

L'ORÉAL

CODE OF BUSINESS ETHICS

CARA KITA BEKERJA

2007

DAFTAR ISI

SEMANGAT L'ORÉAL	1
PRAKATA	2
Oleh Sir Lindsay OWEN-JONES dan Jean-Paul AGON	
PRAKATA	3
oleh Management Committee	
CARA MENGGUNAKAN KODE ETIK INI	4
MENGHORMATI INDIVIDU, MENGHORMATI UNDANG-UNDANG DAN MENGHORMATI BUDAYA SETEMPAT	5
PEMBICARAAN TERBUKA	6
SEBAGAI SEBUAH BISNIS	7
Keamanan dan Kualitas Produk	8
Akurasi dalam Data Finansial dan Bisnis	9
Penggunaan Fasilitas Perusahaan	10
Informasi Rahasia	11
Mewakili Perusahaan	12
Hadiah dan Hiburan	13
Suap dan Uang Pelicin	15
SEBAGAI SEBUAH PERUSAHAAN	16
Keamanan dan Kualitas Produk	17
Keragaman	18
Pelecehan dan Tindak Kekerasan	20
Pelecehan Seksual	21
Privasi	22
Konflik Kepentingan	23
SEBAGAI WARGA KORPORAT YANG BERTANGGUNG JAWAB	25
Kegiatan Politik	26
Kontribusi ke masyarakat	27
Kemampuan Menjaga Lingkungan	28
PANDUAN TAMBAHAN BAGI MANAJER	29
Peran Manajer	30
Iklan dan Pemasaran	31
Perdagangan melalui Orang Dalam	32
Pemilihan dan Perlakuan Adil terhadap <i>Supplier</i>	33
Kompetisi yang Adil	34
Pajak	36

SEMANGAT L'ORÉAL

Di L'ORÉAL, kita yakin bahwa semua orang mendambakan kecantikan. Misi kita adalah membantu pria dan wanita di seluruh dunia untuk menyadari aspirasi tersebut, dan mengungkapkan pendapat pribadi mereka sepenuhnya. Inilah yang memberi makna dan nilai kepada bisnis kita, dan kepada kehidupan kerja para karyawan. Kita bangga dengan pekerjaan kita.

SEBAGAI SEBUAH BISNIS

Strategi kepemimpinan kita didasarkan pada investasi berkelanjutan di dalam riset ilmiah dan pengembangan yang seksama. Strategi ini memudahkan merek kita menghasilkan produk yang inovatif, sangat efektif, praktis dan nyaman digunakan, serta diproduksi dengan memenuhi standar mutu dan keamanan yang paling ketat. Kita bertujuan mencapai keunggulan, dan senantiasa memacu diri sendiri dan metode kita untuk mencapainya. Kita sangat menjunjung tinggi kejujuran dan kejelasan: iklan kita untuk para pelanggan didasarkan pada kinerja dan data ilmiah yang telah terbukti kebenarannya. Kita berkomitmen membangun hubungan yang erat dan kekal dengan pelanggan dan *supplier* kita, yang didirikan di atas kepercayaan dan keuntungan timbal-balik. Kita melakukan bisnis kita dengan integritas: kita menghormati undang-undang yang berlaku di negara tempat kita beroperasi dan patuh terhadap praktek tatakelola korporat yang baik. Kita menjaga standar tinggi dalam akuntansi dan pelaporan, dan turut memerangi korupsi. Kita memberi nilai kepada para pemegang saham berkelanjutan jangka-panjang, dengan cara melindungi dan memanfaatkan sebaik-baiknya aset perusahaan.

SEBAGAI SEBUAH PERUSAHAAN

Kita bertujuan membuat L'ORÉAL sebagai tempat yang menyenangkan dan membanggakan untuk bekerja. Kita mengerti bahwa karyawan adalah aset terbesar kita. Mereka berhak mendapat lingkungan kerja yang sehat dan aman: suatu lingkungan kerja di mana bakat setiap orang diakui, perbedaan dihargai, privasi dihormati, dan dengan memperhatikan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional. Kita yakin dalam menawarkan karyawan kita suatu lingkungan yang membangkitkan semangat, berbagai peluang pribadi yang mengasyikkan, serta kesempatan untuk membuat perbedaan. Kita mendorong terbentuknya atmosfer keterbukaan, keberanian, kemurahan hati dan rasa hormat, sehingga semua karyawan kami merasa bebas untuk mengemukakan pertanyaan, gagasan, dan kepedulian mereka.

SEBAGAI WARGA KORPORAT YANG BERTANGGUNG JAWAB

Kita memainkan bagian kita dalam menciptakan dunia kecantikan dan keindahan. Kita memperhatikan dampak perusahaan kita terhadap lingkungan, termasuk keanekaragaman hayati, dan senantiasa mencari cara untuk mengurangi dampak buruknya: kita berusaha menghindari hari esok yang mengkhawatirkan, yang semata-mata hanya demi hari ini. Kita memberi sumbangsih yang positif bagi negara dan komunitas di mana kita berada, dan kita menghormati budaya dan norma setempat. Kita berkomitmen untuk menghormati hak-hak asasi manusia. Kita ingin membantu mengakhiri eksploitasi terhadap anak-anak di tempat kerja dan praktik kerja paksa. Kita ingin mengakhiri uji coba terhadap binatang di industri kosmetik, dan untuk itu berperan di dalam pengembangan dan penerimaan metode alternatif. Kita aktif mencari dan mendukung mitra bisnis yang bersedia berbagi nilai dan komitmen kita.

Inilah semangat yang melandasi kerja kita: SEMANGAT L'ORÉAL.

PRAKATA

OLEH SIR LINDSAY OWEN-JONES
DAN JEAN-PAUL AGON



L'ORÉAL telah dibangun berdasarkan nilai dasar yang telah memandu kita di setiap kehidupan perusahaan kita, dan tetap berlanjut hingga hari ini. Nilai-nilai kita telah membentuk budaya kita, dan nilai-nilai tersebut telah mendukung reputasi kita.

Selama bertahun-tahun, kita telah menyampaikannya dari mulut ke mulut. Namun sekarang, setelah karyawan kita sangat banyak dan kita hadir disejumlah negara, kami yakin bahwa telah tiba waktunya bagi kita untuk mengumpulkan nilai-nilai itu ke dalam satu dokumen: sebuah dokumen yang dapat menginspirasi kita dan akan membawa kita lebih dekat satu sama lain.

Kita tinggal dimasa yang berganti dengan cepat. Tidak lagi cukup bagi kita untuk berbagi keyakinan umum. Kita perlu tidak hanya menyampaikan dengan jelas, melalui dokumen baru ini, namun juga bagaimana kita memenuhi harapan melalui praktik.

Inilah yang membawa nilai-nilai kita ke kehidupan dan akan ditunjukkan bagaimana nilai-nilai tersebut memberi inspirasi dan menuntun keputusan yang kita buat dalam pekerjaan sehari-hari.

Kita semua bertanggung jawab untuk mengikuti aturan main yang mendorong integritas dan standar etik L'OREAL. Kami menggantungkan harapan kepada masing-masing Anda semua untuk menghormati dan menyampaikan nilai-nilai tersebut.

Kami yakin bahwa komitmen kita untuk mencapai nilai-nilai yang sangat kuat tersebut, dan untuk menunjukkan standar etik kita yang tinggi di segala sesuatu yang kita lakukan, sehingga lebih memastikan bahwa L'OREAL dipandang sebagai organisasi yang patut dicontoh: organisasi yang menginspirasi kepercayaan dan rasa hormat.

SIR LINDSAY OWEN-JONES
Chairman

JEAN-PAUL AGON
Chief Executive Officer

PRAKATA

OLEH MANAGEMENT COMMITTEE



Kami berkomitmen untuk membawa SEMANGAT L'ORÉAL ke kehidupan kerja sehari-hari kami. Ini sangat penting bagi kelanjutan keberhasilan Perusahaan.

Untuk alasan itulah kami membuat kode etik ini. Tujuannya adalah untuk membantu setiap orang memahami apa yang diharapkan oleh perusahaan terhadap kita sebagai karyawan L'ORÉAL. Kode etik ini berlaku bagi kita semua, di mana pun perusahaan kita beroperasi dan apa pun peran kita – mulai dari staf junior hingga direktur perusahaan.

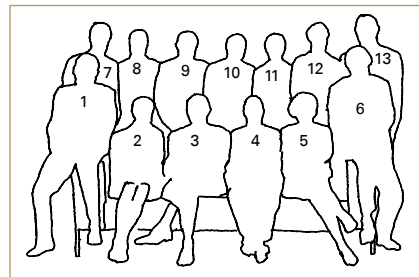
Masing-masing dari kita dan setiap orang di Perusahaan, baik sebagai duta besar L'ORÉAL maupun sebagai anggota komunitas, membuat komitmen pribadi untuk menaati kode etik ini – baik secara tertulis maupun dalam semangat.

Anda harus selalu ingat bahwa:

- Nilai dan prinsip panduan yang dijelaskan di dalam dokumen ini wajib anda taati dan hormati
- Anda memberi contoh: Reputasi L'ORÉAL ada di tangan Anda
- Anda dinilai tidak hanya dari apa yang Anda lakukan, namun juga bagaimana Anda melakukannya
- Masalah etika tidak mudah dijelaskan, namun tetap harus ditanggapi.

Kami anjurkan Anda tidak menyimpan pertanyaan untuk diri sendiri. Ungkapkanlah dan carilah nasehat.

Integritas dan rasa hormat adalah hal terpenting dalam cara kita bekerja.



1 JEAN-JACQUES LEBEL
President
L'ORÉAL Professional Products

2 BRIGITTE LIBERMAN
Managing Director
Active Cosmetics International

3 JEAN-PAUL AGON
Chief Executive Officer

4 GEOFF SKINGSLEY
Executive Vice-President
Human Resources

5 BÉATRICE DAUTRESME
Executive Vice-President
Corporate Communications
External Affairs & Prospective

6 PATRICK RABAIN
President
L'ORÉAL Consumer
Products

7 LAURENT ATTAL
President and Chief
Executive Officer
L'ORÉAL USA

8 JOCHEN ZAUMSEIL
Managing Director of
the Asia Zone

9 JOSEPH BITTON
Managing Director of the
Latin America Zone

10 JEAN-PHILIPPE BLANPAIN
Executive Vice-President
Production and Technology

11 MARC MENESGUEN
President
L'ORÉAL Luxury Product

12 CHRISTIAN MULLIEZ
Executive Vice-President
Administration and
Finance

**13 JEAN-FRANÇOIS
GROLLIER**
Executive Vice-President
Research and Development

CARA MENGGUNAKAN KODE ETIK INI

CARA KITA BEKERJA tidak menggantikan kebijakan mana pun, dan Anda harus merujuk ke peraturan dan standar yang telah ditetapkan di tempat kerja Anda. Kode etik ini bertujuan untuk memberikan kerangka kerja bagi berbagai kebijakan tersebut, agar Anda dapat dengan lebih mudah memahami dasar pemikiran di balik kebijakan tersebut.

Namun, kode etik ini juga merupakan sebuah alat untuk membantu Anda menangani setiap pertanyaan atau dilema yang mungkin Anda hadapi berkenaan dengan cara kita bekerja.

Tentu saja, tidak ada dokumen yang dapat mengantisipasi dan menangani segala situasi yang mungkin timbul, khususnya karena ada banyak masalah etika yang terjadi di “wilayah abu-abu”, di mana tidak nampak ada solusi yang dapat digunakan. Maka dari itu, setiap kali Anda dihadapkan pada apa yang Anda rasakan sebagai suatu keputusan etika yang janggal, ajukan pertanyaan-pertanyaan berikut ini kepada diri Anda sendiri:

1. Apakah keputusan itu sudah sejalan dengan SEMANGAT L'ORÉAL dan CARA KITA BEKERJA?
2. Apakah keputusan itu tidak melanggar hukum?
3. Apa pengaruh dari tindakan terhadap para 'stake holder' (semua pihak yang berkepentingan) yang beraneka ragam dan bagaimana mereka akan bereaksi terhadap tindakan saya?
4. Apabila saya tidak yakin, sudahkah saya meminta bantuan?

Kita mengakui bahwa beberapa situasi tidak mudah dihadapi. Jika anda ragu, **hal terbaik** adalah **mengungkap masalahnya dan bahas secara terbuka**.

Persoalan teknis seperti Finansial, Sumber Daya Manusia, Kesehatan dan Keamanan, Undang-Undang dan Pajak, Pembelian, dan lain-lainnya sebaiknya diserahkan kepada para ahli internal.

T: Apakah dokumen ini berlaku terhadap saya?

J: Kita semua di L'ORÉAL mungkin akan menghadapi masalah etika dalam pekerjaan sehari-hari kita: bagaimana kita bertindak terhadap kolega dan menanggapi perlakuan mereka; bagaimana kita menghadapi permintaan yang sulit atau aneh dari pelanggan atau *supplier*; bagaimana kita memecahkan masalah tentang penggunaan properti perusahaan. Masing-masing hal tersebut memiliki dimensi etika. Kode ini merupakan panduan yang berguna dan praktis mengenai berbagai masalah etika yang biasa dijumpai dari waktu ke waktu.

SEMANGAT L'ORÉAL dan CARA KITA BEKERJA ini disampaikan kepada semua karyawan Grup L'ORÉAL dan anak perusahaannya di seluruh dunia. Kode etik ini juga berlaku bagi semua Staf dan Direktur Grup L'ORÉAL beserta anak perusahaannya.

Kode Etik Bisnis ini tersedia dalam 41 bahasa. Dokumen referensi dari Kode Etik ini berbahasa Inggris (UK).

MENGHORMATI INDIVIDU

Kita berharap semua karyawan dan entitas dapat bekerja bersama-sama dengan penuh rasa hormat dan terbuka. Dengan cara ini, kita akan mempertahankan budaya loyalitas, kepercayaan dan solidaritas di keseluruhan kegiatan bisnis kita. Kita semua harus berusaha memberi penghargaan terhadap ide orang lain, dan mengakui sumbangsuhnya terhadap pihak lain. Kerja tim harus didorong, dan kesuksesan maupun kegagalan harus diungkapkan. Kita harus mendengarkan dengan penuh perhatian dan berbagi informasi sesuai keperluan, dengan tetap mematuhi peraturan Grup tentang kerahasiaan. Akhirnya, meremehkan kolega juga dianggap bertentangan dengan nilai-nilai L'ORÉAL.

MENAATI UNDANG-UNDANG

L'ORÉAL beroperasi di banyak negara – tempat beraneka ragam sistem kebudayaan, hukum dan politik.

Sebagai peraturan dasar, baik sebagai sebuah bisnis maupun individu dalam melaksanakan kewajiban kita, harus menaati undang-undang yang berlaku di negara di tempat L'ORÉAL beroperasi.

L'ORÉAL khususnya terikat pada semangat dan undang-undang yang mengatur:

- Hak asasi manusia; larangan terhadap perburuan anak-anak dan kerja paksa; diskriminasi; jam kerja dan gaji; representasi kolektif karyawan
- Standar mutu, kesehatan dan keselamatan
- Lingkungan
- Korupsi dan suap
- Pajak dan komunikasi yang akurat tentang informasi finansial
- Kompetisi yang adil

L'ORÉAL mencoba berbagi prinsip-prinsip ini dengan mitra bisnisnya serta memastikan sejauh mungkin, bahwa mitra tersebut juga menaati undang-undang dan peraturan ini.

MENGHORMATI BUDAYA SETEMPAT

CARA KITA BEKERJA disiapkan dan disusun dengan bantuan para karyawan L'ORÉAL dari seluruh dunia. Kita yakin bahwa pesan intinya akan dapat diterapkan di seluruh wilayah operasional kita.

Kita harus memastikan bahwa, sedapat mungkin kita akan melakukan kegiatan dengan memperhatikan tradisi budaya dan sosial dari komunitas di tempat kita berada.

Ada banyak contoh ketika panduan di dalam kode etik ini berbeda dengan undang-undang atau budaya setempat di negara tertentu. Apabila kasus tersebut terjadi, maka ketika undang-undang setempat menghendaki standar yang lebih tinggi daripada yang dijelaskan di dalam kode etik, undang-undang setempatlah yang harus selalu diterapkan. Sebaliknya, apabila kode etik memberikan standar yang lebih tinggi, maka kode etik yang akan dipelakukan sepanjang tidak merupakan kegiatan ilegal dan/atau merugikan karyawan.

PEMBICARAAN TERBUKA

L'ORÉAL mendukung budaya keterbukaan di mana karyawan dapat mengungkapkan kepeduliannya.

Semua karyawan diharapkan mengemban tanggung jawab pribadi guna memastikan bahwa tindakan kita telah memenuhi SEMANGAT L'ORÉAL dan CARA KITA BEKERJA.

Kami mendorong semua karyawan untuk mengungkapkan pandangan mereka, mempertahankan opini dan memberi tanda apabila terdapat perilaku atau permintaan yang tidak dapat diterima.

Kami mengakui bahwa karyawan memiliki kepedulian tentang praktek tertentu serta membutuhkan nasehat dan bimbingan untuk membantu memecahkan berbagai persoalan tersebut.

Merupakan kebijakan kita bahwa perhatian tentang perbuatan keliru yang dilaporkan demi kebaikan Perusahaan atau karyawan atau mitra bisnisnya akan diselidiki secara menyeluruh, dan akan diambil tindakan yang sesuai. "Itikad baik" mengandung arti bahwa Anda telah menyediakan informasi yang Anda yakini sebagai jujur dan akurat pada saat itu, bahkan pada saat Anda terbukti keliru kelak.

Kami akan menyediakan masukan bagi individu yang telah mengemukakan perhatiannya, sejauh masukan itu dirasa tepat dan dapat diberikan tanpa melanggar persyaratan hukum atau kewajiban kerahasiaan lainnya.

Kami akan memastikan proses yang adil dalam menginvestigasi dan, khususnya, akan menghormati prinsip-prinsip dari proses tersebut dan praduga tak bersalah.

Semua informasi yang diberikan selama investigasi akan disampaikan berdasarkan aturan "yang berhak mengetahui," dan karyawan mana pun yang mengungkapkan perhatiannya dengan itikad baik akan dilindungi dari tindakan balas dendam. Kerjasama penuh senantiasa diharapkan selama investigasi.

Prosedur normal untuk mengemukakan masalah adalah melalui manajemen lini Anda. Apabila untuk alasan tertentu Anda merasa tidak nyaman dengan cara ini, Anda sebaiknya mengangkat masalah ini melalui Manajer Sumber Daya Manusia (SDM). Masih ada beberapa prosedur lain yang tersedia di negara Anda, seperti perwakilan karyawan, prosedur keluhan atau lembaga bantuan lain.

Di negara Anda, merupakan tanggung jawab Presiden Direktur untuk memastikan rasa hormat menurut SEMANGAT L'ORÉAL dan CARA KITA BEKERJA.

Apabila Anda telah mengangkat masalah di tingkat lokal dan Anda tetap merasa tidak puas dengan jawaban yang diberikan oleh manajemen setempat, atau dalam kasus pengecualian di mana masalah tidak sesuai untuk diangkat di tingkat lokal, Anda dapat menghubungi Direktur Etika Grup L'ORÉAL sebagai berikut:

website: www.loreaethics.com

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

Perlu diketahui bahwa sekalipun kami tidak melarang laporan tanpa nama, namun kami tidak menyarankannya. Kami yakin telah menawarkan jaminan yang cukup memadai sehingga karyawan tidak perlu melaporkan perhatian menurut itikad baiknya dengan menyembunyikan identitasnya. Lagi pula, sulit dilakukan investigasi terhadap sebuah masalah yang dilaporkan secara anonim.

CARA KITA BEKERJA

SEBAGAI SEBUAH BISNIS

“Kita bertujuan mencapai keunggulan, dan
senantiasa memacu diri sendiri dan metode
kita untuk mencapainya”

SEMANGAT L'ORÉAL



KEAMANAN DAN KUALITAS PRODUK

Keamanan dan kualitas produk merupakan hal terpenting selamanya.

Keunggulan kinerja, kualitas dan keamanan dari produk kita semuanya itu menunjukkan dedikasi serta rasa hormat kita terhadap para pelanggan, yang menghasilkan kepercayaan, meningkatkan reputasi merek, dan memastikan bahwa L'ORÉAL tetap memimpin di bidang industri kita.

Kita berkomitmen untuk memasarkan produk yang telah terbukti manfaat dan keamanannya, dan dijamin oleh pengujian yang teliti.

Setiap karyawan L'ORÉAL di seluruh dunia harus memiliki komitmen untuk pencapaian mutu produk total sejak konsep hingga distribusinya, dan bahkan setelah produk berada di pasar.

Kitasemua yang terlibat di dalam pengembangan, produksi, pemasaran, distribusi dan penjualan produk-produk kita, diharapkan untuk:

- Memenuhi semua persyaratan hukum dan peraturan mengenai pengembangan dan pelabelan produk
- Mendorong pertukaran pandangan yang bebas dan terbuka tentang keamanan produk, sehingga tidak ada masalah keamanan yang terlewatkan
- Memastikan bahwa standar higienis tertinggi dan kendali mutu yang ketat telah diberlakukan di setiap tahap dari proses produksi
- Memastikan semua reaksi negatif dari pelanggan telah dilaporkan ke Departemen Pengawasan Pasca-Pemasaran (Department of Post Marketing Surveillance)
- Segera menanggapi perhatian apa pun tentang masalah keamanan produk, toleransi dan kendali mutu

T: Saya bekerja pada lini produksi, dan saya memperhatikan ada beberapa barang jadi yang tidak sempurna, yang mengarah ke kemungkinan bahwa salah satu mesin dapat memunculkan beberapa masalah mutu. Saya tahu bahwa kami diharapkan akan menghentikan produksi ketika hal tersebut terjadi, namun penyelia saya tidak mengambil tindakan apa pun. Saya tahu bahwa jadwal produksi sangat ketat. Haruskah saya mempercayai bahwa dia tahu apa yang dilakukannya dan mengabaikannya?

J: L'ORÉAL telah menempatkan kendali mutu di masing-masing tingkat dari proses produksi untuk memastikan bahwa pelanggan kita mendapatkan produk dengan mutu tertinggi. Mutu harus tetap diutamakan, tanpa memandang jadwal produksinya. Anda harus menghentikan kerja lini produksi tersebut tanpa ragu-ragu, kemudian sampaikan secara terbuka dengan manajer Anda, dan bekerja dengannya serta sisa anggota tim untuk menyelesaikan masalah, sebelum melanjutkan produksi.

T: Kami telah menerima laporan dari *supplier* yang menyatakan bahwa telah terjadi kontaminasi pada pengiriman bahan baku yang terakhir. Produk yang mengandung bahan tersebut telah terlanjur dikirim ke para pelanggan kami dan tidak ada bukti nyata tentang adanya kontaminasi pada produk kami. Apakah kami berkewajiban untuk menarik kembali seluruh produksi yang telah beredar?

J: Di L'ORÉAL, kita segera menanggapi segala persoalan tentang keamanan produk. Anda harus segera membahas masalah dengan manajer langsung atau Manajer Kendali Mutu.

Ingat: Apabila Anda menghadapi persoalan tentang keamanan produk, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda, Manajer Kendali Mutu, atau Manajer SDM (lihat juga bab "Pembicaraan Terbuka").

AKURASI DALAM DATA FINANSIAL DAN BISNIS

Akurasi merupakan hal terpenting bagi bisnis yang berhasil. Akurasi merupakan bagian penting dalam menjalankan bisnis yang sah, jujur, dan efisien. Kita semua memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa semua data, finansial, atau apa pun, adalah akurat. Khususnya, sangat penting untuk dapat menyediakan informasi yang transparan, rutin dan dapat dipercaya kepada para pemegang saham.

Kita semua diharapkan untuk:

- Menjalankan bagian kita dalam memastikan bahwa data finansial dan bisnis yang akurat akan dipertahankan sepanjang waktu
- Menjaga data secara aman dan mengikuti panduan tentang penyimpanan data
- Bekerjasama dengan auditor internal maupun eksternal
- Menolak semua transaksi secara tunai. Jika tidak ada kemungkinan lainnya, transaksi secara tunai harus diotorisasi, dicatat dengan benar dan dokumentasinya disimpan
- Pastikan bahwa kita tidak akan menjual, memindahkan atau membuang aset apa pun milik L'ORÉAL tanpa otorisasi dan dokumentasi yang sesuai

T: Saya telah diminta untuk memeriksa laporan penjualan yang disiapkan oleh manajer saya untuk akhir tahun. Saat melakukannya, saya melihat sesuatu yang saya pikir merupakan sebuah kesalahan, dan sepertinya tidak ada orang lain yang melihatnya. Saya merasa agak gugup mengemukakan masalah ini, karena saya tidak ingin membahayakan hubungan saya dengan manajer saya. Apa yang harus saya lakukan?

J: Alasan mengapa Anda diminta untuk memeriksa laporan penjualan adalah untuk memastikan bahwa tidak ada satu kesalahan pun. Apabila Anda tidak mengungkapkan masalah ini, berarti Anda tidak melakukan pekerjaan dengan benar, dan Anda tidak melayani kepentingan Perusahaan. Anda harus berbicara dengan manajer Anda tentang apa yang telah Anda

temukan. Dia tidak memiliki alasan untuk marah kepada Anda; sebaliknya, Anda telah melakukan pekerjaan dengan baik dan tidak melewatkan satu pun informasi tidak akurat di dalam dokumen.

T: Terkadang kita sangat sibuk, sehingga tidak selalu dapat menemukan semua tanda terima yang dibutuhkan untuk mengklaim pengeluaran saya. Apakah boleh saya menambahkan item pengeluaran tidak benar hanya untuk mencapai total nilai yang benar? Ini tidak sepenuhnya bohong. Saya hanya ingin memastikan bahwa saya menerima hak saya.

J: Tidak, itu tidak baik. Itu berarti laporan pengeluarannya tidak akurat, dan dapat mengakibatkan ketidakakuratan data akuntansi. Anda bertanggung jawab menyimpan semua tanda terima; hanya itulah jaminan bahwa Anda akan menerima bagian Anda.

T: Salah satu pelanggan kami bertanya apakah mereka dapat membayar dengan account yang berbeda-beda, menggunakan gabungan antara tunai dan cek. Apakah ini dapat diterima? Apa yang harus saya lakukan?

J: Anda harus berhati-hati dengan jenis transaksi semacam ini. Ini bisa jadi merupakan bentuk pencucian uang, yaitu proses di mana uang yang diperoleh melalui cara-cara yang tidak sah (misal, obat-obatan terlarang, suap, dan prostitusi) berusaha untuk ditutup-tutupi, atau dibuat seolah-olah merupakan hasil kegiatan yang tidak melanggar hukum. Jadi Anda harus selalu memberitahu manajemen lini Anda sebelum menerima pembayaran, dan mengambil semua langkah yang mungkin untuk memastikan diri bahwa transaksi ini merupakan transaksi yang dapat dipercaya. Di antara tanda bahaya yang perlu diwaspadai adalah: pembayaran yang dilakukan dengan mata uang yang berbeda dari yang telah ditentukan di dalam faktur; usaha untuk melakukan pembayaran tunai; pembayaran yang dilakukan oleh seseorang yang bukan merupakan pihak yang melaksanakan kontrak; pembayaran dari dan ke sebuah account yang berbeda dari yang biasa digunakan dalam hubungan bisnis normal; dan permintaan untuk melakukan pembayaran lebih.

Ingat: Apabila Anda menghadapi masalah berkenaan dengan akurasi finansial, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda, Direktur Keuangan, atau Manajer SDM (lihat juga bab "Pembicaraan Terbuka").

PENGUNAAN FASILITAS PERUSAHAAN

Fasilitas perusahaan bertujuan untuk membantu karyawan mencapai tujuan bisnis L'ORÉAL. Fasilitas Perusahaan yang disalahgunakan atau terbuang sia-sia, termasuk waktu karyawan, sangat berdampak bagi kita semua dan dapat merusak kinerja operasional dan finansial L'ORÉAL.

Kita semua diharapkan untuk:

- Sebagai peraturan umum, menghindari penggunaan aset perusahaan untuk kepentingan pribadi. Menggunakan secara terbatas alat komunikasi seperti e-mail, telepon dan internet, yang mungkin masih dapat diterima sepanjang tidak menghabiskan banyak biaya yang tidak masuk akal dan tidak mengganggu pekerjaan
- Menghargai dan melindungi aset Perusahaan untuk memastikan bahwa aset tersebut tidak hilang, rusak, disalahgunakan atau terbuang sia-sia, atau dipinjamkan kepada orang lain, ditransfer, dijual atau disumbangkan tanpa otorisasi
- Menghindari penggunaan sistem komputer, account e-mail perusahaan dan internet yang tidak sesuai
- Mengakui bahwa seluruh aset perusahaan dan dokumen adalah milik L'ORÉAL

T: Saya mencurigai bahwa salah satu dari anggota tim telah menjalankan bisnis sambil konsultasi di luar jam kerja Perusahaan, dengan menggunakan laptop dan e-mail Perusahaan. Saya sudah menyampaikannya kepada seorang teman di Departemen MIS/ IT. Dia dapat mengakses e-mail orang lain, dan telah menawarkan bantuan kepada saya untuk melakukan sedikit kegiatan memata-matai untuk mencari apa yang sebenarnya terjadi. Apakah hal ini dapat diterima?

J: Tidak. Apabila Anda curiga terhadap jenis kegiatan semacam ini, Anda harus mengungkapkannya secara langsung kepada manajer Anda. Perusahaan memiliki prosedur khusus dalam mengakses account e-mail karyawan berkenaan dengan investigasi terhadap perbuatan jahat atau alasan hukum lainnya. Walaupun teman Anda di Departemen MIS/ IT memiliki akses ke account ini, dia tidak boleh menggunakannya untuk tujuan ini tanpa otorisasi yang sesuai melalui prosedur resmi Perusahaan.

T: Printer di rumah kami rusak, dan istri saya perlu mengirimkan CV-nya untuk melamar pekerjaan karena waktunya sudah cukup mendesak. Apakah tidak masalah apabila saya mengetik dan mencetaknya di kantor?

J: Secara umum, Anda dapat menggunakan komputer di luar jam kerja untuk mengetik dokumen pribadi, selama tindakan ini tidak sering dilakukan, masuk akal dan tidak mengganggu pekerjaan Anda.

T: Saya sering menerima e-mail "lelucon hari ini" dari seorang teman di departemen lain, beberapa di antaranya sangat lucu. Saya ingin mengirimkan e-mail tersebut kepada para kolega saya dan memberi senyuman kepada mereka pada hari Senin pagi, namun saya tidak yakin apakah manajer saya akan menyetujuinya. Apa yang harus saya lakukan? Membuang namanya dari daftar?

J: Gunakan nalar Anda untuk masalah seperti ini. Ingatlah bahwa tidak semua orang memiliki selera humor yang sama, dan Anda harus berpikir dua kali sebelum meneruskan "lelucon" tersebut. Khususnya, Anda harus ingat bahwa e-mail Perusahaan dan sistem akses internet tidak boleh digunakan untuk mengakses, menyimpan, mengirim atau mempublikasikan materi apa pun yang tidak sesuai dengan SEMANGAT L'ORÉAL – termasuk menghormati masing-masing individu. Tentu saja, termasuk di sini adalah gambar-gambar yang mengindikasikan pornografi atau pornoaksi, konten politik atau agama, atau segala sesuatu yang dapat memicu kekerasan, kebencian atau permusuhan.

T: Di tempat kerja, kami bisa membeli produk Perusahaan dengan harga diskon. Saya terkadang juga mendapatkan produk gratis dari teman saya di bagian Pemasaran. Saya telah memberikan beberapa produk itu kepada bibi saya dan ia menganjurkan pada saya agar menjual produk tersebut melalui internet. Apakah hal ini dapat diterima?

J: Tidak, Anda tidak dapat menjual produk ini. Karyawan memiliki akses ke produk gratis atau dengan diskon karena kita merasa bahwa penting bagi semua karyawan L'ORÉAL, apa pun fungsinya, untuk dapat mengenal dan menikmati produk kita. Ini merupakan bentuk dari kebanggaan kita terhadap pekerjaan kita. Ini berarti bahwa produk itu harus digunakan untuk keperluan pribadi. Anda juga dapat memberikannya sebagai hadiah untuk keluarga dan teman mereka, namun ini hanya merupakan pengecualian.

Ingat: Apabila Anda menghadapi persoalan di sekitar penggunaan aset perusahaan, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda atau Manajer SDM (lihat juga bab "Pembicaraan Terbuka").

INFORMASI RAHASIA

Pengungkapan informasi rahasia secara tidak sah dapat membahayakan L'ORÉAL. Kita harus memastikan bahwa seluruh informasi yang tidak diketahui oleh masyarakat umum harus tetap dirahasiakan. Kita yang memiliki akses terhadap informasi rahasia milik mitra bisnis memiliki kewajiban yang sama untuk melindungi dari pengungkapan rahasia.

Kita semua diharapkan untuk:

- Membatasi pengungkapan informasi rahasia kepada orang-orang yang memiliki hak “yang berhak mengetahui” untuk menjalankan kepentingan L'ORÉAL
- Melindungi semua data rahasia milik pelanggan dan *supplier*, baik data yang berbentuk kertas maupun elektronik
- Mencegah pengungkapan informasi rahasia kepada pihak ketiga di luar L'ORÉAL (termasuk anggota keluarga karyawan)
- Menghindari pembahasan atau bekerja dengan informasi rahasia di wilayah umum di mana percakapan dapat terdengar oleh orang lain atau data dapat berada dalam posisi yang membahayakan
- Memastikan bahwa kita tidak akan mengungkap informasi rahasia perusahaan tempat karyawan sebelumnya bekerja
- Mengembalikan seluruh informasi rahasia (termasuk semua salinan dari dokumen asli) saat meninggalkan L'ORÉAL

T: Teman saya sering bertanya tentang pekerjaan saya di L'ORÉAL: mereka ingin tahu apa yang kita masukkan ke dalam produk kita, dan produk baru apa yang sedang kita siapkan. Tentu saja, saya bisa menjawab berbagai pertanyaan tentang pekerjaan saya – maka seberapa banyakkah yang dapat saya katakan pada mereka?

J: Informasi apa pun (dalam bentuk tertulis, elektronik atau bentuk lainnya) yang tidak tersedia bagi umum dan di mana Anda sebagai seorang karyawan L'ORÉAL dapat memiliki aksesnya, sebaiknya tetap dianggap rahasia. Mengungkapkan informasi seperti itu, bahkan kepada teman yang terpercaya sekalipun, adalah hal yang tidak tepat. Ini dapat membahayakan kepentingan L'ORÉAL.

T: Pada suatu hari, saya membawa calon pelanggan ke sebuah pertemuan. Dalam perjalanan menuju ke ruang pertemuan, kami berjalan melewati kantor seorang kolega. Pintunya terbuka, dan dia sedang berbicara dengan pelanggan lain tentang keadaan harga kita melalui telepon dengan pengeras suaranya. Ketika kita melewati ruangnya, kita dapat mendengarnya menawarkan beberapa transaksi khusus – semuanya terdengar oleh pelanggan saya! Apakah kolega itu seharusnya lebih berhati-hati?

J: Kita semua harus mengambil tindakan seperlunya untuk melindungi kerahasiaan informasi, bahkan di tempat kerja: misalnya, dengan kebijakan “meja bersih”, mengunci lemari arsip, mengubah sandi secara rutin, dan berhati-hati saat menggunakan telepon lewat pengeras suara. Mengingat Anda tidak akan pernah tahu siapa yang lewat di muka ruangan Anda, dan bahkan di antara karyawan L'ORÉAL sekalipun, informasi sensitif harus hanya dibagi secara komersial berdasar aturan “yang berhak mengetahui”.

Ingat: *Apabila Anda menghadapi masalah berkenaan dengan kerahasiaan, ambillah langkah-langkah yang sesuai untuk menyelesaikannya. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda, Departemen Legal, atau Manajer SDM (lihat juga bab “Pembicaraan Terbuka”).*

MEWAKILI PERUSAHAAN

Reputasi L'ORÉAL tergantung pada tingkah laku masing-masing dari kita semua.

Kita semua diharapkan untuk:

- Bertindak dengan mengutamakan kepentingan L'ORÉAL
- Menunjukkan nilai-nilai L'ORÉAL di dalam perilaku profesional kita
- Menghindari berbicara atau menulis atas nama L'ORÉAL kecuali jika memang memiliki wewenang untuk melakukannya
- Menghindari berbicara atau menulis sesuatu di luar keahlian kita
- Memastikan bahwa tidak ada kebingungan antara pandangan pribadi dan Perusahaan. (Misalnya, Anda sebaiknya menghindari penggunaan kertas berkop surat perusahaan atau e-mail milik L'ORÉAL untuk mengungkapkan pandangan pribadi atau untuk urusan pribadi.)

T: Saya mengunjungi 'blog' seorang kolega dan melihat bahwa dia mengungkapkan beberapa pandangan pribadinya tentang manajemen L'ORÉAL. Dia tidak menyebutkan bahwa dia adalah seorang karyawan L'ORÉAL, namun sangat mudah ditebak dari informasi lainnya yang dia berikan seperti "Saya bekerja pada perusahaan kosmetikno.1"! Haruskah saya menasehatinya akan hal ini?

J: Weblog (blog) merupakan mode pengungkapan pendapat yang semakin populer. Ketika berpartisipasi di dalam blog, karyawan harus tahu bahwa mereka sedang mengekspresikan pandangan pribadi mereka, dan mengambil semua tindakan pencegahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa kesalahan yang timbul tidak akan merugikan L'ORÉAL. Pada kebanyakan kasus, memperkenalkan diri sebagai karyawan L'ORÉAL merupakan hal yang tidak pantas dalam blog. Anda harus mengemukakan persoalan ini pertama-tama dengan kolega Anda tersebut, karena dia mungkin tidak menyadari bahwa tindakannya dapat merugikan kepentingan L'ORÉAL. Bila perlu, Anda dapat memutuskan untuk membahas persoalan ini dengan manajer Anda.

T: Tim kami turut ambil bagian di sebuah konferensi yang mengharuskan menginap dan makan malam di hotel tempat konferensi dilangsungkan. Salah satu anggota tim saya minum berlebihan pada saat makan malam dan mulai bertindak buruk, menceritakan lelucon bodoh dan bersikap agresif terhadap staf hotel. Apa yang harus saya sampaikan kepadanya berkenaan dengan tingkah lakunya?

J: Walaupun insiden tersebut terjadi di malam hari, anggota tim Anda tetap menjalankan bisnis Perusahaan. Bagi pihak lain di sekitarnya, dia mewakili L'ORÉAL. Tingkah lakunya jelas tidak dapat diterima.

T: Terkadang internet kelihatan memberi informasi yang keliru tentang L'ORÉAL. Apakah saya turut bertanggung jawab untuk membetulkannya?

J: Tidak. Apabila ada informasi salah beredar di masyarakat, biarkan manajer Anda atau seseorang di bagian Hubungan Masyarakat mengetahui hal ini dan mereka akan melakukan tindakan yang diperlukan. Namun tidak ada karyawan yang tak berwenang yang boleh mengirimkan informasi tentang Perusahaan atau lowongan jabatan Perusahaan di internet atau di tempat lainnya.

Ingat: Apabila Anda menghadapi persoalan mengenai mewakili perusahaan, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda, Manajer Hubungan Masyarakat, atau Manajer SDM (lihat juga bab "Pembicaraan Terbuka").

HADIAH DAN HIBURAN

Saling bertukar hadiah dan hiburan dapat membantu membangun pemahaman dan meningkatkan hubungan kerja, namun dapat juga menimbulkan konflik kepentingan antara kepentingan pribadi dan tanggung jawab profesional.

Ketika menerima hadiah atau hiburan, hal terbaik adalah pengungkapan secara terbuka.

Saat memberi hadiah atau hiburan, hal terbaiknya adalah kepantasan dan bagaimana hadiah ini akan dipersepsikan oleh masyarakat luas.

Kita semua diharapkan untuk:

- Tidak menerima hadiah atau hiburan dari *supplier* mana pun kecuali jika hadiah itu memiliki nilai simbolik yang jelas
- Tidak memberi atau menerima hadiah tunai
- Memastikan bahwa semua hadiah dan hiburan yang ditawarkan layak dan sesuai dengan nilai-nilai L'ORÉAL
- Memastikan bahwa pada saat membangun hubungan bisnis baru, semua pihak sejak awal paham tentang panduan L'ORÉAL mengenai hadiah dan hiburan. Pastikan kebijakan mitra bisnis Anda sejalan dengan perusahaan untuk menghindari kesalahpahaman di kemudian hari
- Segera mengungkapkan kepada manajemen tentang hadiah atau undangan apa pun yang kita terima

T: Dapatkah saya menawarkan tiket kepada pelanggan L'ORÉAL ke konser yang tidak dapat saya hadiri?

J: Wakil dari L'ORÉAL harus datang dan dapat menjalankan bisnis dengan pelanggan sebagai bagian dari perjalanan bisnisnya. Peraturan yang sama berlaku ketika menerima hiburan dari *supplier*. Peraturan tersebut hanya berlaku jika hiburannya masuk akal, lazim dan biasa untuk hubungan bisnis Anda, dan penyedia turut menghadirinya.

T: Kita hampir menutup transaksi dengan pelanggan baru. Manajer Penjualan saya menganjurkan bahwa kita perlu mengajaknya ke klub untuk merayakannya. Saya rasa ini adalah ide bagus – sampai saya baru sadar bahwa itu adalah sebuah klub yang tidak senonoh! Saya merasa sangat tidak nyaman dengan tawaran hiburan semacam ini. Apakah saya terlalu sensitif?

J: Hiburan yang ditawarkan kepada pelanggan harus tidak hanya masuk akal namun juga dapat diterima. Selain tidak sejalan dengan SEMANGAT L'ORÉAL, juga membuat pelanggan merasa tidak nyaman, belum lagi mungkin ada di antara anggota penjualan anda yang merasa bahwa hiburan ini tidak pantas. Anda harus menyuruh Manajer Penjualan Anda untuk menemukan pilihan hiburan yang tepat lainnya. Dalam jangka panjang, ini akan tercermin dengan baik pada Perusahaan.

T: Untuk menjual produk yang usang, *supplier* baru saja menawarkan diskon pribadi sebesar 15% kepada saya. Apakah saya boleh menerimanya?

J: Tidak, Anda tidak dapat menerima diskon kecuali jika diskon juga ditawarkan kepada semua karyawan L'ORÉAL.

T: Sebagai bagian dari pekerjaan, saya mengelola banyak pertemuan bisnis, perjalanan, dan konvensi. Sekarang hotel di mana saya sering memesan kamar untuk para karyawan L'ORÉAL memberi tawaran gratis kepada saya pada akhir pekan untuk ulang tahun pernikahan orangtua saya. Apakah saya boleh menerimanya?

J: Tidak. Bahkan sekalipun Anda tidak memperoleh keuntungan apa pun secara pribadi dari hadiah itu, dengan menerima penawaran akan mempersulit Anda untuk tetap bertindak adil dan tidak memihak ketika Anda merencanakan akomodasi hotel di masa depan untuk kepentingan L'ORÉAL. Bahkan timbulnya konflik kepentingan semacam itu dianggap tidak sesuai dan harus dihindari dengan cara menolak secara halus penawaran seperti itu, sehingga memperjelas alasan kenapa Anda melakukannya.

T: Seorang *supplier* baru saja menawarkan kepada saya sekeranjang besar produknya. Saya tahu bahwa saya tidak akan membayarnya mahal, maka bolehkah – dan perlukah – saya menerimanya?

J: Anda hanya boleh menerima hadiah dan undangan yang memiliki nilai simbolik. Misalnya, produk dengan logo perusahaan *supplier* atau sekotak cokelat biasanya dapat diterima. Dalam hal ini, Anda harus berterimakasih pada *supplier* atas kemurahannya, namun tolaklah hadiah secara sopan. Apabila Anda berpikir hal ini akan membahayakan hubungan yang akan Anda tolak, tanyakan ke manajemen Anda untuk menemukan cara yang tepat berkenaan dengan hadiah tersebut.

Ingat: Apabila Anda menghadapi masalah mengenai hadiah dan hiburan, temukan kebijakan perusahaan yang berlaku di negara Anda dan jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda, Manajer Pembelian, atau Manajer SDM (lihat juga bab “Pembicaraan Terbuka”).

SUAP DAN UANG PELICIN

Kita yakin bahwa korupsi tidak dapat diterima. Perilaku semacam itu tidak sejalan dengan SEMANGAT L'ORÉAL, tidak menguntungkan komunitas di mana perusahaan beroperasi, dan mencerminkan pos biaya bagi Perusahaan. Suap adalah salah satu bentuk tindak korupsi, dan merupakan hal yang ilegal di kebanyakan negara, khususnya di mana pegawai pemerintah terlibat. Beberapa negara bahkan melarang "uang pelicin". Uang pelicin didefinisikan sebagai pembayaran yang digunakan untuk mengamankan atau mempercepat kegiatan rutin resmi pemerintah, seperti dalam menerbitkan izin atau melepaskan barang di pabean. Kebanyakan dari uang pelicin sebenarnya merupakan suap.

Kita semua diharapkan untuk:

- Tidak membuat, menawarkan, atau menjanjikan tunai atau jasa (termasuk hadiah dan hiburan) kepada pegawai pemerintah, pegawai lainnya, dan siapa saja yang berpengaruh terhadap mereka
- Tidak melakukan pembayaran tersebut secara sengaja melalui pihak ketiga – yang berarti memilih dan memantau kontraktor, agen dan mitra bisnis secara hati-hati
- Memastikan bahwa, ketika kita berada dalam situasi di mana pembayaran semacam itu tidak dapat dihindari, kita akan segera memberitahukan kepada Presiden Direktur, dan mendokumentasikan selengkapnya permintaan pembayaran itu

T: Saya telah diberitahu untuk memperkerjakan "konsultan" lokal untuk membantu mendapatkan izin yang diperlukan oleh pemerintah asing. Konsultan meminta pembayaran dalam jumlah besar dan mengatakan bahwa dia akan menggunakan uang tersebut untuk "membantu melanjutkan proses". Karena kita tidak sungguh-sungguh tahu ke mana uang mengalir, apakah kita harus mengkhawatirkannya?

J: Ya. Apabila Anda mencurigai adanya agen mana pun yang bertindak tidak sesuai, Anda tidak perlu membayar uang jasa sampai Anda memastikan tidak ada pembayaran yang tidak sesuai. Penyelidikan atas masalah itu mungkin akan sulit bila dipandang dari sudut budaya di beberapa negara, namun agen mana pun yang menjalankan bisnis dengan perusahaan multinasional harus memahami pentingnya tindakan ini.

T: Saya mendirikan kantor baru dan perwakilan yang meminta sejumlah kecil uang tips sebelum mereka memasang saluran telepon. Perlukah saya melakukan pembayaran ini?

J: Perusahaan tidak menyediakan uang tips kepada karyawan untuk memastikan dilakukannya kewajiban karyawan itu. Apabila pembayaran bukan merupakan biaya pemasangan yang sah, Anda tidak harus membayarnya.

Ingat: Apabila Anda menghadapi persoalan tentang suap dan uang pelicin, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda, Manajer Pembelian, atau Manajer SDM (lihat juga bab "Pembicaraan Terbuka").

CARA KITA BEKERJA

SEBAGAI SEBUAH PERUSAHAAN

“Kita ingin membuat L'ORÉAL sebagai tempat yang menyenangkan dan membanggakan untuk bekerja. Kita mengetahui bahwa karyawan merupakan aset terbesar Perusahaan”

SEMANGAT L'ORÉAL



KEAMANAN DAN KUALITAS PRODUK

Kita, yang bekerja bersama untuk L'ORÉAL, memiliki hak untuk mendapatkan lingkungan kerja yang sehat, selamat, dan aman.

Kita semua diharapkan untuk:

- Mematuhi peraturan Perusahaan tentang kesehatan dan keselamatan di tempat kerja
- Mengambil segala tindakan pencegahan yang masuk akal untuk menjaga lingkungan kerja yang aman dan sehat
- Memastikan bahwa kita tidak menempatkan diri kita atau orang lain ke suatu risiko apa pun melalui tindakan kita
- Memastikan bahwa kita tahu apa yang harus dilakukan apabila terjadi sebuah kejadian darurat di tempat kerja kita
- Melapor ke manajemen tentang tindakan, instalasi, atau hal apa pun yang berpotensi membahayakan keselamatan lingkungan tempat kerja kita, serta semua kecelakaan, sekecil apa pun

T: Manajer saya mengatakan bahwa dia khawatir bila saya tidak cukup tidur, dan menyarankan kepada saya untuk tidak banyak pergi keluar di malam hari setelah jam kerja. Dia menyatakan kekhawatirannya karena mungkin saya akan mengantuk dan mengalami kecelakaan. Memang sekali dua kali saya agak merasa mengantuk – namun saya tetap dapat melakukan pekerjaan saya. Yang pasti, apa yang saya lakukan di luar jam kerja bukanlah urusannya? Bukankah saya berhak mendapatkan kehidupan pribadi? Menurut saya dia terlalu memaksa saya. Apa yang harus saya lakukan?

J: Bagaimana cara Anda menghabiskan malam adalah terserah Anda. Akan tetapi apabila kelelahan yang Anda rasakan justru menghadapkan Anda atau orang lain pada suatu resiko, maka manajer Anda berhak mengungkapkan masalahnya dengan Anda – walaupun dia harus melakukannya dengan sensitivitas tinggi dan tetap menghargai privasi Anda. Walaupun kami menghormati kehidupan pribadi karyawan, tingkah laku yang dapat menciptakan bahaya pada diri Anda atau kolega Anda, tidak dapat diterima. Tidak ada kompromi dalam urusan keamanan.

T: Penyelia produksi telah menginstruksikan kepada saya untuk menonaktifkan perangkat keamanan yang memperlambat lini produksi. Apa yang harus saya lakukan?

J: Anda sama sekali tidak boleh mencari jalan pintas, memutus atau menonaktifkan perangkat keamanan atau perlengkapan pengawasan apa pun tanpa mendapat persetujuan langsung dari perwakilan keamanan. Keamanan adalah komitmen absolut yang tidak boleh dikompromi oleh jadwal produksi atau untuk alasan apa pun lainnya.

T: Sebagai perwakilan penjualan, saya sering mengendarai mobil setelah hari gelap dengan membawa sampel produk di kota besar dan daerah pemukiman. Kadang-kadang, saya merasa tidak aman. Saya telah mengemukakan persoalan keamanan dengan manajer saya namun dia tidak menanggapi kekhawatiran saya. Apakah saya harus mengatakannya pada orang lain di Perusahaan?

J: Anda harus mencoba menghindari untuk menempatkan diri Anda pada situasi ini, namun terkadang keadaan semacam ini tidak dapat dihindarkan. Apabila Anda merasa keamanan Anda terancam, Anda harus menghubungi Manajer SDM untuk membahas kemungkinan solusinya.

T: Saya baru saja menyadari bahwa sub-kontraktor kami telah minum minuman keras di lokasi kerja kami. Karena secara teknis dia bukan karyawan L'ORÉAL, apakah kita perlu mengkhawatirkannya?

J: Laporkan ke manajemen tentang perilaku apa pun yang dapat membahayakan keamanan lingkungan kerja atau sesuatu yang dapat membuat seseorang mengalami resiko kecelakaan.

Ingat: Apabila Anda menghadapi persoalan mengenai keamanan dan keselamatan, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama Manajer Kesehatan dan Keselamatan, Manajer SDM, Manajer Setempa (lihat juga bab “Pembicaraan Terbuka”).

KERAGAMAN

Di L'ORÉAL, kita yakin pada nilai keragaman, dan melihatnya sebagai aset besar di dalam pekerjaan kita. Latar belakang tenaga kerja kita yang berbeda-beda memacu kreativitas, dan memberikan pengertian yang lebih baik kepada pelanggan kita.

L'ORÉAL juga berkomitmen untuk memfasilitasi integrasi profesional untuk orang-orang yang memerlukan perhatian khusus: orang muda dengan latar belakang yang kurang menguntungkan dan mereka dengan kebutuhan fisik khusus.

Kita semua diharapkan untuk:

- Memastikan bahwa kita tidak akan melakukan diskriminasi berdasarkan pada:
 - Jenis Kelamin
 - Kecacatan
 - Keadaan keluarga
 - Orientasi seksual
 - Usia
 - Pendapat politik dan filosofis
 - Kepercayaan keagamaan
 - Kegiatan organisasi
 - Ras, sosial, budaya atau asal-usul negara

Ini tidak hanya berlaku untuk perekrutan, tapi juga semua keputusan yang berhubungan dengan pelatihan, promosi, pekerjaan yang berkelanjutan, dan keadaan pekerjaan secara umum

- Mendukung dan mendorong komitmen L'ORÉAL terhadap keragaman tenaga kerja
- Memastikan bahwa *supplier*, pelanggan dan mitra bisnis kita menyadari mengenai kebijakan keragaman L'ORÉAL

T: Apa yang sesungguhnya dimaksud L'ORÉAL dengan kata "diskriminasi"? Apakah sama dengan definisi yang diberikan oleh undang-undang di negara saya, ataukah berbeda?

J: Aturan pertamanya adalah bahwa L'ORÉAL menghormati undang-undang setempat dan oleh karena itu setiap karyawan yang melakukan pelanggaran terhadap undang-undang diskriminasi di negara mereka akan dikenai sanksi. Namun ada beberapa negara di mana L'ORÉAL menganggap bahwa undang-undang tentang diskriminasi tidak melarang beberapa tingkah laku tertentu yang mana Perusahaan tidak dapat menerimanya. Misalnya, L'ORÉAL tidak hanya menentang diskriminasi langsung, namun juga diskriminasi tidak langsung.

Diskriminasi langsung berarti tindakan apa pun yang diambil berkenaan dengan pekerjaan, pelatihan, promosi, kontrak kerja berkelanjutan, atau aspek lainnya dari kehidupan pekerjaan yang , tidak memberikan perlakuan peluang yang sama.

Diskriminasi tidak langsung merupakan tindakan apa pun yang kelihatannya netral, namun mendudukkan seseorang dengan jenis kelamin, usia tertentu, kecacatan, atau karakteristik tertentu ke dalam situasi yang tidak menguntungkan dibanding dengan orang lain.

T: Seorang kolega di departemen saya sering membuat lelucon tentang latar belakang etnis dan agama seseorang. Dia baru saja bergurau – namun saya menilai gurauannya sebagai sebuah penghinaan dan merendahkan orang lain. Saya tidak ingin terlihat seperti perusak kesenangan orang, dan juga sebagai orang yang terlalu sensitif dan tidak memiliki selera humor, dan saya takut untuk berhadapan dengannya. Apa yang harus saya lakukan?

J: Lelucon atau celaan terhadap orang lain karena perbedaan warna kulit, negara kelahiran, agama atau bahkan aksen sama sekali tidak diterima di L'ORÉAL. Mereka mengingkari rasa hormat yang pantas kita dapatkan. Ceritakan pada kolega Anda bahwa "lelucon"-nya terlalu menyakitkan. Jika mereka tidak berhenti, Anda harus menyampaikan persoalan ini ke manajemen lini atau Manajer SDM.

T: Saya biasanya membereskan pekerjaan mingguan pada pertemuan Jumat sore sehingga kami dapat membahas persoalan yang muncul selama sepekan. Saya tahu bahwa kebiasaan ini menimbulkan kesulitan bagi dua anggota tim saya, yang karena alasan agama – lebih memilih pulang awal pada hari Jumat, meski masih ada pekerjaan yang harus diselesaikan. Apakah kebiasaan ini merupakan diskriminasi tidak langsung?

J: Dapat dianggap sebagai diskriminasi tidak langsung apabila Anda tidak memiliki kepentingan sah untuk mengadakan pertemuan pada Jumat sore, atau apabila ada cara lain yang lebih sesuai untuk memenuhi kebutuhan Anda. Anda tampaknya memiliki kepentingan sah untuk pertemuan (memonitor kemajuan tim Anda dan menerima pertanyaan mereka) – tetapi apakah memang Anda benar-benar harus mengadakannya pada Jumat sore? Dapatkan Anda memperoleh hasil yang sama dengan mengadakan pertemuan pada jam yang lebih awal – atau Senin pagi?

T: Saya yakin bahwa keragaman sangat penting bagi Grup. Apakah ini berarti bahwa saya hanya boleh mempekerjakan atau mempromosikan perempuan atau orang dari etnis minoritas?

J: Bukan, itu maksudnya. Di L'ORÉAL, kita mempekerjakan karyawan berdasarkan kinerja, sehingga Anda harus memilih kandidat yang terbaik untuk pekerjaan ini. Tetapi ingat bahwa keragaman tidak terbatas pada minoritas etnis dan perempuan. Keragaman ini meliputi juga kelompok lain yang sering didiskriminasi, misalnya orang cacat, orang tua dan sebagainya.

Ingat: Apabila Anda menghadapi masalah seputar keragaman, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda atau Manajer SDM (lihat juga bab “Pembicaraan Terbuka”).

PELECEHAN DAN TINDAK KEKERASAN

Masing-masing dari kita memiliki martabat dan hak untuk dihargai. Di L'ORÉAL, prinsip tersebut menjadi dasar kita bekerja. Perilaku atau tindakan yang melanggar hak ini, dan khususnya dalam bentuk pelecehan atau tindak kekerasan, tidak dapat diterima. Di L'ORÉAL, kita mengutamakan fakta dan gagasan, bukan individunya.

Kita semua diharapkan untuk:

- Menghindari segala bentuk pelecehan dan tindak kekerasan
- Mendukung dan mendorong komitmen L'ORÉAL untuk menjadi perusahaan yang terbebas dari segala bentuk pelecehan dan tindak kekerasan
- Berlaku sopan: perlakukan rekan kerja kita se bagaimana kita ingin mereka memperlakukan kita

T: Apa yang sebenarnya dimaksud oleh L'ORÉAL dengan "pelecehan" dan "tindak kekerasan"? Saya pikir negara kita tidak memiliki undang-undang yang mengatur tentang pelecehan dan tindak kekerasan.

J: Aturan pertama adalah bahwa L'ORÉAL menghormati undang-undang setempat sehingga karyawan yang melanggar undang-undang pelecehan di negara mereka akan dikenai sanksi. Tetapi ada negara-negara di mana L'ORÉAL menganggap bahwa undang-undang tentang pelecehan mereka tidak mencegah tindak perilaku tertentu yang tidak dapat diterima oleh Perusahaan. Tergantung pada keadaan, perilaku tertentu mungkin dianggap tidak sesuai, seperti:

- Tindakan yang sengaja dilakukan untuk menyakiti atau membuat marah
- Dengan sengaja menyebabkan seseorang membuat kesalahan
- Penghinaan atau intimidasi
- Pengasingan fisik maupun sosial (diisolir/diacuhkan)

Mungkin tidak ada undang-undang tentang persoalan ini di negara Anda. Namun Anda mungkin akan menyadari bahwa jenis perilaku ini dilarang oleh hukum, meski tidak dianggap sebagai pelecehan atau tindak kekerasan.

T: Manajer saya mungkin termasuk sangat mengintimidasi. Saya tahu dia memaksa kami untuk memberikan kualitas kerja, tetapi sewaktu-waktu dia benar-benar menghina orang, dan mempengaruhi kinerja seluruh tim. Apakah saya dapat berbuat sesuatu terhadapnya?

J: Manajer Anda diharapkan memacu dan mengarahkan timnya untuk memberikan kualitas kerja yang kita harapkan di L'ORÉAL. Ini dapat berarti bahwa dia akan memberi kritik atau komentar terhadap performa anggota tim. Namun, seorang manajer juga diharapkan untuk memperlakukan anggota timnya dengan hormat dan bertindak dengan kepekaan yang diperlukan. Apabila Anda merasa tidak diperlakukan secara profesional, Anda harus mencoba berbicara ke manajer Anda. Anda juga dapat berkonsultasi ke Manajer SDM. Lingkungan kerja yang baik hanya akan tercipta dengan dukungan dan keterlibatan kita semua – manajer dan karyawan.

Ingat: Apabila Anda menghadapi masalah seputar pelecehan dan tindak kekerasan, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda atau Manajer SDM (lihat juga bab "Pembicaraan Terbuka").

PELECEHAN SEKSUAL

Masing-masing dari kita memiliki martabat dan hak untuk dihargai. Di L'ORÉAL, prinsip tersebut menjadi dasar kita bekerja. Perilaku atau tindakan yang melanggar hak ini, dan khususnya dalam bentuk pelecehan seksual, tidak dapat diterima.

Kita semua diharapkan untuk:

- Menghindari pelecehan seksual
- Segera menghentikan perilaku apa pun yang tidak diinginkan dan sudah diingatkan oleh orang lain
- Mendukung dan mendorong komitmen L'ORÉAL untuk menjadi perusahaan yang terbebas dari segala bentuk pelecehan seksual

Semua tuduhan pelecehan seksual akan ditangani secara sangat serius, dan jika terbukti, dapat menyebabkan sanksi, termasuk pemutusan hubungan kerja.

T: Apa yang sebenarnya dimaksud L'ORÉAL dengan "pelecehan seksual"? Apakah sama dengan definisi yang diberikan oleh undang-undang di negara saya, ataukah berbeda?

J: Aturan pertama adalah bahwa L'ORÉAL menghormati undang-undang setempat sehingga karyawan yang melanggar undang-undang pelecehan seksual di negara mereka akan dikenai sanksi. Tetapi ada negara-negara di mana L'ORÉAL menganggap bahwa undang-undang tentang pelecehan seksual mereka tidak mencegah tindak perilaku tertentu yang tidak dapat diterima oleh Perusahaan. Tergantung pada keadaan, perilaku tertentu, dengan mengingat derajat atau frekuensinya, mungkin dianggap tidak sesuai, seperti:

- Kontak fisik, pandangan, komentar, ajakan atau permintaan yang tidak diinginkan
- Menyebarkan atau menunjukkan bahan-bahan yang berisi penghinaan, termasuk gambar atau kartun yang tidak sesuai

T: Kolega saya bekerja dengan beberapa orang yang sering melakukan penghinaan seksual terhadap wanita. komentarnya seringkali kasar, tidak sopan dan meremehkan. Dia beranggapan bahwa mereka mungkin tidak menyadari apa yang mereka perbuat, tetapi menurutnya perilaku mereka menyulut kemarahan dan merendahkan. Meskipun demikian, dia takut mengungkapkannya karena dia pemalu – khawatir tidak ada yang tertarik kepadanya. Apa yang harus saya lakukan?

J: Anda harus mendorong kolega Anda untuk berbicara dengan pria tersebut secara langsung, apabila dia merasa nyaman saat melakukannya. Dia dapat pula mengajukan masalahnya ke manajemen lini atau Manajer SDM-nya. Apabila kolega Anda tidak bertindak, Anda perlu melaporkan apa yang telah dia beritahukan kepada Anda – bahkan jika Anda tidak memiliki fakta atau tidak melihat pelecehannya sendiri. Penting untuk menghentikan penghinaan sebelum parah.

Ingat: *Apabila Anda menghadapi masalah seputar pelecehan seksual, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda atau Manajer SDM (lihat juga bab "Pembicaraan Terbuka").*

PRIVASI

Kita semua memiliki hak privasi.

L'ORÉAL memiliki komitmen untuk menghormati kerahasiaan informasi pribadi karyawan (seperti catatan pribadi, foto dan alamat rumah mereka). Hanya data yang diperlukan demi operasi L'ORÉAL yang efektif saja yang dikumpulkan Perusahaan.

Apabila kita berwenang mengakses data pribadi karyawan, kita diharapkan untuk:

- Memastikan bahwa kita memberikan informasi rahasia ke pihak yang berwenang saja, dengan dasar “yang berhak mengetahui”
- Memastikan bahwa kita tidak akan pernah memberikan informasi rahasia ke siapa pun selain L'ORÉAL kecuali kalau hukum menghendakinya – atau dengan otoritas khusus karyawan yang bersangkutan
- Memastikan informasi rahasia tersimpan dengan aman
- Menghindarkan diri dari menahan informasi lebih lama dari yang dibutuhkan untuk memenuhi alasan hukum atau bisnis yang mendasari perolehan informasi
- Mencari saran sebelum mentransfer data pribadi ke luar dari negeri asalnya

Kita semua diharapkan untuk:

- Menghindarkan diri untuk mengakses dan menyimpan data pribadi karyawan, kecuali apabila kita memiliki wewenang yang sah dan demi kepentingan bisnis yang jelas untuk informasi tersebut
- Menghormati hak privasi dari kolega kita

T: Saya ingin mengirim hadiah ulang tahun kejutan kepada salah satu kolega saya ke rumahnya. Saya meminta Manajer SDM untuk memberi saya alamat pribadinya tetapi mereka berkata mereka tidak dapat memberitahu saya, karena akan “melanggar hak pribadinya”! Bukankah ini sudah keterlaluan?

J: Tidak. Respon Departemen SDM sangat tepat – semua data pribadi karyawan harus dijaga kerahasiaannya. Mereka tidak dapat membuat pengecualian.

T: Saya baru-baru ini kebetulan mendengar manajer saya berbicara dengan Manajer SDM tentang salah satu kolega saya dan kenyataan bahwa dia sakit parah. Pada waktu luang, saya menjadi sukarelawan yang membantu orang yang sakit parah dan saya ingin tahu apakah ada yang dapat saya bantu. Dapatkah saya langsung mendekati kolega saya atau berbicara dengan manajer terlebih dahulu?

J: Anda tidak boleh mendekati langsung kolega Anda. Justru Anda harus memberitahu manajer Anda dan/atau Departemen SDM bahwa Anda tidak sengaja menguping percakapan itu. Untuk menghormati privasi kolega Anda, Anda tidak boleh berbagi informasi yang Anda miliki dengan siapa pun.

***Ingat:** Apabila Anda menghadapi sebuah masalah seputar privasi, ambil langkah yang tepat untuk menyelesaikannya. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda, Manajer Perlindungan Data, atau Manajer SDM (lihat juga bab “Pembicaraan Terbuka”).*

KONFLIK KEPENTINGAN

Kita harus menghindari semua situasi di mana kepentingan pribadi kita bertentangan dengan kepentingan L'ORÉAL.

Bahkan kemunculan konflik dapat merusak reputasi L'ORÉAL – juga reputasi kita sendiri.

Kunci untuk menangani konflik yang mungkin muncul adalah pengungkapan secara terbuka. Ini membuat semuanya dapat diinvestigasi dengan tepat. Sehingga sesuatu yang tampak seperti sebuah masalah pada awalnya, dapat dibuat menjadi tidak membahayakan Perusahaan. Tetapi, ini hanya bisa dilakukan dengan pengungkapan penuh secara terbuka dan pihak-pihak yang berkepentingan harus yakin tentang hal ini – dan mampu mengungkapkannya dengan penuh percaya diri kepada yang lain.

Kita semua diharapkan untuk:

- Mengungkap kepada manajemen lini apabila ada potensi konflik kepentingan yang dapat mempengaruhi atau dapat muncul untuk mempengaruhi tindakan dan penilaian kita (misalnya, di mana anggota keluarga bekerja di *supplier*)
- Menahan diri untuk tidak memegang posisi atau tidak terlibat atau berurusan dengan masalah keuangan di organisasi mana pun, yakni pesaing, pelanggan, *supplier* atau mitra bisnis L'ORÉAL lainnya, apabila posisi kita di L'ORÉAL memungkinkan kita untuk mempengaruhi hubungan bisnis

T: Salah satu kolega saya mempunyai saudara sepupu yang bergabung dengan kami, dan teman lama saya baru saja mulai bekerja dengan saya. Saya sedikit khawatir apabila orang mengira ada konflik kepentingan di sini. Apakah kebijakan ini hanya berlaku untuk keluarga dekat – atau apakah mereka juga terkena kebijakan ini?

J: Jawabannya sederhana: apabila hubungan tersebut dapat mempengaruhi objektivitas Anda, Anda harus dapat menerapkan kebijakan ini dan meminta petunjuk. Kenyataan bahwa anggota dari keluarga seseorang atau teman telah bekerja untuk L'ORÉAL tidak ada kaitannya dengan penilaiannya sebagai calon yang akan menangani suatu pekerjaan di Perusahaan. Namun setiap usaha dibuat untuk memastikan bahwa gaji dan evaluasi performa ditangani oleh orang independen, dan bahwa situasi ini terus dipantau secara berkala untuk memastikan objektivitas dan keadilan bagi semua.

T: Saya sangat terkesan dengan kualitas pekerjaan dari *supplier* L'ORÉAL tertentu, dan saya ingin berinvestasi di perusahaan itu. Apakah ada konflik kepentingan di sini?

J: Meski keterlibatan Anda hanya masalah finansial, mungkin akan ada konflik kepentingan, tergantung pada posisi Anda di L'ORÉAL, pengaruh Anda dalam pengambilan keputusan, jumlah investasi Anda dan pentingnya L'ORÉAL sebagai pelanggan pada perusahaan terkait. Satu-satunya jalan untuk mengetahuinya adalah dengan mengungkapkannya kepada manajemen lini atau Manajer SDM dan membahas persoalan tersebut secara terbuka.

T: Anak laki-laki Saya memiliki sebuah hotel lokal yang sangat bagus, dan banyak perusahaan di wilayah tersebut menggunakannya untuk makan siang dan pertemuan. Hotel ini menjadi pilihan yang pasti bagi kegiatan kami. Dengan mengingat bahwa hotel bersaing baik dalam hal harga dan kualitas dibandingkan dengan opsi lain, adakah hambatan lain bagi saya untuk memesan kamar?

J: Mengingat harganya yang kompetitif dan ketenarannya, mungkin Perusahaan setuju untuk mengadakan pertemuan di sana. Namun, mungkin akan kurang tepat apabila Anda mengungkapkan pendapat Anda pada persoalan tersebut, karena ada konflik kepentingan yang sangat jelas di sini. Seperti pada semua kasus di mana anggota keluarga dekat bekerja bagi *supplier* atau calon *supplier* atau mitra bisnis lain, Anda harus mengungkapkan fakta ini kepada manajer lini Anda.

Kemudian dia akan dapat mengambil langkah yang diperlukan untuk menghindarkan diri Anda dari situasi yang sulit

T: Selama waktu senggang, saya menjabat sebagai Wakil Presiden dari Asosiasi Konsumen Nasional. Saya telah memegang Asosiasi ini selama beberapa tahun. Sekarang saya mengetahui bahwa Asosiasi berencana untuk melobi untuk memperjuangkan perubahan yang dapat menimbulkan masalah bagi L'ORÉAL. Apa yang harus saya lakukan?

J: L'ORÉAL menghormati privasi karyawan dan mengambil pandangan positif pada karyawan yang memberikan sumbangsih pada masyarakat melalui asosiasi atau acara amal. Namun, Anda harus mengungkapkan status keanggotaan atau keterlibatan Anda dengan organisasi seperti itu kepada manajemen lini Anda ketika Anda merasa ada pertentangan, atau potensi pertentangan, dengan kepentingan L'ORÉAL. Manajer Anda atau Manajer SDM dapat memandu Anda menuju ke langkah yang tepat. Dalam kasus ini, akan lebih bijaksana untuk mengungkapkan sepenuhnya kepada kolega Anda di Asosiasi, untuk menjelaskan konflik kepentingan bagi mereka serta untuk menarik diri dari keterlibatan apa pun dengan kampanye lobi tersebut.

T: Istri saya bekerja untuk salah satu pesaing L'ORÉAL. Kami tidak berbicara tentang pekerjaan di rumah, dan saya tidak melihat ada kaitan antara Perusahaan dan apa yang istri saya kerjakan dalam kehidupan profesinya. Namun demikian, beberapa kolega saya mengatakan bahwa saya berada dalam situasi membahayakan. Jadi, apa yang harus saya lakukan?

J: Hal ini dapat menyebabkan munculnya konflik kepentingan. Untuk melindungi Anda dan Perusahaan, Anda harus mengungkap fakta kepada manajemen atau Manajer SDM. Dan lagi, Anda dan istri Anda harus selalu menghindari pembicaraan tentang bisnis dan mengambil langkah untuk memastikan bahwa informasi rahasia atau informasi milik perusahaan tetap terlindungi di kedua belah pihak.

T: Salah seorang anggota tim saya telah mengencani sekretarisnya selama beberapa bulan. Mereka merahasiakannya di tempat kerja, tetapi orang-orang tetap mengetahuinya. Saya tidak seharusnya mengetahui hal itu secara resmi. Berita itu telah menjadi gosip, dan tidak salah jika sekretaris lain tidak nyaman mengenainya. Tentu saja, saya mengamati segalanya untuk memastikan bahwa tidak ada bukti favoritisme – tetapi bagaimana jika mereka berpisah dan semuanya menjadi buruk? Haruskah saya melakukan sesuatu mengenainya – dan apabila demikian, apa?

J: Situasi ini sangat sensitif. Di L'ORÉAL, kita menghargai kehidupan pribadi karyawan, dan maka dari itu kita tidak ingin atau perlu mengetahui tentang romantika mereka. Namun, kita memiliki kepentingan mengenai hubungan profesional mereka. Situasi yang Anda gambarkan tidak sesuai karena ada konflik kepentingan. Seorang manajer akan sulit menilai bawahannya secara objektif apabila dia terlibat romantika. Anda harus berkonsultasi dengan Manajer SDM untuk membahas bagaimana menangani masalah ini. Idealnya, salah satu karyawan harus berganti pekerjaan, dan kami akan berusaha memastikan bahwa penyelesaian masalah ini dapat dicapai secara efektif namun dengan kepekaan. Tergantung pada fakta dan keadaan, mungkin juga ada persoalan pelecehan seksual.

Ingat: Apabila Anda menghadapi masalah seputar konflik kepentingan, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda atau Manajer SDM (lihat juga bab "Pembicaraan Terbuka").

CARA KITA BEKERJA

SEBAGAI WARGA KORPORAT YANG BERTANGGUNG JAWAB

“Kita memainkan bagian kita
dalam menciptakan dunia kecantikan
dan keindahan”

SEMANGAT L'ORÉAL



AKTIVITAS POLITIK

L'ORÉAL menghargai hak karyawannya untuk berpartisipasi sebagai individu di dalam proses politik – sejauh mereka dapat memastikan bahwa kegiatan mereka tidak mewakili Perusahaan.

Setiap dari kita yang berperan dalam kegiatan politik diharapkan untuk:

- Memperjelas bahwa kita tidak mewakili L'ORÉAL dengan cara apa pun
- Menghindari semua bentuk penggunaan fasilitas Perusahaan (termasuk waktu, telepon, kertas, email dan aset lainnya) untuk menjalankan kegiatan politik

T: Saya menjadi sukarelawan untuk calon anggota dewan setempat yang kebijakannya sejalan dengan nilai-nilai L'ORÉAL. Bolehkah saya menggunakan mesin fotokopi untuk menggandakan selebaran?

J: Tidak. Jangan gunakan waktu atau fasilitas perusahaan untuk mendukung kegiatan politik.

T: Manajer lini saya bertanya apakah saya ingin menyumbang pada kampanye anaknya untuk pencalonannya menjadi walikota. Apakah ini diperbolehkan?

J: Tidak. Bahkan jika atasan langsung tidak menekan Anda, permintaan apa pun, betapapun sederhananya, tidak tepat dan dapat menimbulkan masalah.

Ingat: Apabila Anda menghadapi masalah seputar kegiatan politik, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda, Manajer Hubungan Masyarakat, atau Manajer SDM (lihat juga bab "Pembicaraan Terbuka").

KONTRIBUSI KE MASYARAKAT

L'ORÉAL adalah pelaku bisnis yang bertanggungjawab di masyarakat, tetangga yang baik, dan warga yang penuh perhatian dan berkomitmen terhadap masyarakat di tempat kita berbisnis. Kita mendorong karyawan untuk berperan aktif di masyarakat.

Kita semua diharapkan untuk:

- Mendukung proyek amal yang didukung oleh Grup L'ORÉAL, berperan serta di dalam proyek yang menarik minat kita dan di mana profil pribadi kita dapat memberi nilai tambah
- Memastikan bahwa kita hanya terlibat dalam tindakan L'ORÉAL yang merefleksikan strategi amal perusahaan, dan merefleksikan nilai-nilai perusahaan kita
- Memahami bahwa kegiatan amal merupakan komitmen jangka panjang, dan bahwa semua aksi tersebut, terlepas dari ukurannya, harus melibatkan rencana yang jelas mengenai bagaimana mengembangkan kemitraan sepanjang waktu

T: Program amal di mana saya terlibat di dalamnya dengan komunitas lokal bertanya apakah L'ORÉAL dapat memberikan produk gratis untuk mendukung prinsip mereka. Saya sadar bahwa ada banyak botol shampoo dan sabun mandi jel yang akan dihancurkan karena kemasan lama. Saya dapat mengambilnya tanpa sepengetahuan siapa pun. Dapatkah saya memberikannya kepada mereka?

J: L'ORÉAL ingin mendukung usaha amal Anda, apabila yang sejalan dengan strategi Perusahaan. Anda harus memberitahu manajer Anda, yang dapat melihat bahwa prinsip amal sejalan dengan strategi L'ORÉAL, dan menawarkannya ke seseorang yang bertanggungjawab untuk amal di Negara Anda.

T: Rumah sakit di mana saya menjadi sukarelawan tiap minggu meminta siapa saja untuk merekrut sukarelawan baru, dan meminta saya agar lebih melibatkan L'ORÉAL. Saya tahu bahwa beberapa kolega saya mungkin tertarik. Haruskah saya berbicara dengan mereka secara langsung?

J: Apabila rumah sakit ini menunjukkan maksud yang sejalan dengan strategi amal L'ORÉAL, Anda harus berbicara dengan manajer Anda untuk melihat apakah mungkin mengajak perusahaan bermitra dengan rumah sakit. L'ORÉAL berusaha untuk "tidak sekedar memberi cek," dan mengembangkan kemitraan yang mengkombinasikan sumbangan tunai dan barang, kontribusi karyawan, dan khususnya berbagi keahlian yang banyak kita miliki untuk membantu orang lain. Anda dapat menjadi sponsor perusahaan untuk proyek ini, dan mengembangkan program jangka panjang yang bermanfaat bagi semua.

***Ingat:** Apabila Anda menghadapi persoalan mengenai kontribusi kepada masyarakat, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda atau Manajer SDM (lihat juga bab "Pembicaraan Terbuka").*

KEMAMPUAN MENJAGA LINGKUNGAN

L'ORÉAL ramah pada lingkungan, dan berusaha meminimalkan dampak terhadap lingkungan. Kita berusaha mengkomunikasikan prestasi kita secara terbuka di bidang ini, juga tantangan yang kita hadapi.

Banyak kegiatan yang bertujuan memasarkan produk kita yang berdampak langsung pada lingkungan. Adalah tanggung jawab setiap orang untuk berusaha mengurangi dampak sebisa mungkin. Setiap langkah memberi makna.

Kita semua diharapkan untuk:

- Menerapkan komitmen L'ORÉAL ke proses yang ramah lingkungan
- Lebih mengutamakan penggunaan bahan baku yang dapat diperbarui dan pengembangan kemasan yang ramah lingkungan
- Menilai bagaimana dampak dari perilaku kita di semua aspek kerja terhadap lingkungan, sehingga sebisa mungkin kita dapat mengurangi dampak tersebut: misalnya, dengan memotong perjalanan tak diperlukan, menghemat air dan energi, dan menghindari produksi sampah. Apabila sampah tak bisa dihindari, kita harus memastikan bahwa materi dapat didaur-ulang atau dibuang secara bertanggung jawab. Bahkan tindakan kecil, seperti memisahkan sampah makanan di sekitar kantin perusahaan, dapat membawa perubahan
- Mengambil semua tindakan yang diperlukan untuk mencegah dan menghentikan terhadap kebijakan lingkungan L'ORÉAL
- Melaporkan segera bila ada peristiwa tumpahan atau emisi tak wajar ke air maupun udara kepada manajemen atau Manajer Kesehatan dan Keselamatan

T: Perangkat kontrol polusi pada peralatan produksi penting mengalami gangguan. Saya baru saja mengetahui bahwa untuk mendapatkan bagian dan memperbaiki dibutuhkan waktu tiga hari. Apakah kita benar-benar berniat menghentikan produksi sedangkan kita memiliki banyak daftar permintaan untuk dipenuhi?

J: Kita tidak punya pilihan. Komitmen kita untuk praktik lingkungan yang baik mendapat prioritas dibandingkan keuntungan jangka pendek atau jadwal produksi. Mesin tidak boleh dijalankan tanpa kontrol polusi yang disyaratkan. Anda harus memberitahu manajer lini untuk membantu Anda memecahkan masalah ini.

T: Sepanjang kita mematuhi undang-undang setempat, mengapa kita harus mengikuti standar lingkungan L'ORÉAL apabila standar tersebut tidak menguntungkan kita?

J: Komitmen L'ORÉAL terhadap lingkungan tidak hanya sekedar kepatuhan hukum sederhana. Apabila Anda merasa ada masalah bisnis kompetitif, Anda harus membahas ini dengan manajer Anda.

***Ingat:** Apabila Anda menghadapi masalah lingkungan, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda, Manajer Kesehatan dan Keselamatan, atau Manajer SDM (lihat juga bab "Pembicaraan Terbuka").*

CARA KITA BEKERJA

PANDUAN TAMBAHAN BAGI MANAJER

“Kita melakukan bisnis kita dengan integritas”

SEMANGAT L'ORÉAL



PERAN MANAJER

Sebagai seorang Manajer, Anda memiliki tanggung jawab tambahan karena:

- Anda harus memberi contoh dan mendukung kode etik
- Anda adalah pengambil keputusan dengan persoalan yang lebih kompleks dan sulit
- Tim Anda akan datang untuk meminta saran dan bantuan

Dan sebagai seorang Manajer, Anda juga akan bersinggungan dengan subjek yang biasanya dihadapi pada tingkat manajerial, yakni:

- Iklan dan pemasaran
- Perdagangan melalui orang dalam
- Pemilihan dan perlakuan adil terhadap *supplier*
- Kompetisi yang adil
- Pajak

T: Mana yang lebih penting bagi saya sebagai seorang Manajer: memenuhi kewajiban saya demi tujuan bisnis atau keuangan, atau SEMANGAT L'ORÉAL dan CARA KITA BEKERJA?

J: Keduanya sangat kompatibel – dan berhubungan langsung. Melakukan hal yang benar untuk alasan yang benar merupakan bisnis yang baik. Kepentingan Perusahaan tidak pernah terfasilitasi oleh praktik bisnis yang tidak etis atau tidak taat hukum.

IKLAN DAN PEMASARAN

Iklan dan pemasaran L'ORÉAL berdasarkan pada karakteristik intrinsik dan performa produk kita. Prinsip ini penting untuk memenangkan dan menjaga loyalitas pelanggan kita.

Semua yang terlibat di dalam pemasaran dan promosi produk kita diharapkan untuk:

- Memastikan bahwa semua materi iklan dan promosi didasarkan pada data ilmiah dan performa yang telah terbukti
- Memberikan gambaran serta representasi visual yang adil dan jelas tentang produk kita dan efek-efeknya
- Memastikan bahwa tujuan dan penggunaan produk kita yang benar telah dipahami oleh konsumen
- Peka terhadap reaksi yang mungkin muncul dari kelompok agama, etnis, budaya atau sosial terhadap iklan kita
- Memastikan bahwa kita tidak menempatkan produk di outlet mana pun (acara TV atau radio, majalah atau media digital) yang strateginya dalam menarik audiens tergantung pada eksploitasi kekerasan yang ekstrem, pornografi atau perilaku kasar atau memicu kebencian orang lain. Strategi seperti itu berlawanan dengan prinsip L'ORÉAL
- Memastikan bahwa tindakan kita sudah sejalan dengan SEMANGAT L'ORÉAL dalam mempertimbangkan iklan ke anak dan remaja

T: Kolega saya telah menunjukkan proposal pemasaran untuk losion tubuh yang menggunakan model yang sangat langsing dan masih muda. Saya pikir proposal tersebut tidak sesuai, dan dapat mempengaruhi para wanita untuk diet demi mendapatkan bentuk tubuh yang kurus dan tidak sehat. Dia berkata bahwa saya terlalu peka dan bahwa karya seni itu telah dikirim untuk persetujuan. Apa yang dapat saya lakukan?

J: Iklan dan promosi kita memang didesain agar berdampak maksimal pada target audiens kita, sehingga kita bertanggung jawab atas semua pesan yang disampaikan – atau yang nampak dikomunikasikan. Ada keprihatinan yang semakin meningkat tentang ketidaknormalan pola makan pada wanita muda, dan resiko kesehatan berkaitan dengan perilaku itu. Keprihatinan ini harus menjadi pertimbangan saat memutuskan penggunaan kampanye iklan kita. Ini tidak berarti bahwa Anda tidak boleh bertindak kreatif, tetapi Anda harus memastikan bahwa pesan iklan itu tidak akan disalahartikan sebagai perilaku yang merusak atau tidak sehat.

T: Saya baru saja menciptakan program pemasaran untuk sebuah produk baru. Departemen R&D yang bertanggung jawab mengatakan bahwa produk itu hanya “mengurangi kerut”, tetapi manajer saya memberitahu saya bahwa produk itu untuk “menghilangkan kerut”. Saya sadar bahwa itu tidak sepenuhnya benar. Apakah yang sebaiknya dilakukan?

J: Meningkatkan penjualan produk dengan cara membesar-besarkan atau melebih-lebihkan klaim merupakan bentuk pembohongan, dan menciptakan ketidakpercayaan di antara pelanggan kita. Apabila produk tersebut tidak dapat menghilangkan kerut, Anda tidak perlu mengklaim bahwa produk tersebut memang mampu menghilangkan kerut.

Ingat: Apabila Anda menghadapi persoalan mengenai iklan dan pemasaran, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda, Scientific and Regulatory Manager, atau Manajer SDM (lihat juga bab “Pembicaraan Terbuka”).

PERDAGANGAN MELALUI ORANG DALAM

Sekalipun L'ORÉAL tidak ingin membatasi kebebasan karyawan untuk berinvestasi sendiri, kita harus ingat adanya resiko untuk terlibat dalam "perdagangan melalui orang dalam" saat membuat keputusan untuk berinvestasi.

Kita semua diharapkan untuk:

- Menyadari bahwa menggunakan informasi rahasia untuk berinvestasi termasuk ke dalam lingkup undang-undang perdagangan melalui orang-orang dalam
- Menghindarkan diri dari membeli atau menjual saham di L'ORÉAL atau perusahaan lain apabila kita memiliki informasi dari dalam saat itu
- Menghindari pengungkapan informasi dari dalam semacam itu kepada siapa saja di luar Perusahaan, termasuk anggota keluarga
- Menghindari pengungkapan informasi dari dalam kepada siapa saja di dalam perusahaan, kecuali informasi bagi "yang berhak mengetahui"
- Mencegah terjadinya pengungkapan informasi dari dalam

T: Saya bukan ahli hukum. Apa yang disebut dengan "informasi dari dalam"?

J: "Informasi dari dalam" adalah sebuah konsep yang ditentukan oleh undang-undang. Makna luasnya, konsep ini berhubungan dengan informasi yang tersedia bukan untuk kepentingan umum yang dapat dianggap penting oleh investor dalam mengambil keputusan berinvestasi. Informasi seperti itu dapat berkaitan dengan L'ORÉAL tetapi juga dengan salah satu pelanggan atau *suppliernya*, atau perusahaan lain yang berhubungan dengan L'ORÉAL. Anda akan mendapatkan informasi tambahan pada dokumen Etika Pasar Saham (Stock Market Ethics) kami.

T: Saya baru saja mendengar bahwa L'ORÉAL akan mengakuisisi perusahaan lain. Ini nampaknya waktu yang tepat untuk membeli saham dari satu atau perusahaan yang lain – atau keduanya, karena nilai akan meningkat ketika perjanjian diumumkan. Apakah saya diizinkan untuk terus maju dan membeli saham?

J: Tidak. Sebagai karyawan L'ORÉAL, Anda dianggap sebagai "orang dalam" sehingga tidak dapat membeli atau menjual saham baik di L'ORÉAL maupun perusahaan lain hingga saatnya perjanjian diumumkan ke umum.

T: Saya sadar bahwa saya tidak dapat membeli saham L'ORÉAL berdasarkan informasi dalam yang saya peroleh sendiri. Tetapi bagaimana jika saya "tidak sengaja" berkata ke pacar saya bahwa sekarang mungkin waktu yang baik untuk membeli – apakah boleh?

J: Tidak. Ini akan menjadi seakan-akan Anda membeli untuk diri Anda sendiri. Bahkan jika semua yang Anda dengar adalah gosip, Anda ingin menyebarkannya, dan itu adalah tidak etis.

Ingat: Apabila Anda menghadapi masalah berkenaan dengan perdagangan melalui orang dalam, ambillah langkah-langkah yang sesuai untuk menyelesaikannya. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda, Manajer Legal, atau Manajer SDM (lihat juga bab "Pembicaraan Terbuka").

PEMILIHAN DAN PERLAKUAN ADIL TERHADAP SUPPLIER

Hubungan L'ORÉAL dengan *supliernya* tidak terbatas pada urusan pembelian dan pengiriman barang dan jasa. Hubungan ini mencakup keberhasilan jangka panjang dari bisnis kita. Kita dinilai berdasarkan kualitas hubungan yang kita bangun dengan *supplier*. Khususnya, kita akan dinilai bagaimana kita memilih *supplier*, dan bagaimana mereka menunjukkan komitmen mereka untuk menjalankan bisnis dengan penuh tanggung jawab.

Semua dari kita yang berurusan dengan *supplier* diharapkan untuk:

- Memilih *supplier* dengan penawaran yang kompetitif dan terbuka berdasarkan kriteria objektif dalam mengevaluasi performa dan kualitas layanan; memastikan bahwa semua yang ditawarkan *supplier* telah diperbandingkan dan dipertimbangkan secara adil dan tanpa pilih kasih
- Transparan dalam proses tawar-menawar dan memberikan masukan yang jujur dan hati-hati kepada penawar yang gagal
- Memastikan bahwa Ketentuan Umum Perusahaan untuk Pembelian dan Pembayaran, termasuk etika L'ORÉAL, dipahami dan diterima oleh semua *supplier* di mana pun mereka beroperasi
- Memberikan masukan kepada *supplier* berdasarkan indikator yang objektif, transparan dan konsisten
- Mendukung *supplier* untuk memenuhi ekspektasi L'ORÉAL – dan mengakhiri hubungan dengan *supplier* yang selalu gagal memenuhinya
- Membayar *supplier* tepat pada waktunya dan berdasarkan pada ketentuan yang telah disepakati (ketentuan yang tercantum dalam kontrak)
- Memastikan bahwa *supplier* tidak hanya bergantung pada bisnis L'ORÉAL semata
- Menahan diri dari meminta *supplier* untuk membuat konsesi yang tidak logis untuk memenangkan atau mempertahankan bisnis dengan L'ORÉAL. Khususnya, menghindari persetujuan timbal-balik. (Ini termasuk juga menyatakan atau menyiratkan bahwa sebuah keputusan untuk membeli barang atau jasa didasarkan pada persetujuan timbal-balik bagi *supplier* untuk membeli produk atau jasa dari kita.)
- Melindungi informasi rahasia *supplier* seperti layaknya informasi rahasia kita sendiri, khususnya memastikan bahwa kita menghormati hak cipta dan kekayaan intelektual

Kita bangga dengan reputasi untuk bekerjasama dengan *supplier* dengan cara yang sportif dan terbuka. Hubungan ini didasarkan pada prinsip ketidakberpihakan, keadilan, dan loyalitas, dan kita menghormati kemandirian dan identitas mereka. L'ORÉAL tidak akan melecehkan posisi pasarnya untuk memperoleh keuntungan.

T: Saya mencoba menemukan *supplier* baru untuk alat tulis kantor. Pertama kali saya menghubungi tawaran yang layanannya baik, namun harganya mahal. Yang kedua tidak begitu baik, tetapi lebih murah (karena dia memberikan potongan harga yang cukup besar untuk memenangkan bisnis L'ORÉAL). Dapatkah saya memberitahukan kepada *supplier* pertama berapa harga yang ditetapkan oleh orang kedua, sehingga *supplier* pertama bersedia menurunkan harganya?

J: Anda dapat memberitahu *supplier* pertama bahwa Anda mendapatkan tawaran harga yang lebih baik, tetapi Anda harus melindungi identitas *supplier* kedua. Jika tidak, Anda akan memberikan informasi harga yang sensitif kepada *supplier* pertama tentang pesaingnya, dan itu sangat tidak etis.

KOMPETISI YANG ADIL

T: Saya telah menemukan *supplier* yang baik tetapi dia baru saja memulai bisnisnya dan L'ORÉAL, pada saat itu, adalah kliennya satu-satunya. Dapatkah saya menggukannya?

J: Ya. Tidak ada alasan untuk tidak membantu *supplier* ini memulai bisnisnya. Namun, Anda harus menyebutkan di dalam kontrak bahwa dia diharapkan mencari pelanggan lain sebelum satu rentang waktu tertentu dan bahwa, apabila dia tidak melakukannya, L'ORÉAL mungkin akan berpindah ke *supplier* lain. Apabila dia *supplier* yang baik, semestinya tidak menjadi masalah.

T: Seseorang memberitahu saya secara rahasia bahwa salah satu *supplier* luar negeri kami sedang diinvestigasi dengan tuduhan kerja paksa. *Supplier* tidak memberitahukan hal ini, pada kunjungan sebelumnya, sehingga seharusnya tidak ada yang perlu dikhawatirkan. Haruskah Saya abaikan gosip ini?

J: Tidak. Anda harus menginvestigasi, dimulai dengan meminta informasi kepada *supplier*. Apabila Anda ragu-ragu, pikirkan untuk memasukkan mereka ke dalam program Audit Sosial L'ORÉAL, yang melibatkan pengiriman auditor luar untuk memverifikasi fakta seputar praktik pekerjaan, kondisi kerja dan masalah lain.

Ingat: Apabila Anda menghadapi masalah seputar pilihan atau perlakuan terhadap *supplier*, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda, Manajer Pembelian, atau Manajer SDM (lihat juga bab "Pembicaraan Terbuka").

Kita menghargai semua pemain dalam lingkup profesi, termasuk pesaing. Kita memperlakukan mereka seperti cara mereka memperlakukan kita. Posisi kita sebagai pemimpin dalam industri kosmetik memperkuat tugas kita untuk memberikan contoh yang baik dalam bidang ini.

Merupakan suatu kebanggaan bagi kita untuk bekerja di dalam sebuah industri di mana praktik bisnis bereputasi sangat baik. Keadaan ini memudahkan kerja kita dan memperkuat kepercayaan pelanggan kita. Berbagi jenis informasi apa saja seperti penetapan harga, biaya atau rencana pemasaran berdampak terhadap penampilan, yang nyata maupun tidak, dari penetapan harga, pembagian wilayah atau jenis manipulasi dan distorsi lain dari pasar bebas.

Kita semua diharapkan untuk:

- Menghindari segala bentuk kontak apa pun dengan pesaing di mana informasi rahasia dibahas
- Menghindari membujuk pelanggan atau *supplier* untuk melanggar kontrak dengan pesaing
- Menghindarkan diri dari usaha menghambat sumber persediaan (stok) pesaing
- Memastikan bahwa kita tidak menyusun perjanjian eksklusif (yakni, kontrak yang mengharuskan perusahaan untuk membeli atau menjual hanya pada L'ORÉAL) tanpa saran hukum sebelumnya apabila L'ORÉAL dapat dianggap sebagai memegang posisi penting dalam pasar
- Memastikan bahwa kita tidak memaksakan kontrak yang menggabungkan produk maupun layanan yang berbeda (misalnya, produk atau jasa yang mengharuskan pembeli yang menginginkan satu produk untuk membeli produk 'tambahan' kedua juga) dan tidak memberikan potongan harga sehingga L'ORÉAL dapat dianggap memegang posisi dominan di pasar, tanpa pertimbangan aspek hukum sebelumnya

- Menghindarkan diri dari semua penghinaan terhadap pesaing (termasuk pernyataan yang salah tentang produk dan layanan mereka)
- Memberitahukan segera ke manajemen lini kita bahwa kita telah menerima atau menggunakan kedekatan atau informasi rahasia yang berhubungan dengan pesaing dan secara hukum adalah milik mereka atau pihak ketiga
- Mengumpulkan informasi kompetitif hanya dengan cara yang sah dan selalu mengidentifikasi diri sendiri sebagai karyawan L'ORÉAL ketika mengumpulkan informasi tersebut
- Tidak pernah mengizinkan karyawan baru yang sebelumnya bekerja diperusahaan pesaing untuk berbagi informasi rahasia dari perusahaan tersebut

T: Saya bertemu secara tidak sengaja dengan salah seorang perwakilan pesaing di sebuah pameran dagang baru-baru ini. Pada suatu jamuan minum di bar, dia berkata bahwa perusahaannya akan menaikkan harga untuk produk utama tertentu. Ini benar-benar berita yang berharga! Kepada siapa saya seharusnya menceritakan tentang hal tersebut sehingga kita mendapatkan keuntungan?

J: Kita tidak berbagi atau bertukar harga atau menawarkan informasi dengan pesaing. Dampaknya meliputi kebijakan harga, potongan harga, promosi, royalti, garansi, dan ketentuan serta aturan penjualan. Apabila seorang pesaing menceritakan informasi seperti itu, Anda harus segera membawa percakapan menjadi lebih sensitif, dan segera memberitahukan hal tersebut kepada manajemen lini Anda. Sekalipun barter dapat dilakukan tanpa tendensi, pertukaran ini juga dapat menciptakan penetapan ketentuan harga atau membuat penawaran yang tidak etis, dan di banyak negara dianggap ilegal.

T: L'ORÉAL adalah anggota Asosiasi Kosmetik Profesional Nasional dan saya adalah perwakilan dari Komite Komersial L'ORÉAL. Setelah salah satu pertemuan bulanan Komite, salah satu kolega saya, perwakilan dari pesaing yang sangat terkenal, berkata bahwa anggota Komite telah mengadakan pertemuan di sebuah restoran untuk memperkuat jaringan pribadi dan berbicara "tidak untuk disebarluaskan." Apa yang harus saya lakukan?

J: Jangan terima undangan, dan segera beritahu Departemen Legal Anda. Kami mempunyai kewajiban untuk mengingatkan Asosiasi mengenai pertemuan yang "tidak untuk disebarluaskan" seperti itu. Ingat bahwa kontak dengan pesaing harus tetap menjadi pengecualian dan harus terbatas pada topik yang tidak strategis, tidak sensitif, dan tidak khusus. Hindari kontak informal dan bahkan kegiatan sosial dengan pesaing. Apabila selama kontak resmi "sah" dengan pesaing, Anda menyadari bahwa masalah sensitif tersebut akan dibahas, segera tinggalkan pertemuan dan pastikan bahwa hal tersebut dicatat dalam notulen pertemuan tersebut.

T: Saya tahu bahwa salah satu pesaing kita akan meluncurkan produk baru dalam waktu dekat yang akan berdampak serius untuk penjualan dan strategi pemasaran kita. Kita sangat ingin mengetahui lebih banyak tentang hal itu, apa pun risikonya. Mengetahui betapa pentingnya hal ini, dapatkah kita menyuruh seseorang untuk mencari berita strategi peluncurannya?

J: Tidak. Ini adalah perilaku yang sangat tidak etis, yang dapat sangat merusak reputasi kita dalam hal integritas. L'ORÉAL tidak akan pernah setuju dengan kegiatan seperti itu. Terlepas dari kenyataan bahwa memata-matai tidak tepat dilakukan, bertanyalah pada diri Anda sendiri bagaimana jika hasilnya dimuat di koran! Kita hanya dapat mengumpulkan informasi kompetitif melalui cara yang sah. Cara tersebut meliputi mengamati produk pesaing kami dan menggunakan sumber yang tersedia, seperti leaflet promosi, laporan tahunan, pertunjukan pesaing pada pameran perdagangan, dan keseluruhan data industri yang tidak mengungkap informasi rahasia perusahaan.

PAJAK

T: Enam bulan yang lalu, saya mempekerjakan seseorang yang biasa bekerja untuk pesaing. Saat di sana, dia memperoleh penelitian yang sangat berguna dalam bidang utama untuk kita. Sebenarnya, pengalaman tersebut adalah salah satu alasan saya mempekerjakannya. Tentu saja, saya memastikan dia tidak akan memberikan informasi rahasia kepada kita, namun pasti itu ada batasan waktunya, setelah mana dia dapat berbagi pengalamannya dengan bebas? Jika tidak, semua ini hanya akan menjadikan kerahasiaan ini terlalu ekstrem?

J: Tidak. Tidak ada batasan waktu untuk melindungi informasi rahasia. Pegawai baru Anda seharusnya dipekerjakan berdasarkan pengamatan apa yang dapat dia lakukan untuk kita, bukan apa yang telah dia lakukan dulu untuk pesaing kita. Mungkin akan lebih tepat untuk memindahkan dia ke departemen yang berbeda, di mana dia tidak merasa tertekan untuk memberikan informasi rahasia.

Ingat: Apabila Anda menghadapi masalah seputar kompetisi yang adil, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda, Manajer Legal, atau Manajer SDM (lihat juga bab “Pembicaraan Terbuka”).

L’ORÉAL bertujuan menjadi warga korporat yang bertanggung jawab di mana pun ia beroperasi. Untuk menjadi warga korporat yang bertanggung jawab adalah menghormati semua undang-undang pajak yang berlaku, memastikan bahwa kewajiban pajak daerah telah dipenuhi (dokumentasi dan tenggat waktu), dan membayar penuh pajak daerah dan negara seperti yang disyaratkan oleh undang-undang yang berlaku.

Kita semua diharapkan untuk:

- Memastikan bahwa L’ORÉAL tidak menghindar dari kewajiban membayar pajak
- Memainkan bagian kita dalam menyimpan buku dan catatan yang rekaman akurat serta komprehensif

T: Saya telah didekati oleh *supplier* yang berkata bahwa dia memiliki cara cepat untuk hemat. Dia menawarkan untuk mengubah jalur pembelian barang-barang promosi Natal melalui pihak ketiga untuk menghindari pembayaran pajak pertambahan nilai (VAT) yang mungkin akan dibebankan kepada kami. Tampaknya seperti skema yang cerdas – dapatkan saya mengizinkannya?

J: Tidak. Usaha apa pun untuk mengelak dari kewajiban pajak – dan seperti itulah harapannya – merupakan tindakan ilegal dan tidak etis. Anggaran L’ORÉAL meliputi ketentuan untuk membayar semua pajak yang wajib dibayar.

Ingat: Apabila Anda menghadapi masalah seputar pajak, jangan Anda simpan sendiri. Anda akan mendapat bantuan dan dukungan apabila membahasnya bersama manajemen Anda, Manajer Keuangan, atau Manajer SDM (lihat juga bab “Pembicaraan Terbuka”).

L'ORÉAL mengimbangi emisi karbon yang dihasilkan dari pembuatan, produksi, dan distribusi Kode Etik Bisnis. Dokumen ini adalah dokumen "ramah iklim" (yang tidak berdampak negatif terhadap iklim) pertama kami.

Kami melakukannya bersama Climate Care, sebuah perusahaan yang paling bereputasi dalam mengurangi emisi karbon.

Diterbitkan oleh:

Group Director of Ethics
L'ORÉAL
41, rue Martre
92117 CLICHY
FRANCE
<http://ethics.loreal.wans>

Fotografi:

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaïche, Micheline Pelletier/Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche, semua hak dilindungi

Desain: futerra

Futerra Sustainability Communications Ltd
www.futerra.co.uk

Dokumen ini dicetak dengan menggunakan tinta sayur biodegradabel dan teknologi cetak rendah alkohol. Dokumen ini dibuat dari kertas yang disertifikasi oleh Forest Stewardship Council dan mengandung 50% limbah daur-ulang pasca-konsumen. Kami memilih printer sistem manajemen lingkungan dengan sertifikasi independensi ISO 14001.

