane rezultate i naučne podatke. Želimo da izgradimo snažne i dugotrajne veze sa našim klijentima i našim dobavljačima, veze zasnovane na poverenju i obostranoj koristi. Poštujemo zakone zemalja u kojima poslujemo i prihvatamo pozitivne primere u upravljanju kompanijom. Primenjujemo visoke standarde u računovodstvu i izveštajima i podržavamo borbu protiv korupcije. Zastupamo dugotrajne, održive vrednosti akcija tako što kapital kompanije štitimo i unapređujemo na najbolji mogući način.

POSLODAVAC

Želimo da L'ORÉAL bude prijatno mesto za rad. Jasno nam je da su ljudi koji rade za nas naš najveći kapital. Oni imaju pravo na sigurno i zdravo radno okruženje: njihove sposobnosti i zasluge se pravilno vrednuju, raznovrsnost se podstiče, privatnost poštuje i vodi se računa o ravnoteži između profesionalnog i privatnog života. Želimo da za naše zaposlene stvorimo podsticajnu atmosferu, uzbudljive mogućnosti za napredovanje i priliku da se istaknu. Podstičemo otvorenost, hrabrost, plemenitost i poštovanje i naši zaposleni uvek mogu da nam se obrate sa svojim pitanjima, idejama ili brigama.

ODGOVORNO PRAVNO LICE

Želimo da učestvujemo u stvaranju sveta u kojem vladaju lepota i poštenje. Brinemo o zaštiti okoline, poštujemo biološku raznovrsnost i težimo da smanjimo štetne uticaje: odlučno odbijamo da zbog trenutne koristi ugrozimo našu sutrašnjicu. Dajemo pozitivan doprinos zemljama i lokalnim zajednicama u kojima poslujemo, poštujemo lokalnu kulturu i običaje. Želimo da pomognemo u iskorenjivanju zloupotrebe dece i prisilnog rada. Želimo da se prekine vršenje eksperimenata na životinjama i zalažemo se za alternativne vidove testiranja. Biramo i aktivno tragamo za partnerima koji dele naše vrednosti i naše moralne standarde.

To je duh koji nas nadahnjuje: duh L'ORÉALA.

PREDGOVOR

SIR LINDSAY OWEN-JONES
I JEAN-PAUL AGON



Kompanija L'ORÉAL nastala je na temeljima suštinskih vrednosti kojima smo se rukovodili za sve vreme njenog postojanja i kojima se i danas rukovodimo. Naš sistem vrednosti oblikovao je našu kulturu i predstavlja temelj reputacije koju uživamo.

Tokom mnogo godina, taj sistem vrednosti prenosili smo jedni drugima usmenim putem. Međutim, danas smo znatno brojniji i prisutniji u sve većem broju zemalja, pa smatramo da je došao pravi trenutak da te vrednosti izrazimo u jedinstvenom dokumentu koji će nas ujedno nadahnjivati i zbližavati.

Doba u kojem živimo brzo se menja. Nije više tako jednostavno deliti jednaka ubeđenja. Pri svemu tome, potrebno je da uz pomoć novog dokumenta jasno izrazimo naš način da u praksi odgovorimo sopstvenim obavezama.

Time ostvarujemo naš sistem vrednosti i pokazujemo na koji način one utiču na nas i pomažu nam u svakodnevnom donošenju odluka na radnom mestu.

Svi mi dužni smo da poštujemo pravila ponašanja koja snažno oslikavaju integritet i moralne standarde L'OREALA. Očekujemo da ćete ta pravila poštovati i prenositi jedni drugima.

Verujemo da će naša predanost ostvarivanju tih snažnih vrednosti i pokazivanje visokih moralnih standarda u svemu što činimo uveriti sve u to da L'ORÉAL predstavlja zaista izuzetnu organizaciju koja zaslužuje poverenje i poštovanje.

SIR LINDSAY OWEN-JONES
Chairman

JEAN-PAUL AGON
Chief Executive Officer

PREDGOVOR

UPRAVA KOMPANIJE



Želimo da se u našoj svakodnevici oseća duh L'ORÉALA i smatramo da je to od ključne važnosti za uspešan rad kompanije.

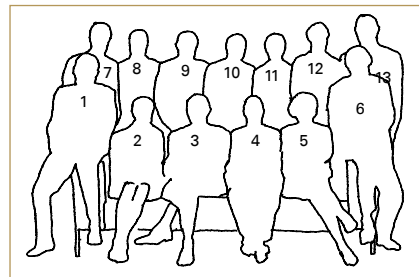
Pravilnik koji imate pred sobom treba da posluži kao zbir smernica o tome šta se od nas, zaposlenih u L'ORÉALU, očekuje. Ova pravila se odnose na sve, bez obzira na zemlju u kojoj zaposleni radi, njegovu funkciju ili vrstu posla koji obavlja, da li je mlađi službenik ili neki od direktora kompanije.

Svi mi, koji predstavljamo L'ORÉAL i činimo ovaj kolektiv lično se obavezujemo da ćemo poštovati ova pravila - i rečju i delom.

Ne smemo zaboraviti da:

- Ovde predstavljene vrednosti i smernice ne mogu se birati, već se moraju poštovati u potpunosti
- Vi predstavljate primer i vi ste zaslužni za reputaciju L'ORÉALA
- Neće se procenjivati samo vaš rad, već i način na koji ga obavljate
- Moralna pitanja često nisu jednostavna. Međutim, o njima se mora razgovarati

Savetujemo vam da takva pitanja ne zadržavate za sebe, već da podelite svoja razmišljanja sa drugima i zatražite savet.



1 JEAN-JACQUES LEBEL

Predsednik
L'ORÉAL Divizija
profesionalni proizvodi

2 BRIGITTE LIBERMAN

Direktor
Divizija Internacionalna
aktivna kozmetika

3 JEAN-PAUL AGON

Glavni izvršni rukovodilac
(CEO)

4 GEOFF SKINGSLEY

Izvršni potpredsednik
Ljudski resursi

5 BÉATRICE DAUTRESME

Izvršni potpredsednik
Korporativna komunikacija, spoljni
poslovi i budući projekti

6 PATRICK RABAIN

Predsednik
L'ORÉAL Divizija masovni
proizvodi

7 LAURENT ATTAL

Predsednik i glavni izvršni
rukovodilac (CEO)
L'ORÉAL USA

8 JOCHEN ZAUMSEIL

Direktor za azijsko područje

9 JOSEPH BITTON

Direktor za
latinoameričko područje

10 JEAN-PHILIPPE BLANPAIN

Izvršni potpredsednik
za proizvodnju i tehnologiju

11 MARC MENESGUEN

Predsednik
L'ORÉAL Divizija luksuzni
proizvodi

12 CHRISTIAN MULLIEZ

Izvršni potpredsednik
Administracija i finansije

13 JEAN-FRANÇOIS GROLLIER

Izvršni potpredsednik
Istraživanja i razvoj

KAKO SE KORISTI OVAJ PRAVILNIK

Ono što je navedeno u odeljku NAŠ NAČIN RADA ni na koji način ne ukida ni jedno od postojećih pravila i uspostavljenih standarda na radnom mestu, koji se i dalje moraju poštovati. Ovaj priručnik treba shvatiti kao okvir za ta pravila, kako bi se lakše razumeli razlozi za njihovo uspostavljanje.

Međutim, pravilnik ostaje važno sredstvo koje vam može pomoći da se izborite sa pitanjima i dilemama koje možete imati na radnom mestu.

Jasno je da ni jedan dokument ne može predvideti sve situacije koje se mogu dogoditi, jer se mnoge takve situacije nalaze u tzv. "sivoj zoni", gde rešenje nije uvek lako naći. Stoga, kad god se nađete suočeni sa odlukom koja vam se čini moralno sumnjivom, pokušajte da nađete odgovor na neko od sledećih pitanja:

1. Da li je ta odluka u skladu sa DUHOM L'ORÉALA ili odeljkom NAŠ NAČIN RADA?
2. Da li je legalna?
3. Kako će moji postupci uticati na naše deoničare i šta bi oni mislili o mojim postupcima?
4. Ako nisam siguran u to, da li sam pitao za savet?

Jasno nam je da neke situacije nisu nimalo lake. **Zlatno pravilo** za svaku dilemu jeste da je **otvoreno iznesete i raspravite**.

Tehnička pitanja najbolje je postaviti stručnim licima iz odseka za finansije, ljudskih resursa, pravne službe, nabavne službe i sl.

P: Da li se ovaj dokument odnosi na mene?

O: Svi mi u L'ORÉALU možemo se suočiti sa nekom dilemom na radnom mestu: počev od toga kako se ponašamo prema kolegama i kako gledamo na njihovo ponašanje prema nama, kako se snalazimo sa teškim i zahtevnim klijentima ili dobavljačima do toga kako rešavamo pitanja u vezi sa svojom kompanije. Svako od ovih pitanja ima svoju etičku dimenziju. Ovaj pravilnik daje korisne praktične smernice u rešavanju mnogih dilema sa kojima se često srećemo u radu.

DUH L'ORÉALA i odeljak NAŠ NAČIN RADA odnose se na sve zaposlene u L'ORÉAL grupi i njenim filijalama širom sveta. Takođe se odnose i na sve direktore i rukovodioce u L'ORÉAL grupi i njenim filijalama.

Kodeks poslovne etike je trenutno dostupan na 41 jeziku.

POŠTOVANJE POJEDINCA

Očekujemo da se među svim zaposlenima i u svim kolektivima neguje duh otvorenosti i poštovanja. Na taj način možemo sačuvati atmosferu lojalnosti, poverenja i solidarnosti u našem poslu. Tude ideje treba pohvaliti i nagraditi doprinos drugih u radu.

Treba negovati timski rad i deliti ne samo uspehe, već i neuspehe. Treba pažljivo da slušamo ono što drugi govore i da prenosimo potrebne informacije, u duhu pravila grupe o poverljivosti podataka. Konačno, svako potcenjivanje kolega suprotno je vrednostima za koje se zalaže L'ORÉAL.

POŠTOVANJE ZAKONA

L'ORÉAL posluje u mnogim zemljama u kojima su na snazi različiti zakoni, politički sistemi i kulture.

Osnovno pravilo jeste da L'ORÉAL kao kompanija i svaki pojedinac zaposlen u njoj moraju poštovati zakone zemalja u kojima L'ORÉAL posluje.

L'ORÉAL posebno poštuje zakone u kojima se rečju i delom uređuju:

- Ljudska prava, zabrana rada dece i prisilnog rada, diskriminacija, radno vreme i plate, kolektivno predstavljanje zaposlenih
- Standardi za kvalitet, bezbednost i zdravlje
- Zaštita okoline
- Korupcija i podmićivanje
- Porezi i tačno predstavljanje finansija
- Fer konkurencija

L'ORÉAL traga za poslovnim partnerima koji dele iste sisteme vrednosti i želi da obezbedi, koliko je to moguće, da ti partneri poštuju iste zakone i propise.

POŠTOVANJE LOKALNIH OBIČAJA

Odeljak NAŠ NAČIN RADA sastavljen je uz pomoć zaposlenih u L'ORÉALU širom sveta. Verujemo da će suština ovih poruka biti primenljiva na svim mestima.

Potrebno je da, kad god je to moguće, u svojim aktivnostima vodimo računa o kulturnom i socijalnom miljeu zajednica sa kojima dolazimo u kontakt.

Može se desiti da smernice iz ovog pravilnika ponekad budu u suprotnosti sa lokalnim zakonima ili običajima u nekoj zemlji. U tom slučaju, ako lokalni zakoni postavljaju više standarde od onih koji su navedeni u ovom pravilniku, oni se moraju poštovati. Međutim, ako lokalni zakon propisuje niže standarde od pravilnika, onda smernice iz pravilnika imaju prvenstvo nad lokalnim zakonom - sem ako to ne podrazumeva neku ilegalnu aktivnost.

OTVORENI RAZGOVOR

L'ORÉAL podstiče negovanje kulture otvorenosti u okviru koje zaposleni mogu podeliti svoje brige.

Svi zaposleni moraju se lično truditi da njihovo ponašanje bude u skladu sa smernicama iz odeljaka DUH L'ORÉALA i NAŠ NAČIN RADA.

Praksa koju kompanija zastupa jeste da se temeljno mora ispitati bilo koja dobronamerno izneta dilema u vezi sa nepravilnim postupcima kompanije, zaposlenih u njoj ili njenih poslovnih partnera, kao i da se preduzmu odgovarajući koraci u zavisnosti od donetog zaključka. "Dobronamernost" podrazumeva da su informacije koje ste prikupili istinite ili bar da ste vi sami u trenutku kada ste za njih saznali stekli utisak da su istinite, čak i ako niste u pravu.

Strana koja je pokrenula određeno pitanje dobiće povratnu informaciju u onoj meri u kojoj se time ne ugrožavaju pravni uslovi i pravila o poverljivosti informacija.

U slučaju istrage biće obezbeđen fer postupak uz obavezno poštovanje principa o pravu na sudski postupak i pretpostavci nevinosti.

Sadržaj iskaza datih u okviru istrage biće obelodanjen samo onoliko koliko je to neophodno, a osobe koje su svoje iskaze dali u dobroj nameri biće zaštićene od odmazde.

Normalni put za iznošenje takve vrste informacija jeste preko neposrednog rukovodioca. Ako iz bilo kojeg razloga osećate da ne treba tako da postupite, svoju zabrinutost poverite rukovodiocu odseka za ljudske resurse. U nekim zemljama postoje i drugi načini da zatražite pomoć, kao što su predstavnici zaposlenih, procedure žalbi ili SOS linija.

U vašoj zemlji osoba koja treba da obezbedi poštovanje smernica iz odeljaka DUH L'ORÉALA i NAŠ NAČIN RADA jeste Generalni direktor filijale vaše zemlje.

Ako ste svoju zabrinutost izneli u lokalnoj sredini i niste zadovoljni odgovorom lokalnog rukovodstva ili ako je iz bilo kojeg razloga pokretanje određenih pitanja nepodesno u lokalnim uslovima, možete kontaktirati Direktora grupe L'ORÉAL za etička pitanja na sledeći način:

website: www.loreaethics.com

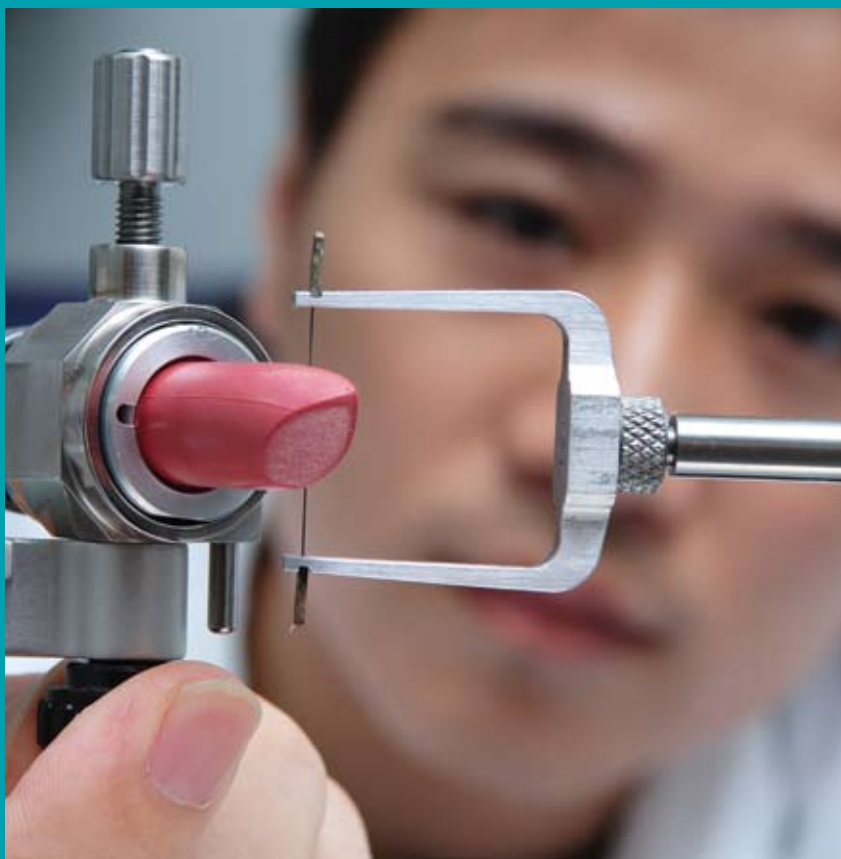
pismom : **Group Director of Ethics, L'ORÉAL,**
41, rue Martre, 92117 CLICHY, FRANCIE

Imajte na umu da anonimne dojave nisu zabranjene, ali nisu ni poželjne. Verujemo da su naše garancije dovoljne da zaposleni koji dobronamerno iznosi određene informacije otkrije svoj identitet. Osim toga, anonimna dojava dodatno otežava istragu.

NAŠ NAČIN RADA
U POSLOVANJU

“Težimo izvrsnosti i neprestano
preispitujemo sebe i sopstvene metode”

DUH L'ORÉALA



ISPRAVNOST I KVALITET PROIZVODA

Ispravnost i kvalitet proizvoda predstavljaju naš najviši cilj.

Superiorna izrada, ispravnost i kvalitet naših proizvoda dokaz su naše posvećenosti i poštovanja koje osećamo prema našim klijentima. Oni su istovremeno i razlog njihovog poverenja u nas, kao i pokazatelj reputacije koju uživaju naši brendovi i leaderske pozicije L'ORÉALA u poslu kojim se bavimo.

Naša dužnost je da preduzmemo sve mere da efikasnost i ispravnost naših proizvoda na tržištu bude dokazana rezultatima strogih testiranja.

Svi zaposleni u našoj kompaniji odgovorni su za najviši kvalitet proizvoda od trenutka kad je on zamišljen do trenutka distribucije, čak i kasnije, kad se proizvod već nađe na tržištu.

Svi koji učestvuju u razvoju, izradi, marketingu, distribuciji i prodaji naših proizvoda treba da:

- Poštuju zakone i propise koji se odnose na razvoj i klasifikaciju proizvoda
- Podstiču slobodnu i otvorenu razmenu mišljenja o ispravnosti proizvoda tako da nijedan aspekt ne bude zanemaren
- Obezbede poštovanje najviših standarda higijene i strogu kontrolu kvaliteta u svakoj fazi proizvodnog procesa
- Obezbede da se sve nepovoljne primedbe potrošača o proizvodu pošalju odseku za postmarketinšku kontrolu
- Brzo reaguju na svaku primedbu o eventualnim problemima vezanim za ispravnost, kvalitet i podnošljivost proizvoda

P: Radim na proizvodnoj liniji i primetio sam da se pojavljuju neispravni finalni proizvodi, što može da znači da neka od mašina ne radi kako treba. Znam da bi u takvim situacijama trebalo obustaviti proizvodnju, ali moj predpostavljeni ne preduzima ništa. Znam da su rokovi tesni. Da li treba da verujem da moj predpostavljeni zna šta radi kad ne prekida proizvodnju?

O: L'ORÉAL smatra da je kontrola kvaliteta u svakoj fazi proizvodnje na prvom mestu, da bi potrošači bili sigurni u najviši kvalitet proizvoda. Kvalitet je najvažniji, bez obzira na rokove. Potrebno je da odmah zaustavite liniju, iznesete problem predpostavljenom i sa njim i ostalim kolegama rešite problem, pre nego što nastavite sa proizvodnjom.

P: Od dobavljača smo dobili izveštaj o mogućoj neispravnosti sastojaka u nedavnoj isporuci. Proizvodi koji sadrže te sastojke već su transportovani do potrošača, a za moguću neispravnost nema konkretnih dokaza. Da li da obustavim proizvodnju?

O: Zaposleni u L'ORÉALU moraju odmah reagovati na svaku primedbu o eventualnoj neispravnosti proizvoda. Iznesite odmah problem rukovodiocu ili nadležnima u kontroli kvaliteta.

Zapamtite: *Ako verujete da postoji problem u vezi sa ispravnosću proizvoda, nemojte to zadržavati za sebe. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")*

TAČNOST U FINANSIJSKIM I POSLOVNIM IZVEŠTAJIMA

Tačnost je najvažniji deo svakog uspešnog poslovanja. To je suštinski dokaz legalnosti, poštenja i efikasnosti u vođenju posla. Svi mi dužni smo da obezbedimo da finansijski i drugi izveštaji budu tačni. Posebno se moramo postarati da informacije koje dostavljamo našim deoničarima budu redovne, transparentne i pouzdane.

Od nas se očekuje da:

- Obavimo svoj deo posla kako bi sva poslovna i finansijska evidencija bila tačna
- Evidenciju vodimo bezbedno i sledeći uputstva o zadržavanju podataka
- Saradjujemo sa našim internim i spoljnim revizorima
- Odbijamo transakcije u gotovom novcu. Ako nema drugih mogućnosti sem transakcije u gotovini, ona mora biti odobrena, propisno zabeležena i dokumentovana
- Ne prodajemo, ne vršimo transfer i ne raspoložemo kapitalom L'ORÉALA bez propisnog odobrenja i dokumentacije

P: Dobio sam zadatak da proverim godišnji izveštaj o prodaji koji je sastavio moj rukovodilac. U toku posla, primetio sam grešku koja je prošla nezapaženo kod ostalih. Neugodno mi je da to pomenem, jer ne bih želeo da ugrozim odnos sa svojim rukovodiocem. Šta da radim?

O: Taj zadatak ste i dobili zato da biste proverili da se nije potkrala neka greška u izveštaju. Ako grešku ne prijavite, vaš posao nije obavljen valjano i ne štitite interese kompanije. Treba da porazgovarate sa svojim rukovodiocem o grešci na koju ste naišli. Nema nikakvog razloga da se on ili ona ljute na vas. Štaviše, vi ste postupili ispravno, jer netačni podaci nisu prosledeni dalje.

P: Stvari se ponekad odvijaju prilično burno i ne mogu uvek da pronađem račune kojima bih pravdao svoje troškove. Da li bi bilo u redu da dodam nekoliko lažnih troškova na sumu za koju se ne zahteva priznanica, da bi konačna suma bila jednaka stvarnom trošku? To ne bi bilo nepošteno, jer ne bih izlazio iz okvira stvarnih troškova. Samo bih se pobrinuo da dobijem sumu koja mi sleduje.

O: Ne, to ne bi bilo u redu. To bi značilo da je izveštaj o troškovima netačan i to bi se odrazilo na računovodstvene knjige. Vaša je dužnost da čuvate sve račune i to je jedina garancija da će vam novac biti vraćen.

P: Jedan od naših klijenata je pitao da li plaćanje može da izvrši kombinacijom gotovine i čekova, preko različitih računa. Da li je to prihvatljivo? Šta da radim?

O: Prilikom takvih transakcija morate biti posebno oprezni. Možda je reč o pranju novca, gde se novac stečen ilegalnim putem (npr. trgovinom drogom, podmićivanjem ili prostitucijom) prikriva ili uvodi u legalne tokove. Potrebno je da obavestite neposrednog rukovodioca, pre nego što primite uplatu i da preduzmete sve potrebne korake da biste bili sigurni da je reč o ispravnoj transakciji. Znaci koji treba da vas navedu na oprez mogu biti: plaćanje u drugačijoj valuti od one navedene na računu, pokušaj da se račun plati gotovim novcem, zahtev da plaćanje izvrši druga osoba, a ne strana u ugovoru, plaćanje na račun i sa računa koji se ne koristi pri uobičajenim poslovnim transakcijama, pitanje da se uplati veća suma od one koja je navedena na računu.

Zapamtite: Ako naidete na neispravne finansijske podatke, nemojte to sakrivati. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")

KORIŠĆENJE RESURSA KOMPANIJE

Kompanijski resursi treba da pomognu zaposlenima da ostvare poslovne ciljeve L'ORÉALA. Zloupotrebljavanje ili rasipanje resursa kompanije, uključujući tu i radno vreme zaposlenih, nanosi štetu svima i ugrožava operacione i finansijske rezultate L'ORÉALA.

Od nas se očekuje da:

- Prihvatimo kao opšte pravilo da se ne služimo imovinom kompanije kao svojom. Ograničena komunikacija e-mailom, telefonom i korišćenje interneta je prihvatljivo, ukoliko ne dovodi do velikih troškova i ne ometa nas u obavljanju posla
- Poštujemo i štitimo imovinu kompanije, brinemo da ne bude izgubljena, oštećena, zloupotrebljena ili bačena, pozajmljena drugim licima, preneti, prodana ili data na poklon bez dozvole
- Izbegavamo neodgovarajuću upotrebu kompjuterskih sistema, kompanijskih e-mail adresa i interneta
- Prihvatimo da su sva imovina i dokumentacija vlasništvo L'ORÉALA

P: Mislim da jedan od članova mog tima vodi sopstveni konsultantski posao u toku radnog vremena, koristeći pri tome kompanijski laptop računar i e-mail adresu. Pomenuo sam to prijatelju iz Informatičkog odeljenja. On ima pristup e-mail adresi mog kolege i ponudio se da mi pomogne da malo istražimo o čemu je reč. Da li je to u redu?

O: Nije. Ako sumnjate u nekoga, treba to da prijavite svom rukovodiocu. U kompaniji postoji posebna procedura pristupa e-mail adresama kada se vodi istraga o kršenju propisa ili iz nekih drugih opravdanih razloga. Čak i ako vaš prijatelj ima pristup tim adresama, ne bi smeo to da čini bez propisne dozvole ili van propisanih kanala u kompaniji.

P: Naš štampač se pokvario, a moja supruga mora hitno da pošalje CV u jednu kompaniju zbog mogućeg posla. Da li njen CV mogu da odštampam na poslu?

O: Uopšte uzev, štampač možete da koristite u lične svrhe van radnog vremena, pod uslovom da se to dešava povremeno, da je reč o malim količinama i da vas ne ometa u radu.

P: Kolega iz susednog odeljenja mi stalno šalje viceve na e-mail. Neki od njih su stvarno smešni. Voleo bih da ih pošaljem ostalim kolegama i nasmejem ih ponedeljkom ujutru, ali nisam siguran da bi mi šef dozvolio. Šta da radim? Da li da ga izbrišem sa e-mail liste?

O: Upotrebite zdrav razum. Setite se da ne dele svi isti smisao za humor i dobro promislite pre nego što takve viceve prosledite dalje. Posebno obratite pažnju na to da se kompanijski internet i e-mail sistemi ne smeju koristiti za čuvanje, slanje ili objavljivanje bilo kakvog materijala koji nije u skladu sa DUHOM L'ORÉALA - posebno u oblasti poštovanja prava drugih. To se naravno odnosi i na pornografske i seksualno eksplicitne slike, političke i religiozne sadržaje i sve ono što podstiče nasilje, mržnju i netolerantnost.

P: Zaposleni u kompaniji imaju pravo da u prodavnici kompanije kupuju naše proizvode po sniženoj ceni. Ja ponekad dobijam i besplatne proizvode od kolega iz marketinga. Tako dobijene proizvode sam poklonio tetki a ona je predložila da ih prodamo preko interneta. Da li je to u redu?

O: Nije. Proizvode dobijene na pomenuti ne smete prodavati. Zaposleni imaju pravo da dobijaju besplatne ili kupuju naše proizvode po sniženoj ceni zato što smatramo da svaki zaposleni, bez obzira na posao koji obavlja, treba da uživa u njima. Tako pokazujemo da smo ponosni na svoj posao. To podrazumeva da su ti proizvodi namenjeni vašoj ličnoj upotrebi. Možete ih pokloniti porodici ili prijateljima, ali samo u izuzetnim prilikama.

Zapamtite: *Ako imate problem u vezi sa korišćenjem kompanijskih resursa, nemojte ga sakrivati. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")*

POVERLJIVE INFORMACIJE

Nedozvoljeno iznošenje poverljivih informacija može naneti štetu L'ORÉALU. Naša je obaveza da se pobrinemo da informacije koje nisu za iznošenje u javnost ostanu strogo poverljive. Oni koji imaju pristup poverljivim informacijama koje se odnose na naše poslovne partnere dužni su da ih drže u tajnosti.

Od nas se očekuje da:

- Ograničimo iznošenje poverljivih informacija na uzan krug onih koji, u smislu doprinosa ciljevima L'ORÉALA, zaista treba da ih saznaju
- Osiguramo sve poverljive podatke o klijentima i dobavljačima, kako u pisanoj, tako i u elektronskoj formi
- Sprečimo iznošenje poverljivih informacija van L'ORÉALA (uključujući i članove porodice i prijatelje)
- Izbegavamo razgovor o poverljivim informacijama na javnom mestu, jer razgovor može biti prisluškivan, a tajnost podataka ugrožena
- Ne iznosimo poverljive podatke o bivšem poslodavcu
- Po napuštanju L'ORÉALA vratimo sva dokumenta s poverljivim informacijama (uključujući i kopije)

P: Prijatelj mi često postavlja pitanja o mom poslu u L'ORÉALU, na primer, koje sastojke stavljamo u određeni proizvod ili koje nove proizvode imamo nameru da lansiramo. Na mnoga pitanja znam odgovore, koliko smem da otkrijem?

O: Svaka informacija (u pisanoj, elektronskoj ili bilo kojoj drugoj formi) koja nije javno poznata i sa čijim sadržajem ste upoznati kao službenik L'ORÉALA, smatra se poverljivom. Otkrivanje tih informacija, čak i bliskim prijateljima, nije dozvoljeno, jer može štetiti interesima L'ORÉALA.

P: Pre nekoliko dana, pratio sam potencijalnog klijenta do sale za sastanak. Dok smo hodali, prošli smo pored kolegine kancelarije. Vrata kancelarije su bila otvorena, a on je razgovarao putem spikerfona sa drugim klijentom o našim cenama. Pre nego što smo se udaljili, čuli smo ga kako klijentu nudi posebne uslove. Zar ne bi trebalo da moj kolega bude pažljiviji?

O: Svi moramo preduzimati određene mere za zaštitu tajnosti poverljivih informacija, čak i na radnom mestu: to podrazumeva, na primer, da na stolu držimo samo neophodne stvari, da dokumenta držimo zaključana, redovno menjamo šifre i pažljivo koristimo spikerfon. Nikad se ne zna ko može biti u blizini, a poverljive informacije se, čak i među zaposlenima u L'ORÉALU, mogu iznositi samo onome ko treba da ih zna.

Zapamtite: *Ako imate problem u vezi sa poverljivim informacijama, nemojte ga sakrivati. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")*

PREDSTAVLJANJE KOMPANIJE

Reputacija koju uživa L'ORÉAL zavisi od ponašanja svakog od nas.

Od nas se očekuje da:

- Delujemo u skladu sa interesima L'ORÉALA
- U svom ponašanju na poslu poštujemo vrednosti koje zastupa L'ORÉALA
- Izbegavamo da govorimo ili pišemo u ime L'ORÉALA bez propisne dozvole
- Izbegavamo da govorimo ili pišemo o temama van domena naše profesionalne stručnosti
- Otklonimo svaku zabunu kada je u pitanje naše lično mišljenje, a kada stavovi kompanije. (Izbegavamo da iznosimo lične stavove u e-mailovima ili pismima sa oznakom kompanije u zaglavlju)

P: Posetio sam blog koji je započeo moj kolega. Primetio sam da je kolega iz ličnog ugla pisao o rukovodstvu kompanije. Nije rekao da je zaposlen u L'ORÉALU, ali to je bilo prilično lako shvatiti iz njegovih reči :”radim za kozmetičku kompaniju br. 1!” Da li bi trebalo da porazgovaram sa njim o tome?

O: Weblogs ili blogovi postali su veoma rasprostranjeno sredstvo za izražavanje mišljenja. Kad učestvuju u blogovima, zaposleni moraju naglasiti da iznose lično mišljenje i ne sme biti nikakve sumnje u to da nije reč o stavovima kompanije. U najvećem broju slučajeva, na blogovima ne treba ni da se predstavljate kao zaposleni u L'ORÉALU. Treba da porazgovarate o tome sa kolegom, jer on možda ni ne shvata da njegove reči mogu štetiti kompaniji. Ako bude potrebno, obratite se šefu.

P: Naš tim je učestvovao u radu jedne konferencije, koja je uključivala i večeru i prenoćište u hotelu u kojem se konferencija održavala. Jedan od članova mog tima previše je popio i počeo nerazumno da se ponaša, pričao je glupe šale i bio agresivan prema osoblju hotela. Šta da mu kažem o njegovom ponašanju?

O: Iako se incident zbio tokom večeri, povod vašeg boravka i dalje je bio poslovni put. Za njegovu okolinu, vaš kolega je predstavljao L'ORÉAL. Jasno je da je takvo ponašanje nedopustivo.

P: Ponekad mi se čini da se na internetu često pojavljuju pogrešene informacije o L'ORÉALU. Da li treba da ih ispravljam?

O: Nije. Proizvode dobijene na pomenuti način ne smete prodavati. Samo oni službenici L'ORÉALA kojima je to dozvoljeno, smeju da se izjašnjavaju u ime kompanije na internetu ili na nekom drugom mestu.

Zapamtite: *Ako imate problem u vezi sa predstavljanjem kompanije, nemojte ga zadržavati za sebe. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")*

POKLONI I ZABAVA

Razmenjivanje poklona i organizovanje zabava mogu poboljšati odnose među zaposlenima i povećati stepen razumevanja među njima, ali mogu prouzrokovati i sukob između ličnih interesa i profesionalnih obaveza.

Kad primete poklone ili učestvujete u zabavnim aktivnostima, zlatno je pravilo da u tome budete potpuno otvoreni.

Kad dajete poklone ili organizujete zabavne aktivnosti, zlatno je pravilo osećaj za meru i briga o tome kako će drugi protumačiti vaše aktivnosti.

Od nas se očekuje da:

- Od dobavljača prihvatamo samo poklone simbolične vrednosti ili slične pozive na zabavne aktivnosti
- Ne prihvatamo i ne dajemo poklone u gotovom novcu
- Prihvatamo i dajemo samo poklone koji su prikladni i u skladu sa vrednostima koje zastupa L'ORÉAL
- Pri uspostavljanju novih poslovnih kontakata, upoznajte odmah sve strane sa principima kojih se L'ORÉAL drži u vezi sa poklonima i zabavnim aktivnostima. Zauzvrat, saznajte kakva su pravila kojih se drže vaši poslovni partneri. Tako ćete izbeći moguće nesporazume
- Šefovima odmah kažite za poklone ili pozive koji su nam upućeni

P: Mogu li klijentu da ponudim karte za koncert na koji ne mogu da idem?

O: Neko iz L'ORÉALU bi morao biti prisutan u toj prilici i voditi posao. Isto se odnosi i na pozive upućene od strane dobavljača. Takvi pozivi su prihvatljivi samo ako su prikladni, uobičajeni i široko praktikovani i ako je prisutan onaj koji vas poziva.

P: Upravo smo završili veliki posao sa novim klijentom. Naš šef prodaje je predložio da klijenta izvedemo u klub da proslavimo. Pomislila sam da je to dobra ideja sve dok nisam otkrila da je reč o striptiz klubu! Prilično mi je neprijatno da nudim pozive za takva mesta. Da li preterujem?

O: Zabavne aktivnosti koje nudite klijentima moraju biti primerene situaciji i prihvatljive. Tip kluba o kojem govorite, ne samo što ne odgovara duhu L'ORÉALA, već se tamo i klijent može osećati neprijatno. Nije potrebno ni spominjati da i ostali članovi vašeg poslovnog tima mogu takvu vrstu zabave smatrati neukusnom. Savetujte svom šefu prodaje da pronade primerenije mesto. To će dugoročno gledano samo koristiti interesima kompanije.

P: Da bi rasprodao zastarele proizvode, dobavljač mi je ponudio 15% popusta. Mogu li to da prihvatim?

O: Ne. Popust možete prihvatiti samo ako se odnosi na sve zaposlene u L'ORÉALU.

P: U moj posao spada i organizovanje poslovnih sastanaka, konferencija i službenih puteva. Hotel u kojem često organizujem takve manifestacije, ponudio mi je besplatan vikend za godišnjicu braka mojih roditelja. To je tako simpatičan gest. Da li da prihvatim poziv?

O: Ne. Čak i ako vi lično nećete iskoristiti poklon, prihvatanje poziva bi vam moglo smanjiti objektivnost pri daljem biranju hotelskog smeštaja za L'ORÉAL. Nedopustiva je čak i sumnja u sukob interesa u takvim situacijama. Trebalo bi da ljubazno odbijete poziv i objasnite zašto to činite.

P: Dobavljač mi je ponudio poklon-korpu punu njegovih proizvoda. Znam da ga to ne košta previše, da li da prihvatim?

O: Možete da primete samo poklone i pozive simbolične vrednosti. Dobar primer za to su proizvodi sa znakom kompanije ili bombonjere. U ovom slučaju, zahvalite dobavljaču na velikodušnosti, ali ljubazno odbijte poklon. Ako smatrate da bi odbijanje ugrozilo vaše odnose sa njim, potražite savet od rukovodilaca kako da se odnosite prema poklonu.

Zapamtite: *Ako imate problem u vezi sa prihvatanjem poklona ili poziva, nemojte zadržavati za sebe. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")*

PODMIĆIVANJE I DODATNO PLAĆANJE ZA USLUGE

Korupcija je, po našem mišljenju, nedopustiva. Takvo ponašanje nije u skladu sa DUHOM L'ORÉALA, ne doprinosi lokalnoj zajednici u okviru koje L'ORÉAL posluje i predstavlja dodatni trošak za kompaniju. Podmićivanje je vrsta korupcije, nezakonita u mnogim zemljama, posebno kad su u nju upleteni činovnici javnih službi. U nekim zemljama zabranjeno je "dodatno plaćanje za usluge". Pod time se podrazumeva plaćanje da bi neki rutinski legalni postupci vladinih službi, kao što su, na primer, izdavanje dozvola ili uzimanje stvari sa carine, bili ubrzani ili osigurani plaćanjem. U najvećem broju slučajeva, u pitanju je neki oblik podmićivanja.

Od nas se očekuje da:

- Ne obećavamo, ne nudimo novac i ne činimo usluge (uključujući tu i poklone i pozive na zabavne aktivnosti) činovnicima vlade, drugim zvaničnicima ili onima koji na njih mogu uticati
- Ne vršimo takva plaćanja ni preko trećeg lica, ako smo upoznati sa takvom mogućnošću (to podrazumeva veliki oprez pri biranju izvođača radova, agenata i poslovnih partnera)
- Ako se nađemo u situaciji da je takva vrsta plaćanja neizbežna, odmah o tome obaveštavamo Generalnog direktora filijale i prilažemo dokumentaciju o takvom zahtevu

P: Rečeno mi je da treba da zaposlimo lokalnog "konsultanta" koji bi nam obezbedio sve potrebne dozvole od strane vlade. Konsultant je zatražio veliki honorar govoreći da će novac upotrebiti "da pogura malo stvari". Pošto nismo sigurni u čijim će rukama novac završiti, treba li da se zabrinemo?

O: da. Ako posumnjate da se neki agent služi nedozvoljenim radnjama, odbi ćete da isplatite honorar, dok ne utvrdite da nisu vršena neprihvatljiva plaćanja. Sprovođenje takve vrste istrage u pojedinim kulturama nije uvek lako, ali svaki agent koji posluje sa multinacionalnim kompanijama mora uvidati neophodnost tih mera.

P: Otvaram novu kancelariju i lokalne vlasti su zatražile sitnu napojnicu pre nego što uvedu telefonske linije. Da li da im platim?

O: Kompanija ne treba da daje napojnice za obavljanje službenih dužnosti. Ako nije u pitanju propisana naknada za uvođenje linija, ne treba da plaćate.

Zapamtite: *Ako imate problem u vezi sa podmićivanjem ili plaćanjem usluga, nemojte ga zadržavati za sebe. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")*

NAŠ NAČIN RADA KAO POSLODAVCA

“Želimo da L'ORÉAL bude prijatno mesto za rad. Jasno nam je da su ljudi koji rade za nas naš najveći kapital”

DUH L'ORÉALA



ZDRAVSTVENA ZAŠTITA, SIGURNOST I BEZBEDNOST

Svi koji rade za L'ORÉAL imaju pravo na zdravo, sigurno i bezbedno radno okruženje.

Od nas se očekuje da:

- Radimo u skladu sa propisima kompanije o zdravlju i zaštiti na radu
- Preduzmemo sve potrebne mere da osiguramo zdravo i bezbedno radno okruženje
- Postaramo se da svojim postupcima ne dovodimo u opasnost ni sebe ni druge ljude
- Znamo šta da preduzmemo, ako se neki hitan slučaj desi na radnom mestu
- Rukovodstvu prijavimo svaki postupak ili incident, ma kako beznačajno izgledali, ili postojanje neke instalacije ili predmeta koji mogu ugroziti naše radno okruženje

P: Šef mi kaže da izgledam neispavano i savetuje da ne treba da izlazim do kasno. Kaže da se boji da ne zadremam i da se ne povredim na poslu. OK, par puta sam stvarno bio pospan, ali još uvek sam u stanju da radim svoj posao. A šta radim posle radnog vremena, stvarno nije njegova stvar. Zar nemam pravo na privatni život? Mislim da je to dosta uskogrudno sa njegove strane. Šta da radim?

O: Zaista je vaša stvar kako ćete provesti večer. Međutim, ako vaš umor ugrožava vas i vašu okolinu, vaš rukovodilac ima pravo da o tome razgovara sa vama, uz svu moguću diskretnost i ne ugrožavajući vašu privatnost. Iako poštujemo pravo na privatni život naših službenika, ne možemo prihvatiti ugrožavanje vaše ili bezbednosti vaše okoline. Za bezbednost ne postoje kompromisi.

P: Moj predpostavljeni mi je naložio da uklonim sigurnosni uređaj koji usporava proizvodnu liniju. Šta da radim?

O: Ni u kom slučaju ne treba da premošćavate, isključujete ili prekidate rad bilo kojeg sigurnosnog uređaja ili kontrolne opreme bez propisne dozvole službenika zaduženog za bezbednost. Bezbednost je imperativ koji ne sme biti ugrožen zbog proizvodnih rokova ili iz bilo kog drugog razloga.

P: Kao predstavnik sektora prodaje, često sam u prilici da noću vozim sa uzorcima proizvoda i po velikim gradovima i po selima. Ponekad se ne osećam sigurnim. Pokušao sam da razgovaram sa svojim rukovodiocem o svojoj sigurnosti, ali on nije reagovao. Da li bi trebalo da razgovaram sa nekim drugim iz kompanije?

O: Pre svega, treba da izbegavate takve situacije, sem u slučajevima kada je to neophodno. Ako smatrate da vam je bezbednost ugrožena, razgovarajte sa rukovodiocem službe za ljudske resurse i pokušajte da nadete odgovarajuće rešenje.

P: Upravo sam doznao da jedan od podizvođača radova pije u našim prostorijama. Budući da on nije zaposlen u L'ORÉALU, treba li da budemo zabrinuti zbog toga?

O: Prijavite šefovima svako ponašanje koje ugrožava bezbednost na radnom mestu i dovodi druge u opasnost.

Zapamtite: *Ako imate problem u vezi sa bezbednošću ili zdravstvenom zaštitom na radu, nemojte to zadržavati za sebe. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")*

RAZLIČITOST

L'ORÉAL veruje u različitost kao naše preimućstvo u poslu. Različito poreklo ljudi koji rade za nas podstiče kreativnost i pomaže boljem razumevanju naših klijenata.

L'ORÉAL takođe pomaže profesionalno integrisanje službenika koji zahtevaju posebnu pažnju: mladih, socijalno ugroženih osoba i onih sa posebnim potrebama.

Od nas se očekuje da:

- Sprečimo diskriminaciju na osnovu:
 - Pola
 - Hendikepiranosti
 - Porodične situacije
 - Seksualnog opredeljenja
 - Godina
 - Političkog i ideološkog opredeljenja
 - Verskih ubeđenja
 - Sindikalnog delovanja
 - Rasne, socijalne, kulturne ili nacionalne pripadnosti

Ta pravila se odnose ne samo na zapošljavanje, već i na obuku, unapređenja, produžetak rada i uslove rada uopšte

- Podržavamo i unapređujemo opredeljenje L'ORÉALA za poštovanje raznolikosti radne snage.
- Upoznamo dobavljače, klijente i poslovne partnere sa politikom L'ORÉALA o različitosti

P: Šta L'ORÉAL u stvari podrazumeva pod "diskriminacijom"? Da li to odgovara definiciji koja postoji u mojoj zemlji ili se od nje razlikuje?

O: L'ORÉAL prvenstveno poštuje lokalne zakone zemalja u kojima posluje, te svaki službenik koji krši zakon o diskriminaciji te zemlje može biti kažnjen. Međutim, postoje zemlje čiji zakoni o diskriminaciji ne zabranjuju ponašanje koje L'ORÉAL smatra neprihvatljivim. Na primer, L'ORÉAL je ne samo protiv direktne, već i protiv indirektno diskriminacije.

Direktna diskriminacija podrazumeva ponašanje vezano za posao, obuku, unapređenja, produžetak rada ili uslove rada koje dovodi do toga da oni na koje se takvo ponašanje odnosi ne uživaju ista prava kao ostali.

Indirektna diskriminacija podrazumeva naizgled neutralno ponašanje prema osobi koja se zbog svog pola, godišta, hendikepa ili neke druge osobine stavlja u nepovoljan položaj u odnosu na druge.

P: Kolega iz mog odseka često se šali na račun nečijeg etničkog porekla ili verskih ubeđenja. On tvrdi da je reč o šali - ali ja njegove reči smatram uvredljivim i ponižavajućim. Ne bih hteo da kvarim drugima dobro raspoloženje i ne želim da izgledam preosetljiv ili bez smisla za humor, pa oklevam da mu se suprotstavim. Šta da radim?

O: Šale i nipodaštavanja na račun drugih ljudi u vezi sa njihovom bojom kože, zemljom odakle dolaze, religijom pa čak i naglaskom, nisu prihvatljive za L'ORÉAL, jer ukidaju pravo svakog od nas da bude poštovan. Recite kolegi da njegove šale smatrate uvredljivim. Ako ne prestane sa tim, razgovarajte sa neposrednim rukovodiocem ili šefom službe za ljudske resurse.

P: Volim da radnu nedelju završim sastankom svoje grupe petkom uveče na kojem možemo da raspravljamo o pitanjima koja su se pojavila tokom nedelje. Svestan sam da to možda pravi probleme dvojici članova mog tima koji iz religijskih razloga žele da petkom odu ranije kući, naravno, ako su završili sa poslom. Da li to predstavlja indirektnu diskriminaciju?

O: Ne, to svakako nije slučaj. U L'ORÉALU zapošljavamo ljude na osnovu njihovih kvaliteta, dakle, treba da izaberete osobu koja najviše odgovara poslu. Međutim, imajte na umu da se raznolikost ne odnosi samo na nacionalne manjine i žene, već i na druge grupe, često podložne diskriminaciji, kao što su hendikepirani, stariji ljudi itd.

P: Stalno mi govore da je različitost bitna za kompaniju. Da li to znači da treba da zapošljam i unapređujem samo pripadnike nacionalnih manjina?

O: Ne, to svakako nije slučaj. U L'ORÉALU zapošljavamo ljude na osnovu njihovih kvaliteta, dakle, treba da izaberete osobu koja najviše odgovara poslu. Međutim, imajte na umu da se raznolikost ne odnosi samo na nacionalne manjine i žene, već i na druge grupe, često podložne diskriminaciji, kao što su hendikepirani, stariji ljudi itd.

Zapamtite: *Ako imate problem u vezi sa poštovanjem različitosti, nemojte ga zadržavati za sebe. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")*

UZNEMIRAVANJE I ZASTRAŠIVANJE

Svako od nas ima pravo na poštovanje i očuvanje ljudskog dostojanstva. U L'ORÉALU, ovo načelo je od suštinskog značaja. Bilo koja vrsta ponašanja koja ugrožava ovo naše pravo, posebno bilo koja vrsta uznemiravanja i zastrašivanja za nas je neprihvatljiva. Izazov za nas predstavljaju činjenice i ideje, a ne izazivanje ljudi.

Od nas se očekuje da:

- Se suzdržavamo od bilo kakvog zastrašivanja i uznemiravanja
- Podržavamo i unapređujemo opredeljenje L'ORÉALA za radnu sredinu bez uznemiravanja i zastrašivanja
- Budemo učtivi: prema drugima se ponašamo onako kako bismo želeli da se oni ponašaju prema nama

P: Šta L'ORÉAL podrazumeva pod "zastrašivanjem i uznemiravanjem"? Ne verujem da u mojoj zemlji postoji zakon koji se bavi tom temom.

O: L'ORÉAL prvenstveno poštuje lokalne zakone zemalja u kojima posluje, te svaki službenik koji krši zakon o uznemiravanju te zemlje može biti kažnjen. Međutim postoje zemlje čiji zakoni o uznemiravanju ne zabranjuju ponašanje koje L'ORÉAL smatra neprihvatljivim. Zavisno od situacije, neki oblici ponašanja smatraju se neprihvatljivim:

- Postupci koji vode povređivanju ili uznemiravanju drugih.
- Svesno navođenje osobe na grešku.
- Ponižavanje i zastrašivanje
- Psihička i društvena izolacija (tzv. "maltretiranje ćutanjem")

Možda u vašoj zemlji ne postoje posebni zakoni protiv takvog ponašanja. Međutim, verovatno ćete uočiti da se ono smatra nezakonitim, čak i ako se ne naziva "uznemiravanjem i zastrašivanjem".

P: Moj šef ponekad deluje prilično zastrašujuće. Znam da na taj način pokušava da nas natera da bolje radimo, međutim, ponekad nas baš ponižava i to utiče na dobro raspoloženje cele grupe. Šta da radimo?

O: Od vašeg rukovodioca se očekuje da podstiče svoje ljude i usmerava ih ka boljem radu. To znači da može da kritikuje i komentariše vaš rad. Međutim, on je dužan i da se prema vama ponaša s poštovanjem i razumevanjem. Ako smatrate da je njegovo ponašanje neprimereno, treba da razgovarate sa njim o tome. Možete se obratiti i šefu službe za ljudske resurse. Uspeh u poslu se postiže samo uz podršku i učestvovanje svih nas, i rukovodilaca i službenika.

Zapamtite: *Ako imate problem u vezi sa uznemiravanjem i zastrašivanjem, nemojte ga zadržavati za sebe. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")*

SEKSUALNO UZNEMIRAVANJE

Svako od nas ima pravo na poštovanje i očuvanje ljudskog dostojanstva. U L'ORÉALU, ovo načelo je od suštinskog značaja. Bilo koja vrsta ponašanja koja ugrožava ovo naše pravo, posebno bilo koja vrsta seksualnog uznemiravanja za nas je neprihvatljiva.

Od nas se očekuje da:

- Se suzdržavamo od bilo kakvog oblika seksualnog uznemiravanja
- Podržavamo i unapređujemo opredeljenje L'ORÉALA za radnu sredinu bez seksualnog uznemiravanja
- Odmah prestanemo sa ponašanjem koje ne nailazi na odobravanje

P: Šta L'ORÉAL u stvari podrazumeva pod "seksualnim uznemiravanjem"? Da li to odgovara definiciji koja postoji u mojoj zemlji ili se od nje razlikuje?

O: L'ORÉAL prvenstveno poštuje lokalne zakone zemalja u kojima posluje, te svaki službenik koji krši zakon te o seksualnom uznemiravanju zemlje može biti kažnjen. Međutim postoje zemlje čiji zakoni o seksualnom uznemiravanju ne zabranjuju ponašanje koje L'ORÉAL smatra neprihvatljivim. Zavisno od situacije, njihove učestalosti i ozbiljnosti, neki oblici ponašanja smatraju se neprimerenim:

- Neželjeni fizički kontakti, pogledi i ostali gestovi, primedbe, pozivi, zahtevi
- Deljenje ili prikazivanje uvredljivog materijala, neprimerenih slika i stripova.

P: Moja koleginica radi u istom timu sa nekoliko muškaraca koji često prave seksualne aluzije na račun žena. Njihovi komentari su često prosti, grubi i potcenjivački. Ona ne misli da to rade namerno, ali joj njihovo ponašanje smeta i smatra ga ponižavajućim. Okleva da iznese javno svoje negodovanje, jer ne bi želela da pomisle da se prenemaže ili da počnu njoj da upućuju takve primedbe. Šta da radim?

O: Ohrabrite koleginicu da otvoreno porazgovara sa tim ljudima, ako joj nije neprijatno. Takođe, može se obratiti i šefu službe za ljudske resurse. Ako ništa ne preduzme, trebalo bi da vi da prijavite ono što vam je ispričala, čak i ako nemate dokaze i niste bili u prilici da lično prisustvujete takvim scenama. Uvredljivo ponašanje se obavezno mora sprečiti pre nego što postane ozbiljno.

Zapamtite: *Ako imate problem u vezi sa seksualnim uznemiravanjem, nemojte ga zadržavati za sebe. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")*

PRIVATNOST

Svi imamo prava na privatnost.

L'ORÉAL poštuje pravo na poverljivost ličnih informacija svojih zaposlenih (uključujući ličnu biografiju, fotografije i kućnu adresu.) Kompanija traži i zadržava samo podatke koji su od značaja za uspešno poslovanje L'ORÉALA.

Ako nam je odobren pristup ličnim podacima zaposlenih, od nas se očekuje da:

- Informacije prosledimo nadležnom licu i samo onima koji moraju biti upoznati sa njima
- Informacije ne prosledujemo van L'ORÉALA, sem ako se to od nas zakonski očekuje ili uz posebno odobrenje osobe u pitanju
- Brinemo o bezbednosti informacija
- Ne zadržavamo kod sebe informacije duže nego što to zahteva obavljanje posla ili ispunjavanje nekog zakonskog uslova zbog kojeg je informacija zatražena
- Konsultujemo se pre nego što informacije prosledimo van zemlje porekla

Svi smo dužni da:

- Ne tražimo i ne čuvamo lične podatke o zaposlenima bez posebne dozvole i ako nam to posao ne nalaže
- Poštujemo pravo na privatnost kolega

P: Želeo bih da kolegici priredim iznenađenje i pošaljem rođendanski poklon na kućnu adresu. Tražio sam njenu adresu od službe za ljudske resurse, ali je nisam dobio. Rečeno mi je bi se time "narušilo njeno pravo na privatnost." Zar to nije malo previše?

O: Ne. Odgovor službe za ljudske resurse je potpuno tačan - svi lični podaci o zaposlenima strogo su poverljive prirode. Ne treba praviti izuzetke od tog pravila.

P: Slučajno sam čuo svog svog neposrednog rukovodioca kako u službi za ljudske resurse priča o kolegici koja je teško bolesna. U slobodno vreme volontiram za dobrotvornu organizaciju koja pomaže teško obolelim osobama i želeo bih da pomognem, ako mogu. Mogu li da razgovaram sa kolegicom u pitanju ili da se prvo obratim šefu?

O: Ne treba da razgovarate sa kolegicom. Potrebno je da svog neposrednog rukovodioca ili službu za ljudske resurse obavestite da ste čuli njihov razgovor. Da ne biste ugrozili pravo na privatnost svoje kolegice, nemojte nikome poveriti informaciju koju ste čuli.

Zapamtite: *Ako imate problem u vezi sa poštovanjem privatnosti, nemojte ga zadržavati za sebe. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")*

SUKOB INTERESA

Svi treba da izbegavamo situacije u kojima bi naši lični interesi mogli doći u sukob sa inetersima kompanije.

Čak i sumnja u sukob interesa može ugroziti ugled kompanije – i naš lični ugled.

Osnovno načelo koje moramo poštovati pri eventualnom sukobu interesa jeste potpuna otvorenost. Samo poštovanjem tog načela neka, naizgled problematična, situacija na kraju se može ispostaviti kao potpuno bezazlena u odnosu na kompaniju. U to, međutim, možemo biti sigurni i sa potpunom pouzdanošću isto potvrditi drugima, samo ako je poštovano načelo o transparentnosti.

Od nas se očekuje da:

- Razgovaramo se neposrednim rukovodiocem o potencijalnom sukobu interesa ili situaciji koja bi mogla uticati ili prividno utiče na naš sud i naše delovanje (na primer, ako je član porodice zaposlen kao dobavljač)
- Odbijemo ponudu za neku funkciju, učestvovanje ili finansijsko ulaganje u neku organizaciju koja se pojavljuje kao konkurent, klijent, dobavljač ili bilo kakav drugi poslovni partner L'ORÉALA, ako naš položaj u L'ORÉALU podrazumeva mogući uticaj na profesionalni odnos

P: Rodak mog kolege zaposlio se u našoj kompaniji, a i moj stari školski drug počeo je da radi u mojoj grupi. Pomalo sam zabrinut da bi ljudi mogli pomisliti da je posredi sukob interesa. Da li se pomenuta načela odnose samo na članove uže porodice ili i na našu situaciju?

O: Odgovor na to pitanje je sasvim jednostavan: ako vaš odnos može da utiče na vašu objektivnost, poštujujte navedeno pravilo i zatražite savet. Sama činjenica da prijatelj ili rođak neke osobe već radi za L'ORÉAL nema nikakve veze sa kvalitetima te osobe kao kandidata za posao u L'ORÉALU. Međutim, treba preduzeti sve neophodne mere da procenu kvaliteta i novčanih primanja obavi nezavisno lice, a sama situacija mora biti stalno nadgledana da bi se očuvali objektivnost i pošten odnos prema svima.

P: Zadivljen sam uspesima koje postiže kompanija našeg dobavljača i želeo bih da uložim novac u nju. Da li u toj situaciji postoji sukob interesa?

O: Čak i ako bi se vaše učešće svodilo samo na finansijsko, može postojati sukob interesa zavisno od položaja koji zauzimate u L'ORÉALU, vašeg uticaja na odluke o nabavkama, sume koju biste uložili i značaja L'ORÉALA kao klijenta te kompanije. Jedini način da budete sigurni jeste da sve iznesete šefu službe za ljudske resurse i otvoreno razgovarate sa njim.

P: Moj sin je vlasnik veoma lepog hotela u kojem se održava veliki broj poslovnih ručkova i konferencija mnogih lokalnih kompanija. Po mom mišljenju, taj hotel predstavlja odličan izbor za događaj koji mi želimo da organizujemo. S obzirom na to da i po ceni i po kvalitetu odgovara u odnosu na druge hotele, mogu li da rezervišem mesta?

O: S obzirom na njegove cene i popularnost, navedeni hotel možda bi bio pogodan za potrebe kompanije. Ipak, o tome ne bi trebalo da odlučite sami, s obzirom na očigledan sukob interesa. Kao i u svim sličnim situacijama, kad član vaše uže porodice radi za trenutnog ili potencijalnog dobavljača ili drugog poslovnog partnera, tu činjenicu treba da prijavite neposrednom rukovodiocu. On ili ona će preduzeti potrebne mere da se ne biste našli u neugodnoj situaciji.

P: Već godinama, u slobodno vreme, obavljam dužnost potpredsednika Nacionalnog udruženja potrošača. Upravo sam saznao da udruženje planira lobiranje za promenu zakona koja može štetiti interesima L'ORÉALA. Šta da radim?

O: L'ORÉAL poštuje privatnost svojih zaposlenih i podržava svaki društveni doprinos kroz aktivnosti u dobrotvornim organizacijama i udruženjima. Ipak, potrebno je da o svom angažovanju u takvim organizacijama porazgovarate sa neposrednim rukovodiocem onda kad smatrate da postoji ili može postojati sukob sa interesima L'ORÉALA. Vaš šef ili šef službe za ljudske resurse uputiće vas kako da postupite. U ovom slučaju, bilo bi dobro i da kolegama iz udruženja obavestite o mogućem sukobu interesa i da se povučete iz pomenute kampanje.

P: Moja supruga radi za jednu od L'ORÉALOVIH konkurentskih kompanija. Kod kuće ne razgovaramo o poslu i ne shvatam zašto bi profesionalna aktivnost moje supruge bila stvar kompanije u kojoj radim. Ipak, neke kolege su mi skrenule pažnju na to da se nalazim u nezgodnom položaju. Šta da radim?

O: To zaista može izgledati kao sukob interesa. Da biste zaštitili i svoje i interese kompanije, obavestite o tome svog svog neposrednog rukovodioca ili šefa službe za ljudske resurse. Naravno, vi i vaša supruga i dalje treba da izbegavate razgovor o poslu i da poštujete pravilo o poverljivosti informacija obeju kompanija.

P: Član mog tima već se nekoliko meseci sastaje sa svojom sekretaricom. Iako su se na radnom mestu ponašali prilično diskretno, ostali su ipak saznali za to. I ja za tu vezu znam samo nezvanično. Naravno, odmah su počela ogovaranja i moram da priznam, neke od sekretarica nisu baš presrećne zbog te veze. Prirodno, pratim situaciju i trudim se da otklonim opasnost od diskriminacije, ali šta ako se razidu i stvari se pogoršaju? Da li treba nešto da preduzmem u vezi sa tim?

O: U pitanju je vrlo osetljiva situacija. L'ORÉAL poštuje privatni život svojih zaposlenih i zato njihov ljubavni život nije naša stvar. Međutim, njihov profesionalni život jeste. Situacija koju ste opisali nije primerena, jer postoji sukob interesa. Šef svoju saradnicu ne može nepristrasno posmatrati, ako je u nju zaljubljen. Trebalo bi da porazgovarate sa šefom službe za ljudske resurse o tome šta da preduzmete. Idealna situacija bi bila da neko od njih dvoje promeni posao i treba da se založimo da se to učini efikasno, ali oprezno. S obzirom na situaciju, u pitanju može biti i seksualno uznemiravanje.

Zapamtite: *Ako imate problem u vezi sa izbegavanjem sukoba interesa, nemojte ga zadržavati za sebe. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")*

NAŠ NAČIN RADA
KAO ODGOVORNOG
KORPORATIVNOG
GRAĐANINA

“Želimo da učestvujemo u stvaranju sveta u kojem vladaju lepota i poštenje”

DUH L'ORÉALA



POLITIČKE AKTIVNOSTI

L'ORÉAL poštuje pravo svojih zaposlenih na učešće u političkom životu. Međutim, oni to moraju činiti kao pojedinci, a ne kao predstavnici kompanije.

Od svih politički angažovanih pojedinaca zaposlenih u kompaniji očekuje se da:

- Jasno naglase da ni na koji način ne predstavljaju kompaniju
- Izbegavaju korišćenje imovine kompanije (radno vreme u kompaniji, telefon, papir, e-mail adrese i drugu imovinu) za sprovođenje sopstvenih političkih aktivnosti

P: Volontiram u kampanji lokalnog političara koji zastupa sistem vrednosti blizak L'ORÉALU. Mogu li da na aparatu kompanije iskopiram nekoliko letaka?

O: Nemojte koristiti radno vreme ili imovinu kompanije za bilo koju vrstu političke aktivnosti.

P: Moj neposredni rukovodilac me je pitao da li želim da novčano podržim kampanju za gradonačelnika koju vodi njegova ćerka. Da li je to u redu?

O: Ne. Čak i ako sa strane vašeg rukovodioca ne postoji pritisak, svaki takav zahtev, ma kako naivno izgledao, neprimeren je i može ličiti na prinudu.

Zapamtite: *Ako imate problem u vezi sa svojim političkim angažovanjem, nemojte ga zadržavati za sebe. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")*

DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI

L'ORÉAL se pojavljuje kao odgovorni društveni činilac, dobar sused i zabrinuti građanin posvećen lokalnoj zajednici u kojoj posluje.

Od nas se očekuje da:

- Podržavamo programe brige za čoveka koje promovira kompanija L'ORÉAL, učestvujemo u onima koji su za nas važni i ako naše lično učestvovanje pomaže ostvarivanju ciljeva kampanje
- L'ORÉAL povezujemo samo sa aktivnostima koje oličavaju našu korporativnu strategiju u brizi za čoveka i sistem vrednosti koje L'ORÉAL zastupa
- Prihvatimo da je briga za čoveka dugotrajno opredeljenje i da sve aktivnosti, bez obzira na njihov obim, moraju biti sprovedene uz jasan plan kako da se vremenom razvije partnerski odnos

P: Promoteri programa brige za čoveka koji se sprovodi u mojoj lokalnoj zajednici i u kojem učestvujem, pitali su da li L'ORÉAL može da pomogne sprovođenje programa deljenjem besplatnih proizvoda. Slučajno sam saznao da velika količina šampona i pena za kupanje treba da bude uništena zbog zastarelog pakovanja. Mogao bih da organizujem preuzimanje tih proizvoda, a da niko na sazna. Smem li to da učinim?

O: L'ORÉAL podržava vaše angažovanje u brizi za čoveka, ako je ono u skladu sa strategijom kompanije. Razgovarajte sa neposrednim rukovodiocem, on će videti da li pomenuta dobrotvorna aktivnost odgovara strategiji L'ORÉAL i predložiti osobi zaduženoj za filantropske programe u vašoj zemlji.

P: Bolnica u kojoj radim kao volonter tražila je od nas da pronademo još volontera. Želeli bi da se L'ORÉAL aktivnije uključi u njihov rad. Znam da je nekoliko mojih kolega već zainteresovano. Da li da razgovaram sa njima o tome?

O: Ako se aktivnosti u pomenutoj bolnici podudaraju sa ukupnom strategijom brige za čoveka u L'ORÉAL, treba da razgovarate sa svojim rukovodiocem i proverite postoji li način da se sa bolnicom zasnuje partnerski odnos. L'ORÉAL teži angažovanjima koja prevazilaze puko "davanje čeka", već predstavljaju partnerski odnos koji podrazumeva kombinaciju donacija u gotovom novcu i materijalu, doprinos zaposlenih i naročito, u različitim znanjima koje posedujemo da bismo pomogli ljudima. Vi biste mogli biti korporativni sponzor pomenutog projekta i razviti dugotrajn program saradnje.

Zapamtite: *Ako imate nerešena pitanja u vezi sa zaštitom okoline, nemojte to sakrivati. Pomoć i podršku uvek možete da očekujete od svog rukovodioca, nadležnih u službi kontrole kvaliteta ili u službi za ljudske resurse (vidi odeljak "Otvoreni razgovor")*

BRIGA O ZAŠTITI ČOVEKOVE OKOLINE

L'ORÉAL brine o zaštiti okoline i želi da štetne uticaje na okolinu smanji na najmanju moguću meru. Otvoreno govorimo o svojim uspesima, kao i o problemima u vezi sa tim pitanjima.

Mnoge aktivnosti u procesu proizvodnje i lansiranja naših proizvoda na tržište imaju neposredan uticaj na okolinu. Svi mi smo dužni da štetne uticaje smanjimo gde god je to moguće. Svaki, pa i najmanji doprinos se računa.

Od nas se očekuje da:

- Aktivno podržavamo opredeljenje L'ORÉALA u vezi sa zaštitom čovekove okoline
- Podstičemo korišćenje razgradivih materija i ambalaže koja ne šteti okolini
- Razmišljamo o tome kako naše ponašanje na radnom mestu utiče na okolinu, da bismo mogli pronaći način da se štetan uticaj smanji gde god je to moguće: na primer, smanjenjem nepotrebnih putovanja, štednjom vode i struje, smanjenjem otpada. U slučajevima kad se otpad ne može izbeći, obavezni smo da ga recikliramo ili odlažemo na odgovoran način. Svaki, pa i najmanji doprinos se računa, na primer, razvrstavanje otpadaka od hrane u restoranu kompanije
- Preduzimamo sve potrebne mere da se spreči kršenje propisa LOREALA o zaštiti čovekove okoline
- Odmah prijavljujemo pojavu mrlja u vodi ili neuobičajene emisije gasova neosrednom rukovodstvu ili šefu službe za zdravstvenu zaštitu i bezbednost

P: Uređaj za kontrolu zagađenosti na važnom delu proizvodne mašine je pokvaren. Upravo sam saznao da su za popravku potrebna tri dana. Da li smemo da zaustavimo proizvodnju u trenutku kad treba da isporučimo ogromnu količinu proizvoda?

O: Nemamo izbora. Naše opredeljenje za zaštitu čovekove okoline ima prvenstvo nad kratkoročnim profitima i proizvodnim rokovima. Mašina ne sme biti puštena u pogon bez propisanog kontrolnog uređaja. Obavestite rukovodstvo i u saradnji sa njima pronađite rešenje.

P: Ako poslujemo u skladu sa lokalnim zakonima, da li moramo da poštujemo i L'ORÉALOVE ekološke standarde, ako nas to stavlja u nepovoljan položaj u odnosu na konkurentske kompanije?

O: L'ORÉALOVO opredeljenje za zaštitu okoline predstavlja više od prostog poštovanja zakona. Ako smatrate da je naša konkurentnost ugrožena, porazgovarajte sa svojim rukovodiocem.

Zapamtite: *Ako ste suočeni sa problemom oko reklame i marketinga, nemojte ga skrivati. Dobićete pomoć i podršku ako ga prodiskutujete sa svojim rukovodstvom, šefom za nauku ili tehničkim direktorom za kontrolu ili menadžerom za ljudske resurse, (pogledaj takođe poglavlje "Otvoren razgovor")*

NAŠ NAČIN RADA

DODATNI IZVORI ZA RUKOVODIOCE

“Mi pošteno obavljamo svoj posao”

DUH L'ORÉALA



DUH L'ORÉALA

Kao rukovodilac, imate dodatne odgovornosti jer:

- Vi dajete primer i promovišete etičko ponašanje
- Vi donosite odluke i suočeni ste sa složenijim i težim pitanjima
- Vaš tim se obraća vama za savet i pomoć

Takođe kao rukovodilac, bavićete se pitanjima koja se takođe susreću samo na rukovodećem nivou, naime:

- Reklama i marketing
- Nedoovoljeno trgovanje akcijama
- Selekcija i pravedan tretman dobavljača
- Nepristrasna konkurencija
- Porez

P: Šta je za mene, kao rukovodioca, važnije: da obavim svoje obaveze na postizanju finansijskih ili poslovnih ciljeva ili onih koje se odnose na DUH LORÉALA ili NAČIN RADA?

O: Ova dva cilja potpuno su kompatibilna – i neposredno povezana. Učiniti pravu stvar iz pravih razloga uvek je dobro poslovanje. Interesi Kompanije nikada se ne postižu nezakonitim ili neetičkim poslovanjem.

OGLAŠAVANJE I MARKETING

Reklama i marketing LORÉALA baziraju se na suštinskim karakteristikama i učinku naših proizvoda. Ovaj princip je od presudne važnosti za osvajanje i održavanje vernosti naših potrošača.

Od svih nas koji smo uključeni u marketing i unapređenje naših proizvoda očekuje se da:

- Osiguramo da se svi reklamni i promotivni materijali zasnivaju na dokazanom učinku i naučnim podacima
- Damo ispravan i istinit opis i vizuelni prikaz naših proizvoda i njihovih dejstava
- Nastojimo da osiguramo da svrha i pravilna upotreba naših proizvoda budu lako razumljivi za potrošače
- Budemo osjetljivi na moguće reakcije religijskih, etičkih, kulturnih ili socijalnih grupa na našu reklamu
- Osiguramo da ne preduzimamo plasiranje proizvoda preko bilo kog medija (TV ili radio programi, časopisi ili digitalni mediji) čija strategija za privlačenje publike počiva na ekstremnom nasilju, pornografiji ili ohrabruje uvredljivo ponašanje ili mržnju prema drugima. Takve strategije su u suprotnosti sa principima firme LORÉAL
- Naročito vodimo računa da obezbedimo da naše akcije budu u skladu sa DUHOM LORÉALA ako je reklama predviđena za decu i mlade ljude

P: Koleginica mi je pokazala predlog reklame za losion za telo koji koristi veoma mršava mlada manekenka. Ja mislim da je to u najmanju ruku neukusno i može nas dovesti do optužbi da ohrabrujemo devojkice da se izgledaju u dostizanju nezdrave mršavosti. Rekla mi je da sam preoseljiva i da su ilustracije već poslate na odobrenje. Šta da radim?

O: Cilj reklame i unapređivanja našeg poslovanja jeste da se postigne najveći mogući uticaj na željenu publiku, stoga smo mi odgovorni za sve poruke koje se na taj način prenose ili treba da budu prenete. Danas postoji sve veća zabrinutost u vezi sa poremećajima u ishrani kod mladih žena i zdravstvenim rizicima koje ih prate. Ovo treba uzeti u obzir kada se odlučuje o našim reklamnim kampanjama. To ne znači da ne možete biti kreativni ali morate biti sigurni da reklamna poruka neće biti pogrešno protumačena da ohrabruje nezdravo ili štetno ponašanje.

P: Upravo osmišljam marketinški program za novi proizvod. Služba za istraživanje i razvoj kaže da on samo "smanjuje bore", ali moj rukovodilac smatra da treba da kažem "eliminiše bore". Zabrinuta sam, jer ovo nije u potpunosti tačno. Šta da radim?

O: Postizanje povećane prodaje naših proizvoda preteranim hvaljenjem nepoštena je i stvara nepoverenje kod naših osnovnih kupaca. Ako proizvod ne eliminiše bore, ne treba tvrditi da on to čini.

Zapamtite: *Ako ste suočeni sa problemom oko reklame i marketinga, nemojte ga skrivati. Dobićete pomoć i podršku ako ga prodiskutujete sa svojim rukovodstvom, šefom za nauku ili tehničkim direktorom za kontrolu ili menadžerom za ljudske resurse, (pogledaj takođe poglavlje "Otvoren razgovor")*

NEDOZVOLJENO TRGOVANJE AKCIJAMA

Iako LORÉAL ne želi da ograniči slobodu zaposlenih da naprave odgovarajuća lična ulaganja, moramo imati na umu da postoji opasnost da drugi pomisle da se, pri donošenju odluka o ulaganju, bavimo nedozvoljenom trgovinom akcijama.

Od nas se očekuje da:

- Budemo svesni da korišćenje poverljivih informacija pri ulaganju može potpasti pod delokrug zakona o nedozvoljenom trgovanju akcijama
- Se uzdržimo od kupovine ili prodaje akcija firme LORÉAL ili bilo koje druge kompanije ako smo u to vreme posedovali poverljivu informaciju
- Izbegavamo otkrivanje takvih poverljivih informacija bilo kome van kompanije, uključujući i članove porodice
- Izbegavamo otkrivanje takvih poverljivih informacija bilo kome unutar kompanije, osim ako je neophodna da ih zna
- Štitimo poverljive informacije od slučajnog otkrivanja

P: Nisam pravni stručnjak. Šta tačno znači “poverljiva informacija”?

O: “Poverljiva informacija” je koncept definisan zakonom. U širem smislu, odnosi se na javno nedostupne informacije koje bi realan investitor mogao smatrati važnim u donošenju odluke o investiranju. Takva informacija može se odnositi na LORÉAL ali takođe i na nekog od njegovih kupaca ili dobavljača, ili drugu kompaniju sa kojom je LORÉAL u kontaktu. Dodatne informacije naći ćete u našem dokumentu Berzanska etika.

P: Upravo sam čuo da LORÉAL treba da kupi novu kompaniju. Čini mi se da je sad pravi trenutak da se kupe deonice u jednoj od njih – ili u obe, jer će vrednosti porasti kada se objavi taj posao. Da li je u redu to učinit?

O: Ne. Budući da ste zaposleni u LORÉALU, to će se najverovatnije smatrati nedozvoljenim trgovanjem akcijama, te s toga ne možete kupiti ili prodati akcije ni u LORÉALU ni u drugoj kompaniji, sve dok se posao ne objavi u javnosti..

P: Jasno mi je da ja sam ne mogu da kupim akcije LORÉALA na osnovu poverljive informacije. Ali šta ako ja “slučajno napomenem” svojoj devojci da je sada možda dobro vreme da kupi – da li bi to bilo u redu?

O: Ne. To bi bilo isto kao da vi sami kupujete. Čak i da ste čuli samo glasine, tako biste ohrabivali njihovo širenje, a to takođe nije etički.

Zapamtite: *Ako ste suočeni sa problemom oko nedozvoljenog trgovanja akcijama, preduzmite odgovarajuće korake da to razrešite. Dobićete pomoć i podršku o tome porazgovarate sa svojim rukovodstvom, vašom Pravnom službom ili Šefom za ljudske resurse (vidi takođe odeljak “Otvoren razgovor”)*

IZBOR I PRAVEDAN TRETMAN DOBAVLJAČA

Odnos LORÉALA i njegovih dobavljača prevazilazi kupovinu i isporuku robe i usluga. On je sastavni deo dugoročnog uspeha našeg poslovanja. Sud o nama donosi se na osnovu odnosa koje imamo sa svojim dobavljačima. Posebno se posmatra naš izbor dobavljača i stepen njihovog opredeljenja da odgovorno posluju.

Od svih nas koji radimo sa dobavljačima očekuje se da:

- Vršimo izbor dobavljača na osnovu otvorene javne licitacije bazirane na objektivnim kriterijumima za ocenjivanje učinka i kvaliteta usluge; osiguramo da se sve ponude dobavljača uporede i pravedno razmotre bez favorizovanja
 - Budemo transparentni u tenderskom procesu i pokažemo poštenje i razumevanje pri slanju povratnih informacija onima koji su izgubili na tenderu
 - Osiguramo da svi dobavljači, gde god da posluju, razumeju i prihvate Opšte uslove kompanije za kupovinu i plaćanje, koji uključuju i etička načela
 - Obezbedimo povratnu informaciju dobavljačima zasnovanu na objektivnim, transparentim i konzistentnim pokazateljima
 - Podržimo dobavljače u zadovoljavanju očekivanja LORÉALA – ali da imamo hrabrosti da prekinemo odnose sa onim dobavljačima koji ih uporno ne zadovoljavaju
 - Plaćamo dobavljačima na vreme i prema dogovorenim uslovima (pod uslovom da dobavljač obavi svoj deo posla prema uslovima ugovora)
 - Osiguramo da dobavljač ne zavisi suviše od poslovanja sa LORÉALOM
- Ne tražimo od dobavljača da čine nerazumne ustupke kako bi dobili ili zadržali posao sa LORÉALOM. Posebno moramo izbegavati recipročno poslovanje. (Ovo uključuje navođenje ili podrazumevanje da je odluka o kupovini robe ili usluga zasnovana na obostranom sporazumu da dobavljač kupuje naše proizvode ili usluge)
 - Zaštitimo poverljive informacije dobavljača kao da su naše sopstvene, naročito vodeći računa da poštuju njihova autorska prava i intelektualnu svojinu

Ponosni smo na svoju reputaciju da sa dobavljačima poslujemo uz uzajamno podržavanje i na otvoren način. Takvi odnosi su zasnovani na principu nepristrasnosti, pravičnosti i odanosti, a mi poštuju njihovu nezavisnost i identitet. L'ORÉAL neće zloupotrebiti svoj položaj na tržištu kako bi stekao prednost.

P: Pokušavam da nađem novog dobavljača za kancelarijski materijal. Prvi kojeg sam kontaktirao nudi dobru uslugu, ali su mu cene visoke. Drugi nije tako dobar, ali je jeftiniji (uglavnom zbog značajnog popusta koji nam je odobrio u želji da više posluje sa LORÉALOM). Da li mogu prvom dobavljaču da kažem koju je cenu ponudio ovaj drugi, kako bih snizio njegove cene?

O: Možete reći prvom dobavljaču da ste dobili ponudu sa boljim cenama, ali treba da zaštitite identitet drugog dobavljača. U protivnom biste dali prvom dobavljaču osetljivu informaciju o cenama njegovog konkurenta, a to nije etički.

P: Našao sam jednog zaista dobrog dobavljača, ali on tek započinje posao i LORÉAL je trenutno njegov jedini klijent. Mogu li da ga koristim?

O: Da. Nema razloga da ne pomognemo dobavljaču da razvije svoj posao. Međutim, u ugovoru treba da bude navedeno da se od njega očekuje da nađe druge klijente pre isteka određenog vremenskog perioda i da ukoliko to ne učini, LORÉAL može razmatrati promenu dobavljača. Ako je zaista dobar, ovo ne treba da bude problem.

P: Neko mi je rekao u poverenju da je jedan od naših prekomorskih dobavljača pod istragom zbog navodnog prinudnog rada. Dobavljač mi nije rekao ništa o tome, a prilikom prethodnih poseta na licu mesta nije bilo razloga za brigu. Da li da ignorišem ove glasine?

O: Ne. Morate to istražiti počevši od toga što ćete dobavljača pitati za informaciju. Ako imate bilo kakvih sumnji, razmotrite da ih uključite u Socijalni revizorski program L'ORÉALA, koji uključuje slanje eksternog revizora da proveri činjenice u vezi sa zapošljavanjem, uslovima rada i drugim pitanjima.

Zapamtite: *Ako ste suočeni sa problemom oko izbora dobavljača ili tretmana, nemojte ga sakrivati. Dobićete pomoć i podršku ako o njemu porazgovarate sa svojim rukovodstvom nabavke, ili šefom za ljudske resurse (vidi takođe odeljak "Otvoren razgovor")*

POŠTENA KONKURENCIJA

Mi poštujemo sve učesnike u našoj profesionalnoj sferi, uključujući i konkurenciju. Sa njima postupamo onako kako bismo želeli da oni postupaju sa nama. Naš leaderski položaj u kozmetičkoj industriji čini nas odgovornijim da predstavljamo dobar primer u ovoj oblasti.

U našem je interesu da radimo u industriji u kojoj se pošteno posluje. To olakšava naš rad i povećava poverenje naših kupaca. Odavanje bilo kog tipa informacija kao što su određivanje cena, troškovi ili marketinški plan može dovesti do sumnje, osnovane ili ne, da dolazi do nameštanja cena, teritorijalne podele ili druge vrste manipulacija i deformacija slobodnog tržišta.

Od svih nas se očekuje da:

- Izbegavamo bilo kakav kontakt sa konkurentima tamo gde se razgovara o poverljivim informacijama
- Izbegavamo da navodimo kupce ili dobavljače da raskinu ugovore sa konkurencijom
- Se uzdržavamo od svesnog preduzimanja radnji da prekinemo izvore nabavke dobavljača
- Ne uspostavljamo ekskluzivne dilerske aranžmane (npr. Ugovore koji zahtevaju od neke kompanije da trguje samo sa LORÉALOM) bez prethodnog pravnog saveta ako bi se moglo smatrati da LORÉAL drži dominantan položaj na tržištu
- Obezbedimo da ne namećemo ugovore koji vezuju različite proizvode ili usluge (npr one koji zahtevaju od kupca koji želi jedan proizvod da takođe kupi drugi "vezani" proizvod), ili dozvoljamo rabate za vernost bez prethodnog pravnog saveta, ako bi se moglo smatrati da LORÉAL drži dominantan položaj na tržištu
- Se uzdržimo svih omalovažavajućih primedbi u odnosu na konkurenciju (uključujući bilo kakve lažne izjave u vezi sa njihovim proizvodima ili uslugama)

- Odmah otkrijemo našem neposrednom rukovodstvu ako smo nehotično primili ili koristili vlasničke ili poverljive informacije koje se odnose na konkurente i zakonski pripadaju samo njima ili trećim licima
- Informacije o konkurenciji sakupljamo samo legitimnim sredstvima i pritom se uvek predstavimo kao zaposleni u LORÉALU
- Ne dozvoljavamo našim novim službenicima da otkrivaju poverljive informacije o konkurentima za koje su prethodno radili

P: Nedavno sam na sajmu sreo jednog od predstavnika konkurentske kompanije. Dok smo sedeli u baru, pomenuo je da će njegova kompanija uskoro povećati cene nekoliko ključnih proizvoda. Ovo je zaista koristan podatak! Kome treba da kažem za ovo da bismo stekli punu prednost?

O: Mi ne otkrivamo cene, ne razmenjujemo i ne trgujemo informacijama sa konkurencijom. Ovo uključuje politiku cena, popuste, promocije, honorare, garancije i uslove prodaje. Ako konkurent dobrovoljno saopšti takvu informaciju, razgovor pažljivo treba da privedete kraju, i da obavestite svoje neposredno rukovodstvo. Njegova namera može biti bezazlena, ali može stvoriti privid nameštanja cena ili tendera što je neetički, i u većini zemalja nelegalno.

P: LORÉAL je član Nacionalnog udruženja profesionalnih kozmetičara a ja sam predstavnik LORÉALA za Trgovački odbor. Posle jednog od mesečnih sastanaka odbora, jedan od mojih kolega, predstavnik dobro poznatog konkurenta, predložio je da se članovi odbora sastanu u restoranu da učvrste lične veze i da razgovaraju "nezvanično". Šta da radim?

O: Ne prihvatajte poziv, i odmah obavestite pravnu službu. Imamo obavezu da upozorimo udruženje na takve "nezvanične" sastanke. Zapamtite da sa konkurentima smete kontaktirati samo u izuzetnim prilikama i to samo u vezi sa nespecifičnim, nevažnim, nestrateškim temama. Strogo izbegavajte neformalne kontakte i čak i društvene događaje na kojima je prisutna konkurencija. Ako tokom "zvaničnog" zvaničnog kontakta sa konkurentima, shvatite da će se raspravljati o osetljivim pitanjima, napustite sastanak i postarajte se da činjenica da ste napustili sastanak ude u zapisnik.

POREZI I TAKSE

P: Saznao sam da će jedan od naših glavnih konkurenata uskoro lansirati novi proizvod koji može ugroziti našu prodaju i marketinške strategije. Veoma nam je stalo da saznamo više o tome po bilo koju cenu. S obzirom na važnost tih informacija, možemo li unajmiti nekoga da pretraži njihovo smeće u traženju tragova u vezi sa njihovom strategijom lansiranja?

O: Ne. Ovo je potpuno neetičko ponašanje, koje bi moglo ozbiljno ugroziti našu reputaciju i integritet. LORÉAL ne može biti deo takvih aktivnosti. Osim činjenice da je takva špijunaža neprikladna, samo se zapitajte kako bi izgledalo kada bi to izašlo u novinama! Mi možemo sakupljati informacije o konkurenciji legitimnim sredstvima. Ta sredstva uključuju pregledanje proizvoda naših konkurenata i korišćenje javno dostupnih izvora, kao što su promotivni leci, godišnji izveštaji, izložbe konkurenata na sajmovima, i podaci koji se objavljuju sa odobrenjem i koji ne otkrivaju informacije važne za kompaniju.

P: Pre šest meseci, unajmio sam osobu koja je radila za konkurenta. Dok je bila tamo stekla je ogromno iskustvo u istraživanju u za nas ključnoj oblasti. U stvari, i zaposlio sam je uglavnom zbog tog iskustva. Podrazumeva se da sam vodio računa da nam ona ne prenese nikakvu poverljivu informaciju, ali valjda, nakon izvesnog vremena ona slobodno može podeliti svoje znanje sa nama? Inače bi sve ovo sa poverljivošću bilo malo preterano, zar ne?

O: Ne. Nema vremenskog ograničenja u pogledu zaštite poverljive informacije. Pomenutu osobu trebalo je zaposliti na osnovu istraživanja koje bi ona mogla da izvrši za nas, a ne na osnovu onoga što je u prošlosti radila za našeg konkurenta. Možda bi je čak trebalo prebaciti u drugo odeljenje, gde ne bi osećala pritisak da prenese poverljiva znanja.

Zapamtite: Ako ste suočeni sa problemom nepristrasne konkurencije, nemojte ga zadržavati za sebe. Dobićete pomoć i podršku ako o njemu porazgovarate sa svojim rukovodstvom, pravnom službom ili šefom za ljudske resurse (vidi takođe odeljak "Otvoren razgovor")

LORÉAL ima za cilj da bude odgovorno pravno lice gde god da posluje. Ključna pretpostavka toga jesu poštovanje svih važnih poreskih zakona, pravilno ispunjavanje (dokumentacija i rokovi) lokalnih poreskih obaveza, i plaćanje u celosti svih lokalnih i nacionalnih poreza kao što nalažu takvi zakoni.

Od svih nas se očekuje da:

- Obezbedimo da LORÉAL ne izbegava svesno svoje poreske obaveze
- Obavljamo svoju ulogu vođenjem tačnih i jasnih knjiga i evidencija

P: Prišao mi je dobavljač koji kaže da zna za siguran način da nam uštedi novac. Nudi se da preusmeri dokumentaciju o kupovine božićne porudžbine njegovih proizvoda preko treće zemlje kako bismo izbegli inače obavezno plaćanje poreza na dodatnu vrednost (PDV). Zvuči kao pametna šema – mogu li dati zeleno svetlo?

O: Ne. Bilo kakav pokušaj da se izbegne potpuno ispunjenje naših poreskih obaveza – što bi u osnovi ovo i bilo – je nezakonit i neetički. Budžet LORÉALA uključuje sredstva za plaćanje svih zakonskih poreza.

Zapamtite: Ako ste suočeni sa problemom oko poreza, nemojte ga zadržavati za sebe. Dobićete pomoć i podršku ako o njemu porazgovarate sa svojim rukovodstvom, Finansijskim direktorom, pravnom službom ili šefom za ljudske resurse (vidi takođe odeljak "Otvoren razgovor")

L'ORÉAL neutrališe sve emisije ugljenika koji nastaju stvaranjem, proizvodnjom i distribucijom Pravidnika poslovne etike. Ovo je naš prvi dokument „neutralan po klimu“.

Naš partner je Climate Care, jedna od najuglednijih kompanija koja obezbeđuje ofsete.

Izdanje:

Direktor grupe za etiku
L'ORÉAL
41, rue Martre
92117 CLICHY
FRANCE
<http://ethics.loreal.wans>

Fotografije:

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaïche, Micheline Pelletier/Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche, sva prava rezervisana

Dizajn: **futerra**

Futerra Sustainability Communications Ltd
www.futerra.co.uk

Ovaj dokument je štampan korišćenjem biorazgradivog biljnog mastila i štamparske tehnologije sa niskim nivoom alkohola. Napravljen je od papira koji ima uverenje Saveta šumarskog gazdinstva i sadrži 50% recikliranog otpada. Mi smo odabrali štampač sa nezavisno sertifikovanim ISO 14001 sistemom upravljanja okolinom.



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

