

# L'ORÉAL

## YRKESETISKA REGLER

---

## VÅRT ARBETSSÄTT

2007

# INNEHÅLL

<b>L'ORÉAL-ANDAN</b>	<b>1</b>
<b>FÖRORD</b>	<b>2</b>
av Sir Lindsay Owen-Jones och Jean-Paul Agon	
<b>FÖRORD</b>	<b>3</b>
av företagsledningen	
<b>HUR MAN ANVÄNDER DETTA YRKESETISKA REGELVERK</b>	<b>4</b>
<b>RESPEKT FÖR INDIVIDEN, RESPEKT FÖR LAGEN OCH RESPEKT FÖR DE LOKALA KUNDERNA</b>	<b>5</b>
<b>ÖPPET SAMTAL</b>	<b>6</b>
<b>SOM ETT AFFÄRSDRIVANDE FÖRETAG</b>	<b>7</b>
Produktsäkerhet och produktkvalitet	8
Korrekt dokumentation av finanser och affärsverksamhet	9
Användning av företagets resurser	10
Konfidentiell information	11
Att representera företaget	12
Gåvor och underhållning	13
Mutor och bestickning	15
<b>SOM ARBETSGIVARE</b>	<b>16</b>
Hälsa, trygghet och säkerhet	17
Mångfald	18
Trakasserier och mobbning	20
Sexuella trakasserier	21
Privatliv	22
Intressekonflikter	23
<b>SOM ANSVARIG SAMHÄLLSMEDBORGARE</b>	<b>25</b>
Politiska aktiviteter	26
Bidrag till samhället	27
Miljöhänsyn	28
<b>YTTERLIGARE HJÄLPMEDEL FÖR CHEFER</b>	<b>29</b>
Chefsrollen	30
Reklam och marknadsföring	31
Insideraffärer	32
Val av leverantörer och rättvis behandling av leverantörer	33
Fri konkurrens	35
Skatter	36

# L'ORÉAL -ANDAN

**På L'ORÉAL anser vi att alla människor längtar efter att bli vackra. Vårt uppdrag är att hjälpa män och kvinnor världen över att förverkliga denna längtan och uttrycka sin individuella personlighet fullt ut. Detta gör arbetet meningsfullt och värdefullt för oss och våra anställda. Vi är stolta över vårt arbete.**

## SOM EN AFFÄRSVERKSAMHET

Vår strategi för att vara ledande på marknaden är baserad på kontinuerlig investering i noggrann vetenskaplig forskning och utveckling. Detta gör det möjligt för oss att leverera varumärkesprodukter som är nyskapande, ytterst effektiva, praktiska och trevliga att använda och som tillverkas med högt ställda krav på kvalitet och säkerhet. Vi strävar efter högsta kvalitet och att ständigt förbättra oss själva och våra metoder. Vi sätter stort värde på ärlighet och uppriktighet: vår konsumentreklam är baserad på visad verkan och vetenskapliga data. Vi förbinder oss att bygga upp starka och hållbara relationer till våra kunder och våra leverantörer grundade på förtroende och ömsesidig nytta. Vi använder hederliga affärsmetoder: vi respekterar lagarna i de länder där vi har vår verksamhet och håller oss till god företagsledningssed. Vi upprätthåller hög standard vad gäller bokföring och bolagsrapportering samt stödjer kampen mot korruption. Vi levererar långsiktiga uthålliga aktieägarvärden genom att vi skyddar och gör det bästa av företagets tillgångar.

## SOM ARBETSGIVARE

Vår målsättning är att göra L'ORÉAL till en fantastisk arbetsplats att arbeta på. Vi är medvetna om att våra anställda är vår största tillgång. De har rätt till en trygg och hälsosam arbetsmiljö: en där man tar till vara på personalens talang och meriter, värdesätter mångfald och tar hänsyn till balansen mellan arbete och privatliv. Vi anser att det är viktigt att erbjuda våra anställda en stimulerande miljö, spännande personliga möjligheter och en chans att utmärka sig. Vi uppmuntrar en atmosfär full av öppenhet, mod, generositet och respekt så att alla våra anställda fritt delar med sig av sina frågor, idéer och problem.

## SOM EN ANSVARSFULL FÖRETAGSMEDBORGARE

Vi utför vår del av arbetet med att skapa en värld av skönhet och rättvisa. Vi är medvetna om vår inverkan på den naturliga miljön, inklusive den biologiska mångfalden och försöker ständigt minska den: vi är fast beslutna om att undvika att äventyra framtiden på grund av nutidens problem. Vi ger ett positivt bidrag till de länder och samhällen där vi finns och respekterar lokala levnadssätt och olikheter. Vi förbinder oss att respektera mänskliga rättigheter. Vi vill hjälpa till att stoppa exploateringen av barnarbete och användningen av tvångsarbete. Vi vill se ett slut på användandet av försöksdjur inom vår industri och vi bidrar till utvecklingen och godtagandet av alternativa metoder. Vi väljer aktivt ut och gynnar affärspartners som har samma värderingar och etiska åtaganden som vi.

**Det här är den anda vi arbetar i : L'ORÉAL-ANDAN.**

# FÖRORD

AV SIR LINDSAY OWEN-JONES  
OCH JEAN-PAUL AGON



L'ORÉAL har byggts upp kring grundläggande värderingar som väglett oss under vårt företags hela existens, och de lever vidare än idag. Våra värderingar har format vår kultur och de ligger till grund för vårt goda rykte.

Under många år har de förts vidare från mun till mun. Men nu när vi har blivit så många och finns i ett ständigt ökande antal länder, tror vi det är dags att sammanställa våra värderingar i ett enda dokument, ett dokument som både kan inspirera oss och föra oss närmare varandra.

Vi lever i en tid av snabba förändringar. Det räcker inte längre att bara ha samma övertygelser. Vi måste dessutom genom ett nytt dokument klart kunna uttrycka hur vi i praktiken ska kunna leva upp till vårt ansvar.

Dokumentet väcker våra värderingar till liv och det visar hur de inspirerar och genomsyrar de beslut vi fattar i vårt dagliga arbete.

Det är allas vårt ansvar att följa dessa yrkesetiska regler som utgör L'ORÉALs integritet och etiska standard. Vi räknar med att var och en av er respekterar dem och att ni för dem vidare.

Vi anser att vårt åtagande att leva upp till dessa starka värderingar och att öppet visa vår höga etiska moral i allt vad vi gör, mer än någonsin kommer att säkerställa bilden av L'ORÉAL som ett föredömligt företag, ett företag som inger förtroende och respekt.

**SIR LINDSAY OWEN-JONES**

Chairman

**JEAN-PAUL AGON**

Chief Executive Officer

# FÖRORD

## AV FÖRETAGSLEDNINGEN



Vi förbinder oss att låta L'ORÉALS ANDA genomsyra vårt dagliga arbete. Det har avgörande betydelse för företagets fortsatta framgång.

Det är därför vi har tagit fram dessa yrkesetiska regler. Syftet med dem är att alla dessa ska förstå vad som förväntas av oss som L'ORÉALS anställda. Den gäller för alla, var vi än arbetar och vilken ställning vi än har – vare sig vi tillhör den yngre personalen eller företagsledningen.

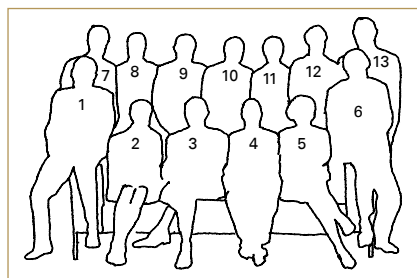
Var och en av oss inom företaget, i egenskap av ambassadörer för L'ORÉAL och som medlemmar i denna gemenskap, gör ett personligt åtagande att följa dessa yrkesetiska regler – både bokstavligen och i sinnet.

Du bör alltid komma ihåg att:

- De värderingar och vägledande principer som framläggs i detta dokument inte är valfria: du måste respektera dem
- Du föregår med gott exempel: L'ORÉALS anseende är vad du gör det till
- Du kommer inte bara att bedömas efter vad du gör utan hur du gör det
- Etiska problem är sällan enkla, men måste tas itu med

Vi råder dig att inte hålla sådana problem för dig själv: berätta om dem och be om råd.

Integritet och respekt är av yttersta vikt för det sätt på vilket vi arbetar.



**1 JEAN-JACQUES LABEL**  
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 & Technology

**11 MARC MENESGUEN**  
President  
L'Oréal Luxury Products

**12 CHRISTIAN MULLIEZ**  
Executive Vice-President  
Administration & Finance

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

# HUR MAN ANVÄNDER DETTA YRKESETISKA REGELVERK

VÅRT ARBETSSÄTT ersätter inte några existerande principer och du bör fortsätta att följa de regler och standarder som har upprättats på din arbetsplats. Istället är målsättningen med dessa yrkesetiska regler att ge ett ramverk för dessa principer, så att det är lättare för dig att förstå de bakomliggande motiven.

Det är emellertid viktigt att framhålla att dessa också kan hjälpa till att besvara alla frågor och funderingar som du har rörande vårt sätt att arbeta.

Naturligtvis kan man inte i något dokument förutse och ta itu med varje situation som kan uppstå, speciellt som många etiska dilemman äger rum i 'gråzoner', där lösningen inte är självklar. Det innebär att, närhelst du ställs inför ett obehagligt etiskt beslut ska du alltid ställa följande frågor till dig själv:

1. Stämmer det överens med L'ORÉAL-ANDAN och VÅRT ARBETSSÄTT?
2. Är det lagligt?
3. Hur påverkar mitt handlande våra olika intressenter och hur skulle de reagera om de fick reda på mitt handlande?
4. Om jag inte är säker, har jag bett om hjälp?

Vi inser att vissa situationer inte är lätthanterliga. Om du känner dig tveksam är den **gyllene regeln att ta upp frågan och diskutera den öppet**.

Tekniska frågor är bäst att ställa till företagets experter inom ämnesområdena Finans, Personal, Hälsa och säkerhet, Rättsfrågor och taxering, Försäljning och andra ämnesområden.

**Q: Gäller det här dokumentet mig?**

A: Vi kan alla på L'ORÉAL ställas inför ett etiskt dilemma under vårt dagliga arbete: hur vi uppträder mot kolleger och reagerar på deras uppträdande; hur vi hanterar svåra och obehagliga önskemål från våra kunder eller leverantörer; hur vi löser problem med användningen av företagets egendom. Vart och ett av dessa dilemman har en etisk dimension. Denna uppförandekod ger användbar, praktisk vägledning i dessa och många andra dilemman som vi alla ställs inför emellanåt.

L'ORÉAL-ANDAN och VÅRT ARBETSSÄTT riktar sig till alla anställda i L'ORÉAL-gruppen och dess dotterbolag över hela världen. De gäller också samtliga styrelseledamöter och chefer i L'ORÉAL-gruppen och dess dotterbolag.

Uppförandekoden rörande affärsetik finns för närvarande tillgänglig på 41 språk. Den engelska versionen av denna uppförandekod utgör referensdokument.

## RESPEKT FÖR INDIVIDEN

Vi förväntar oss att alla anställda och alla avdelningar ska arbeta tillsammans på ett respektfullt och öppet sätt. På detta sätt vill vi vidhålla en anda av lojalitet, förtroende och solidaritet inom hela vår affärsverksamhet. Vi bör alla ha som mål att tro på andra människors idéer och uppskatta andras bidrag. Lagarbete bör uppmuntras och både framgångar och misslyckanden bör delas av alla. Vi bör vara generösa med att lyssna på andra och dela med oss av information vid behov, förutsatt att gruppens regler rörande konfidentialitet följs. All nedvärdering av kollegor står i strid med L'ORÉALs värderingar.

## RESPEKT FÖR LAGEN

L'ORÉAL har sin verksamhet i många länder – hemvisten för en bred mångfald av kulturer, lagar och politiska system.

Som en grundregel måste vi, i egenskap av företag och som individer i vår affärsutövning, alltid respektera lagarna i de länder där L'ORÉAL är verksamt.

L'ORÉAL fäster särskild vikt vid denna anda och de lagregler som styr:

- Mänskliga rättigheter, förbud mot barnarbete och tvångsarbete, diskriminering, arbetstid och lön, arbetstagarnas fackliga representation
- Standarder för kvalitet, hälsa och säkerhet
- Miljön
- Korruption och mutor
- Taxering och riktig spridning av finansiell information
- Fri konkurrens

L'ORÉAL försöker dela dessa principer med sina affärspartners och så långt som möjligt säkerställa att våra partners också respekterar dessa lagar och föreskrifter.

## RESPEKT FÖR LOKALA SEDVÄNJOR

VÅRT ARBETSSÄTT har utformats med hjälp av L'ORÉALs anställda över hela världen. Vi tror att kärnbudskapen kommer att kunna tillämpas inom hela vår affärsverksamhet.

Vi bör försäkra oss om att vi, överallt där det är möjligt, genomför våra aktiviteter på ett lyhört sätt för de kulturella och sociala sedvänjorna i de samhällen vi kommer i kontakt med.

Det kan finnas fall när rekommendationerna i dessa yrkesetiska regler skiljer sig från ett särskilt lands lagar eller sedvänjor. Om detta är fallet gäller alltid den lokala lagen om den kräver en högre nivå än den som framläggs i de yrkesetiska reglerna. Om de yrkesetiska reglerna däremot tillhandahåller en högre nivå, då bör den ersätta den lokala lagen – såvida det inte leder till illegal verksamhet.

Bristande uppfyllelse av normerna i VÅRT ARBETSSÄTT kan leda till sanktioner, inklusive avsked, så länge det är tillåtet enligt landets lagar.

# ÖPPET SAMTAL

## **L'ORÉAL uppmuntrar en kultur av öppenhet där anställda kan ta upp sina verkliga problem.**

Alla anställda förväntas ta personligt ansvar för att säkerställa att vårt uppförande stämmer överens med L'ORÉAL-ANDAN och VÅRT ARBETSSÄTT.

Vi uppmuntrar alla anställda att föra fram sina synpunkter, försvara sina åsikter och reagera mot oacceptabla beteenden eller krav.

Vi inser att de anställda kan ha problem med vissa arbetsmetoder och behöver råd och rekommendationer för att hjälpa till att lösa dem.

Det tillhör våra principer att alla problem som tagits upp i god tro rörande dåligt uppförande från företagets sida eller någon av dess anställda eller affärspartners ska undersökas grundligt och att lämpliga åtgärder ska vidtas för hantering av undersökningsresultatet. "God tro" betyder att du har lämnat information som du anser vara ärlig och riktig under en viss tidpunkt, även om det senare kan bevisas att du har misstagit dig.

Vi kommer att lämna svar till den person som har tagit upp problemet i den omfattning som är lämplig och kan lämnas utan att inkräkta på rättsliga anspråk eller andra konfidentiella skyldigheter.

Vi kommer att försäkra oss om en rättvis process i händelse av en undersökning och respekterar speciellt principerna om tillbörlig omsorg och antagande om oskuld innan motsatsen har bevisats.

All information som lämnas under undersökningens fortskridande kommer att vidarebefordras med utgångspunkt från "behöver veta" och alla anställda som tar upp sådana problem i god tro kommer att skyddas mot vedergällning. Fullständigt samarbete förväntas under sådana undersökningar.

Den normala vägen för att ta upp sådana frågor är via din linjechef. Om du av någon anledning känner dig obekvämt med att gå denna väg kan du ta upp frågan med din personalchef. Det kan finnas ytterligare personalresurser att tillgå i det land där du bor, såsom personalombud, klagomålsprocedurer eller en stödgrupp.

## **I det land där du bor är det landschefen som är ytterst ansvarig för att säkerställa att L'ORÉAL-ANDAN och VÅRT ARBETSSÄTT respekteras.**

Om du har tagit upp frågan lokalt och fortfarande inte är nöjd med det svar du har fått från den lokala ledningen, eller om det i undantagsfall är olämpligt att ta upp frågan lokalt, kan du kontakta chefen för L'ORÉALS etiska grupp:

**webbsida** [www.lorealetics.com](http://www.lorealetics.com)

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

**Var snäll och lägg märke till att även om vi inte förhindrar anonyma rapporter uppmuntrar vi dem inte. Vi anser att vi ger tillräckliga garantier till en anställd som rapporterar ett problem i god tro för att göra det onödigt för denne/denna att dölja sin identitet. Det är också svårt att undersöka en fråga noga om den inrapporterats anonymt.**

VÅRT ARBETSSÄTT  
SOM AFFÄRSDRIVANDE  
FÖRETAG

“Vi strävar efter högsta kvalitet,  
och att ständigt förbättra oss själva  
och våra metoder”

L'ORÉAL - ANDAN



# PRODUKTSÄKERHET OCH PRODUKTKVALITET

**Produktsäkerhet och produktkvalitet är alltid av yttersta vikt.**

**Det är våra produkters överlägsna verkan, kvalitet och säkerhet som visar vårt engagemang och vår respekt för våra konsumenter, som gör att vi förtjänar deras förtroende, förstärker våra varumärkens goda namn samt säkerställer att L'ORÉAL förblir ledande inom området.**

**Vi engagerar oss för att marknadsföra produkter som har visad effektivitet och säkerhet, vilket garanteras genom noggrann prövning.**

**Varje L'ORÉAL-anställd över hela världen måste åta sig att åstadkomma en fullkomlig produktkvalitet från idé till distribution och till och med efter det att produkten introducerats på marknaden.**

**Vi alla som arbetar med utveckling, tillverkning, marknadsföring och försäljning förväntas att:**

- Följa all lagstiftning och alla regulatoriska krav på produktutveckling och produktmärkning
- Uppmuntra ett fritt och öppet utbyte av synpunkter på produktsäkerhet så att ingen säkerhetsfråga förbigås
- Säkerställa att en hygien på högsta nivå och stränga kvalitetskontroller tillämpas för varje steg i tillverkningsprocessen
- Säkerställa att konsumenters biverkningar inrapporteras till produktkontrollavdelningen
- Reagera snabbt på alla eventuella problem som rör produktsäkerhet, tolerans och kvalitetskontrollfrågor

**Q:** Jag arbetar inom produktionen och jag har lagt märke till några felaktiga färdigvaror vilket är ett tecken på att en maskin kan ge upphov till kvalitetsproblem. Jag vet att vi förväntas stoppa produktionen när det händer, men min arbetsledare har inte gjort något åt det. Jag vet att produktionsschemat är väldigt pressat. Ska jag lita på att hon vet vad hon gör när hon ignorerar det?

**A:** L'ORÉAL har satt in kvalitetskontroller i varje steg i tillverkningsprocessen för att säkerställa att våra kunder får produkter av högsta kvalitet. Kvaliteten är viktigast, oavsett produktionsscheman. Du bör göra ett uppehåll i produktionen utan att tveka, oförbehållsamt ta upp problemet med din chef och arbeta med henne och resten av gruppen för att åtgärda problemet innan ni fortsätter med produktionen.

**Q:** Vi har mottagit en rapport från en leverantör som hävdar att en nyligen inkommen sändning av råvaror har kontaminerats. Produkterna som innehåller råvarorna har redan transporterats till vår kund och det finns inget konkret bevis på kontamination av våra produkter. Är vi förpliktade att återkalla hela produktionssatsen?

**A:** På L'ORÉAL reagerar vi snabbt på alla eventuella problem som rör eventuell produktsäkerhet. Du bör diskutera frågan med din chef eller kvalitetskontrollchef omedelbart.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör produktsäkerheten ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen, din kvalitetskontrollchef eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

# KORREKT DOKUMENTATION AV FINANSER OCH AFFÄRSVERKSAMHET

**Riktighet är av yttersta vikt för ett framgångsrikt företag. Det är en väsentlig del av åtagandet att sköta företagets affärer lagligt, ärligt och effektivt. Det är allas vår plikt att försäkra oss om att all vår dokumentation, finansiell eller annan, är riktig. I synnerhet är det avgörande för att kunna ge transparent, korrekt och tillförlitlig information till våra aktieägare.**

## Vi alla förväntas att:

- Ta vår del i att säkerställa att riktig dokumentation av finanser och affärsverksamhet ständigt upprätthålls
- Förvara dokumentationen på ett säkert sätt och följa alla riktlinjer som rör bevarande av dokumentation
- Samarbeta med våra interna och externa revisorer
- Säga nej till kontanttransaktioner. Om det inte finns någon annan möjlighet, måste kontanttransaktioner vara uttryckligen godkända, registrerade på rätt sätt och dokumenterade
- Se till att vi inte säljer, överför eller gör av med några av L'ORÉALS tillgångar utan lämpligt godkännande och dokumentation

**Q:** Jag har blivit ombedd att kontrollera försäljningsrapporten för årsslutet som har sammanställts av min chef. När jag gjorde det hittade jag något som jag tror är felaktigt, vilket ingen verkar ha lagt märke till. Jag är ganska rädd för att nämna det, eftersom jag inte vill riskera förhållandet till min chef. Vad ska jag göra?

**A:** Orsaken till att du ombads kontrollera försäljningsrapporten är just därför att du ska försäkra dig om att det inte har begåtts några misstag. Om du inte påvisar detta gör du inte ett bra jobb och du agerar inte i företagets intresse. Du bör tala om för din chef vad du har hittat. Han eller hon har ingen orsak att vara arg på dig, tvärtom har du gjort rätt som har förhindrat att oriktig information förs vidare upp i företaget.

**Q:** Livet blir ganska hektiskt ibland och jag kan inte alltid hitta de kvitton jag behöver för att verifiera mina utgifter. Går det bra om jag lägger till ett par fiktiva utgiftsposter som är lägre än den summa som erfordrar ett kvitto bara för att göra en korrigerig till rätt totalsumma? Det skulle inte vara oärligt på något sätt, eftersom jag inte skulle göra en vinst på det. Jag skulle bara se till att jag får det jag har rätt till.

**A:** Nej, det är inte tillåtet att göra så. Det betyder att utgiftsrapporteringen är oriktig och det ger upphov till felaktig bokföringsdokumentation. Du måste ta ditt ansvar för att hålla reda på dina kvitton, det är din enda garanti för att du kommer att få den ersättning du har rätt till.

**Q:** En av våra kunder har frågat om de kan betala genom att använda flera olika konton och kombinera kontanter och checkar. Är det godtagbart? Vad ska jag göra?

**A:** Du bör vara särskilt försiktig med den här sortens transaktioner. Det kan röra sig om penningtvätt, en procedur i vilken kapital som erhållits illegalt (t.ex. genom narkotika, mutor och prostitution) göms eller framstår som lagligt. Det innebär att du alltid ska informera din arbetsledning innan du tar emot betalningen och vidtar alla steg så långt det är möjligt för att förvissa dig om att detta är en transaktion som görs i god tro. Bland de varningssignaler du ska se upp för är: betalningar som görs med andra valutor än vad som anges i fakturan; försök att betala kontant; betalningen görs av någon som inte omfattas av överenskommelsen; betalningar till och från ett annat konto än det som används i en normal affärsrelation samt önskemål om att göra en för stor inbetalning.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem rörande ekonomisk riktighet ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen, din ekonomichef eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

# ANVÄNDNING AV FÖRETAGETS RESURSER

**Företagets resurser är avsedda för att hjälpa L'ORÉALS anställda att uppnå affärsmålen. Felanvända eller bortkastade företagsresurser, inklusive de anställdas arbetstid, drabbar oss alla och skadar L'ORÉALS produktionsresultat och finansresultat.**

**Vi alla förväntas att:**

- Som en allmän regel undvika personlig användning av företagets tillgångar. Begränsad användning av informationshjälpmedel såsom e-post, telefon och Internet kan vara godtagbar så länge det inte innebär några orimliga kostnader och inte kommer i vägen för dina arbetsuppgifter
- Respektera och skydda företagets tillgångar för att säkerställa att de varken gått förlorade, skadats, felanvänts eller slösats bort eller lånats ut till andra, flyttats eller bortdonerats utan godkännande
- Undvik olämplig användning av datasystem, ledningens e-postkonton och Internet
- Inse att alla företagstillgångar och dokument tillhör L'ORÉAL

---

Q: Jag misstänker att en av mina arbetskamrater i gruppen har drivit ett konsultföretag utanför företaget på företagets tid och använt företagets bärbara dator och e-post för att göra det. Jag nämnde det för en vän på informationsavdelningen. Han har tillgång till killens e-post och har erbjudit sig att försöka luska ut vad som är på gång. Går det bra?

A: Nej, om du har sådana misstankar bör du ta upp dem direkt med din chef. Företaget har särskilda procedurer för att få tillträde till de anställdas e-postkonton i samband med en undersökning om dåligt uppförande eller av andra legitima skäl. Även om din vän på informationsavdelningen har tillträde till dessa konton bör han inte använda den möjligheten för detta ändamål utan lämpligt godkännande genom företagets officiella kanaler.

Q: Vår skrivare hemma är trasig och min fru måste brådskande skicka iväg sin CV för att söka ett jobb. Går det bra om jag skriver in det i datorn och sedan skriver ut det på arbetet?

A: I allmänhet kan du använda datorn utanför arbetstid för att skriva personliga dokument, så länge som detta är tillfälligt och inte kommer i vägen för dina arbetsuppgifter.

Q: Jag får ständigt e-post med "dagens skämt" från en vän på en annan avdelning, varav några är väldigt roliga. Jag skulle vilja skicka dem vidare till mina kolleger och locka fram ett leende hos dem på en måndagsmorgon, men jag är inte säker på att min chef godkänner det. Vad ska jag göra? Ta bort henne från listan?

A: Använd ditt sunda förnuft angående det här. Kom ihåg att inte alla har samma humor och du bör tänka dig för innan du vidarebefordrar sådana "skämt". Du bör särskilt komma ihåg att företagets system som ger åtkomst till e-post och Internet inte bör användas för att ta fram, lagra, skicka eller publicera vilket material som helst som inte överensstämmer med L'ORÉALS ANDA – speciellt med tanke på respekten för individen. Det inbegriper förstås, pornografiska eller uttryckligen sexuella bilder, politiskt eller religiöst innehåll eller något som stödjer våld, hat eller intolerans.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör användningen av företagets tillgångar ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal")

# KONFIDENTIELL INFORMATION

**Icke-auktoriserat avslöjande av konfidentiell information kan skada L'ORÉAL. Vi måste alla försäkra oss om att all information som inte är känd för allmänheten hålls strängt konfidentiell. De bland oss som har tillgång till konfidentiell information som tillhör affärspartners har samma skyldighet att skydda den från att avslöjas.**

## **Vi alla förväntas att:**

- Inskränka avslöjandet av konfidentiell information till människor som har ett legitimt "behov av att veta" som gynnar L'ORÉALS intressen
- Skydda all konfidentiell dokumentation från kunder och leverantörer, både på papper och på elektroniska media
- Förhindra avslöjande av konfidentiell information till tredje part utanför L'ORÉAL (medlemmar av de anställdas familj)
- Undvika att diskutera eller arbeta med konfidentiell information på offentlig plats där samtal kan avlyssnas eller information kan äventyras
- Se till att vi inte avslöjar en tidigare arbetsgivares konfidentiella information
- Återlämna all konfidentiell information (inklusive alla kopior av originalmaterial) då vi slutar vår anställning på L'ORÉAL

**Q:** Mina vänner ställer ofta frågor till mig om mitt arbete på L'ORÉAL: de vill veta vad vi egentligen blandar i våra produkter och vilka nya lanseringar vi har på gång. Självklart vet jag svaren på många av frågorna genom mitt arbete – så hur mycket kan jag berätta för dem?

**A:** All information (på papper, på elektroniska media eller i någon annan form) som inte är allmänt tillgänglig, och till vilken du har tillgång som L'ORÉAL-anställd, bör ses som konfidentiell. Det är inte lämpligt att avslöja sådan information ens till vänner man litar på. Det kan skada L'ORÉALS intressen.

**Q:** Häromdagen hade jag ett möte med en eventuell kund. På vägen till konferensrummet gick vi förbi en kollegas kontor. Hans dörr var öppen och han talade med en annan kund om vår prisbild på sin högtalartelefon. Precis när vi passerade kunde jag höra honom erbjuda några speciella affärsuppgörelser – allt inom hörhåll för min kund! Borde han inte ha varit mer försiktig?

**A:** Vi måste alla vidtaga åtgärder för att skydda informationens konfidentialitet, till och med på arbetsplatsen: till exempel genom principen med "rent skrivbord", inlåsnings av pärmar, regelbundet byte av lösenord och användning av högtalartelefoner med försiktighet. Du kan aldrig veta vem som går förbi och även bland L'ORÉAL-anställda bör känslig affärsinformation endast meddelas med utgångspunkt från "behöver veta".

**Kom ihåg:** Om du stöter på problem som rör konfidentialitet, vidta de nödvändiga åtgärderna för att lösa det. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen, den juridiska avdelningen eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal")

# ATT REPRESENTERA FÖRETAGET

**L'ORÉALS anseende är beroende av hur var och en av oss uppträder.**

**Vi alla förväntas att:**

- Agera med L'ORÉALS bästa för ögonen
- Framhäva L'ORÉALS värden under vår yrkesutövning
- Undvika att tala eller skriva å L'ORÉALS vägnar om det inte är vederbörligen godkänt
- Undvika att tala eller skriva om ämnen som faller utanför mitt personliga kunskapsområde
- Säkerställa att det inte blir någon sammanblandning mellan våra personliga åsikter och dem från företaget. (Det innebär att du till exempel ska undvika att använda L'ORÉALS brevhuvud eller e-post för att uttrycka personliga åsikter eller för personliga angelägenheter.)

---

**Q:** Jag besökte en kollegas blogg och såg att han uttryckte vissa personliga åsikter om L'ORÉALS ledning. Han sa inte att han var anställd på L'ORÉAL, men det var ganska lätt att gissa från övrig information som han hade lämnat t ex "Jag arbetar hos det ledande kosmetikföretaget"! Borde jag tala med honom om det här?

**A:** Webbloggar (bloggar) har blivit ett populärt uttryckssätt. När anställda deltar i bloggar bör de klargöra att de endast uttrycker sina personliga åsikter och vidta alla nödvändiga försiktighetsåtgärder för att försäkra sig om att de inte av misstag antas tillhöra L'ORÉAL. I de flesta fall skulle det inte vara lämpligt att de presenterar sig som L'ORÉAL-anställda på en sådan blogg. Du bör först ta upp frågan med din kollega eftersom han kanske inte har insett hur hans agerande kan motverka L'ORÉALS intressen. Om det är nödvändigt kan du besluta dig för att tala med din chef.

**Q:** Vår arbetsgrupp deltog i en konferens som innebar att man stannade över natt och åt middag på ett konferenshotell. En av mina arbetskamrater drack mer än han borde under middagen och började uppföra sig illa, drog dumma skämt och var aggressiv mot hotellpersonalen. Vad ska jag säga till honom angående hans uppträdande?

**A:** Trots att episoden ägde rum under kvällen var din arbetskamrat fortfarande ute på företagets uppdrag. För sin omgivning representerade han L'ORÉAL. Det är tydligt att hans uppträdande inte var godtagbart.

**Q:** Ibland verkar Internet vara full av felaktig information om L'ORÉAL. Är det inte mitt ansvar att rätta till det?

**A:** Nej, om det cirkulerar felaktig information offentligt bör du låta din chef eller någon på PR-avdelningen få veta det så att de vid behov kan vidta åtgärder. Men ingen icke-auktoriserad anställd kan tillkännage företagsinformation eller företagets inställning på Internet eller någon annanstans.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör hur man representerar företaget ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med din ledning, din PR-chef eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal")

# GÅVOR OCH UNDERHÅLLNING

**Utbyte av gåvor och underhållning kan öka förståelsen och förbättra arbetsrelationer, men det kan också orsaka en intressekonflikt mellan personliga intressen och plikter som yrkesman.**

**Vid utbyte av gåvor eller underhållning är den "gyllene" regeln full insyn.**

**Vid utbyte av gåvor eller underhållning är den "gyllene" regeln rimlighet och hur detta skulle uppfattas av en större allmänhet.**

**Vi alla förväntas att:**

- Aldrig ta emot gåvor eller underhållning från någon leverantör såvida de inte har ett uppenbart symboliskt värde.
- Varken ge eller ta emot kontantgåvor
- Försäkra oss om att alla gåvor och all underhållning som erbjuds är lämplig och i linje med L'ORÉALS värderingar
- Se till att samtliga parter är medvetna redan från början om L'ORÉALS rekommendationer rörande gåvor och underhållning vid etablering av nya affärsrelationer. Ta i din tur reda på vad din affärspartner har för principer i dessa frågor. Man kan komma långt med det för att undvika missförstånd
- Omedelbart underrätta ledningen om alla gåvor och inbjudningar som vi har mottagit

Q: Kan jag ge en L'ORÉAL-kund biljetter till en konsert jag inte kan gå på?

A: Någon från L'ORÉAL måste vara närvarande och kunna göra affärer med kunden som del av en sådan nöjesaktivitet. Samma regel gäller när underhållning tas emot från en leverantör. Det är endast tillåtet om underhållningen är rimlig, vanlig och passande för din affärsrelation och att den som bjuder är närvarande.

Q: Vi har just slutit ett viktigt avtal med en ny kund. Min försäljningschef har föreslagit att vi ska gå ut med dem för att fira. Jag tyckte att det var en god ide – tills jag upptäckte att det var en strippklubb! Det kändes mycket obehagligt att erbjuda denna typ av underhållning. Är jag överkänslig?

A: Underhållning som erbjuds kunder bör inte bara vara rimlig utan även godtagbar. Den här typen av klubb står troligen inte bara i strid mot L'ORÉALS ANDA, utan skulle också kunna få kunden att känna sig mycket obekväm, för att inte tala om alla medlemmar från din försäljningsgrupp som tycker att den här typen av underhållning är smaklös. Du bör uppmuntra din försäljningschef att hitta ett mer passande alternativ. I det långa loppet är det mera hedrande för företaget.

Q: Som en del av mitt jobb organiserar jag otaliga affärsmöten, resor och konvent. Nu har ett hotell där jag ofta bokar rum åt L'ORÉALS anställda erbjudit mig en gratis helg vistelse för mina föräldrar i samband med deras bröllopsdag. Det är en vacker gest. Kan jag ta emot den?

A: Nej. Även om du inte kommer att få nytta av gåvan personligen kommer det, i det fall du tar emot gåvan, att vara svårt att vara opartisk nästa gång du ska boka hotellrum för L'ORÉALS räkning. Till och med uppkomsten av en sådan intressekonflikt är olämplig och bör undvikas genom att man tackar nej till erbjudandet och förklarar varför.

**Q:** En leverantör har precis erbjudit mig en stor korg med sina produkter. Jag vet att det inte kan ha kostat honom så mycket så kan och bör jag ta emot den?

**A:** Du kan bara ta emot gåvor och inbjudningar som har ett symboliskt värde. I allmänhet är exempelvis produkter med leverantörens företagslogga eller en chokladask utmärkt. I det här fallet bör du tacka leverantören för hans generositet, men artigt tacka nej till gåvan. Om du tror att det skulle skada relationen om du tackar nej, be arbetsledningen om råd för att komma på ett lämpligt sätt att hantera gåvan.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem rörande gåvor och underhållning ska du ta reda på hållningen i frågan i det land där du bor och inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen, din inköpschef eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

# MUTOR OCH BESTICKNING

**Vi anser att korruption är oacceptabelt. Ett sådant beteende är inte i linje med L'ORÉAL-ANDAN, gynnar inte de samhällen inom vilka vi arbetar och utgör en kostnad för företaget. Mutor är en form av korruption och är olagligt i de flesta länder, särskilt när offentliganställda är involverade. Vissa länder förbjuder även bestickning. Dessa definieras som betalningar som används för säkerställande eller påskyndande av rutinmässiga, legala myndighetsutövningar, såsom att utfärda tillstånd eller att frisläppa varor som tagits i förvar hos tullen. Det mesta är i själva verket en form av mutor.**

**Vi alla förväntas att:**

- Aldrig erbjuda eller utlova kontanter eller tjänster (inklusive gåvor och underhållning) till regeringstjänstemän, andra tjänstemän och de som påverkar dem
- Aldrig medvetet utföra sådana affärstransaktioner via tredje part – vilket innebär noggrannhet vid urval och kontroll av leverantörer, representanter och affärspartners
- Försäkra sig om att informera landschefen omedelbart om vi befinner oss i en sådan situation där det skulle vara oundvikligt att utföra sådana affärstransaktioner och utförligt dokumentera önskemålet

Q: Jag har fått höra att jag borde anlita en lokal "konsult" som hjälper mig med att skaffa alla de nödvändiga tillstånd som vi behöver från en utländsk myndighet. Konsulten ville ha ett högt arvode och sa att han skulle använda pengarna till att "skynda på processen". Eftersom vi egentligen inte vet vart pengarna tar vägen, behöver vi oroa oss för det?

A: Ja. Om du misstänker att någon representant uppträder olämpligt bör du inte betala någon form av arvode tills du har fastställt att det inte har utförts eller utförs några olämpliga betalningar. Det kan vara svårt i kulturellt hänseende att undersöka sådana angelägenheter i vissa länder, men alla representanter som gör affärer med multinationella företag bör inse nödvändigheten av dessa åtgärder.

Q: Jag inrättar ett nytt kontor och de lokala myndigheterna bad om en liten gratifikation innan de skulle installera våra telefonförbindelser. Bör jag göra denna utbetalning?

A: Företaget ger inga gratifikationer till myndigheter för att försäkra sig om att offentliga tjänster utförs. Om betalningen inte motsvarar en laglig installationsavgift bör du inte betala den.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör mutor och bestickning ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen, din inköpschef eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

# VÅRT ARBETSSÄTT SOM ARBETSGIVARE

“Vi har som målsättning att göra L'ORÉAL till en fantastisk arbetsplats att arbeta på. Vi är medvetna om att våra anställda är vår största tillgång.”

L'ORÉAL - ANDAN



# HÄLSA, TRYGGHET OCH SÄKERHET

**Vi alla som arbetar med och för L'ORÉAL har rätt till en hälsosam, trygg och säker arbetsmiljö.**

**Vi alla förväntas att:**

- Följa företagets regler rörande hälsa och trygghet på arbetsplatsen
- Vidta alla rimliga försiktighetsåtgärder för att upprätthålla en trygg och hälsosam arbetsmiljö
- Försäkra oss om att vi inte utsätter oss själva eller andra för risker genom våra handlingar
- Försäkra oss om att vi vet vad vi ska göra om ett nödläge uppstår på vår arbetsplats
- Rapportera alla förhållanden, installationer eller moment som skulle kunna äventyra tryggheten i vår arbetsmiljö, liksom alla olyckor, hur obetydliga de än är

---

**Q:** Min chef säger att hon är orolig för att jag inte får tillräckligt med sömn och har föreslagit att jag inte ska gå ut så ofta efter arbetet. «Hon säger att hon är orolig för att jag skulle dåsa till och råka ut för en olycka. Det stämmer visserligen att jag har varit litet sömnig en eller två gånger – men jag kan fortfarande utföra mitt arbete. Det har verkligen inte hon med att göra vad jag gör utanför arbetet? Har jag inte rätt till ett privatliv? Jag tycker hon är småsint. Vad ska jag göra?

**A:** Hur du tillbringar dina kvällar är upp till dig. Men om din trötthet utsätter andra för risker har din chef rätt att ta upp saken med dig – fastän hon bör göra det med lyhördhet och respekt för ditt privatliv. Även om vi respekterar våra anställdas privatliv kan inte beteenden som innebär risker för dig eller dina kollegor godtas. Vi kan inte äventyra säkerheten.

**Q:** Min produktionsledare har instruerat mig att inaktivera en säkerhetsanordning som sätter ned farten på löpande bandet. Vad ska jag göra?

**A:** Du får aldrig kringgå, koppla ur eller inaktivera någon säkerhetsanordning eller kontrollutrustning utan att i förväg få ett lämpligt godkännande av ett skyddsombud. Trygghet är ett ovillkorligt åtagande som inte får äventyras av produktionsscheman eller av något annat skäl.

**Q:** Som försäljare kör jag ofta efter mörkrets inbrott med varuprover i stora städer och på landsbygden. Ibland känner jag mig inte säker. Jag har tagit upp säkerhetsfrågan med min chef, men han har inte gjort något åt mina problem. Ska jag ta upp detta med någon annan i företaget?

**A:** Du bör försöka låta bli att försätta dig själv i denna situation, men ibland kan det vara oundvikligt. Om du känner att din trygghet riskeras bör du kontakta din personalchef för att diskutera möjliga lösningar.

**Q:** Jag har just fått höra att en av våra underleverantörer har druckit alkohol i våra affärslokaler. Behöver vi bry oss om det, eftersom han inte är en L'ORÉAL-anställd, formellt sett?

**A:** Underrätta ledningen om alla beteenden som skulle kunna äventyra tryggheten i vår arbetsmiljö eller utsätter någon för risker.

**Kom ihåg:** Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med din hälsovårds- och säkerhetschef, din personalchef eller din platschef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

# MÅNGFALD

**På L'ORÉAL, tror vi på värdet av att människor är olika och ser det som en stor tillgång i vårt arbete. De skilda bakgrunderna hos våra medarbetare skapar kreativitet och gör att vi förstår våra kunder bättre.**

**L'ORÉAL åtar sig också att underlätta yrkesmässig integrering av dem som behöver särskild omsorg: ungdomar, personer från eftersatta miljöer och de med särskilda fysiska handikapp.**

## **Vi alla förväntas att:**

- Försäkra oss om att vi inte gör skillnad på människor på grund av:
  - Kön
  - Handikapp
  - Familjesituation
  - Sexuell läggning
  - Ålder
  - Politiska och filosofiska åsikter
  - Religiösa övertygelser
  - Facklig verksamhet
  - Ursprung från annan ras, social eller kulturell miljö eller landDetta gäller inte bara personalrekrytering utan även alla beslut som gäller utbildning, befordran, fortsatt anställning och arbetsförhållanden i allmänhet
- Stödja och verka för L'ORÉALs åtagande att verka för en arbetskraft med skilda bakgrunder
- Försäkra oss om att våra leverantörer, kunder och affärspartners är medvetna om L'ORÉAL mångfaldspolicy

**Q: Vad menar egentligen L'ORÉAL med "diskriminering"? Stämmer den överens med den definition som står i mitt lands lagar eller skiljer den sig?**

A: Förstahandsregeln är att L'ORÉAL respekterar lokala lagar och därför kan alla anställda som bryter mot diskrimineringslagen i sitt land bli straffade. Det kan emellertid finnas länder där L'ORÉAL anser att diskrimineringslagarna inte förbjuder vissa beteenden som företaget inte tycker är godtagbara. L'ORÉAL är till exempel inte bara emot direkt diskriminering utan även indirekt diskriminering.

**Q: Direkt diskriminering omfattar varje handling som utförs vad gäller jobb, utbildning, befordran, fortsatt anställning eller varje annan aspekt i arbetslivet som betyder att de som drabbas inte åtnjuter lika behandling eller möjligheter.**

A: Indirekt diskriminering är varje handling som, fastän den skenbart är neutral, försätter vem som helst av särskilt kön, ålder, handikapp eller annan egenskap i ett ofördelaktigt läge jämfört med andra.

**Q: En kollega på min avdelning skämtar ofta om människors etniska ursprung och religion. Han säger att han bara vill skoja – men jag tycker att hans kommentarer är förolämpande och förringande. Jag vill ändå inte ses som en glädjedödare eller som någon som är överkänslig eller utan humor och jag vågar inte ifrågasätta honom. Vad ska jag göra?**

A: Skämt eller nedsättande anmärkningar om människor på grund av deras hudfärg, deras hemland, deras religion eller till och med deras uttal godtas inte av oss på L'ORÉAL. De förnekar oss andra den respekt vi förtjänar. Tala om för din kollega att du tycker att hans "skämt" är stötande. Om han inte upphör med detta bör du ta upp frågan med din linjeförman eller personalchef.

**Q:** Jag gillar att avsluta arbetsveckan med ett gruppmöte på fredagskvällen så att vi kan diskutera alla problem som har dykt upp under veckan. Jag vet att det ger upphov till svårigheter för de medarbetare i gruppen som, av religiösa skäl, helst slutar tidigt på fredagar – om det inte, naturligtvis, fortfarande finns arbete kvar att göra. Är det indirekt diskriminering?

**A:** Det skulle kunna vara indirekt diskriminering om du inte har ett fullgott skäl för att hålla mötet på fredagskvällar, eller om det finns bättre sätt att uppfylla dina önskemål. Det förefaller som om du har ett fullgott skäl för mötet (att följa arbetsgruppens utveckling och finnas till hands för frågor) – men måste du verkligen hålla mötet på en fredagskväll? Kan du inte uppnå samma resultat genom att hålla mötet tidigare på dagen – eller så fort som möjligt på måndagsmorgonen?

**Q:** Jag får hela tiden höra att mångfald är viktigt för gruppen. Innebär det att jag endast bör anställa eller befordra kvinnor eller människor som har sitt ursprung från etniska minoriteter?

**A:** Nej, det är inte vad som förväntas av dig. På L'ORÉAL anställer vi folk på grund av deras meriter och därför ska du välja den bästa kandidaten för jobbet. Men kom ihåg att mångfald inte bara är begränsad till etniska minoriteter och kvinnor. Den inbegriper andra grupper som ofta diskrimineras, såsom handikappade, äldre människor och så vidare.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör mångfald ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

# TRAKASSERIER OCH MOBBNING

**Var och en av oss har rätt att bemötas med respekt och mänsklig värdighet. På L'ORÉAL är den principen grundläggande för vårt sätt att arbeta. Varje beteende eller handlande som kan tänkas kränka denna rättighet, och i synnerhet varje form av trakasserier eller mobbning, är inte godtagbar. På L'ORÉAL ifrågasätter vi fakta och idéer, inte individer.**

## **Vi alla förväntas att:**

- Avhålla oss från alla trakasserier eller all mobbning
- Stödja och verka för L'ORÉALs åtagande att skapa en arbetsplats som är fri från mobbning och trakasserier
- Vara tillmötesgående: behandla våra arbetskamrater på det sätt som du skulle vilja att de behandlade oss

**Q:** Vad menar egentligen L'ORÉAL med "trakasserier" och "mobbning"? Jag tror inte att det finns någon lag mot detta i mitt land.

**A:** Förstahandsregeln är att L'ORÉAL respekterar landets lagar och därför kan varje anställd som bryter mot lagar om trakasserier i sina länder straffas. Men det kan finnas länder där L'ORÉAL anser att dessa lagar om trakasserier inte förbjuder vissa beteenden som företaget anser vara oacceptabla. Beroende på omständigheterna kan vissa beteenden ses som olämpliga, såsom:

- Handlingar som är avsedda att såra eller uppröra någon
- Att medvetet få en person att göra ett misstag
- Förödmjukelser eller hotelser
- Fysisk eller social isolering (så kallad "utfrysning")

Det kanske inte finns några lagar som rör detta speciella ämne i ditt land. Du kommer emellertid att finna att dessa typer av beteenden är förbjudna enligt lagen, även om de inte hänvisas till som trakasserier eller mobbning.

**Q:** Min chef kan vara ytterst skrämmande. Jag vet att hon pressar oss hårt för att leverera ett arbete med kvalitet, men stundtals kan hon verkligen förödmjuka människor och det påverkar arbetsmoralen hos hela gruppen. Kan jag göra något åt det?

**A:** Din chef förväntas sporra och driva sin arbetsgrupp till att leverera det kvalitativa arbetsresultat som vi förväntas oss på L'ORÉAL. Det kan innebära att hon kritiserar eller kommenterar gruppmedlemmars arbetsresultat. En chef förväntas emellertid också behandla gruppmedlemmarna med respekt och handla med tillbörlig känslighet. Om du upplever att du inte behandlas på ett professionellt sätt bör du försöka prata med sin chef. Du kan också rådfråga din personalchef. En bra arbetsmiljö kan endast förekomma med stöd och engagemang från oss alla – chefer och personal i lika grad.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör trakasserier och mobbning ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal")

# SEXUELLA TRAKASSERIER

**Var och en av oss har rätt att bemötas med respekt och mänsklig värdighet. På L'ORÉAL är den principen grundläggande för vårt sätt att arbeta. Varje beteende eller handlande som kan tänkas kränka denna rättighet, och i synnerhet varje form av sexuella trakasserier, är inte godtagbar.**

## **Vi alla förväntas att:**

- Avhålla oss från alla sexuella trakasserier
- Omedelbart upphöra med varje sådant beteende som vi har fått höra är oönskat
- Stödja och verka för L'ORÉALs åtagande att skapa en arbetsplats som är fri från sexuella trakasserier

**Q:** Vad menar egentligen L'ORÉAL med "sexuella trakasserier"? Stämmer den överens med den definition som står i mitt lands lagar eller skiljer den sig?

**A:** Förstahandsregeln är att L'ORÉAL respekterar landets lagar och därför kan varje anställd som bryter mot lagar om sexuella trakasserier i sina länder straffas. Men det kan finnas länder där L'ORÉAL anser att deras lagar om sexuella trakasserier inte förbjuder vissa beteenden som företaget inte anser vara godtagbara. Beroende på omständigheterna kan vissa beteenden, på grund av deras allvarlighet eller frekvens, ses som olämpliga, såsom:

- Ovälkommen fysisk kontakt, blickar eller andra gester, kommentarer, inbjudningar eller önskemål
- Spridning eller återgivning av stötande material, inklusive opassande bilder eller teckningar

**Q:** En av mina kollegor har flera manliga arbetskamrater som regelbundet fäller sexuella kommentarer om kvinnor. Kommentarererna är ofta grova, oförsämda och nedsättande. Hon tror inte att de inser vad de gör, men hon tycker att deras uppförande är upprörande och förnedrande. Hon vågar emellertid inte säga det högt, eftersom hon inte vill uppfattas som pryd – eller dra till sig kommentarer som är riktade mot henne personligen. Vad ska jag göra åt det?

**A:** Du bör uppmuntra din kollega att prata med männen direkt om hon känner sig bekväm med det. Hon kan också ta upp frågan med sin arbetsledning eller personalchef. Om din kollega inte agerar, bör du rapportera det hon har sagt – även om du inte har alla fakta eller har observerat trakasserierna själv. Det är viktigt att hejda ett stötande beteende innan det blir allvarligt.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör sexuella trakasserier ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

# PRIVATLIV

## Vi har alla rätt till ett privatliv.

**L'ORÉAL förbinder sig att respektera konfidentiell personlig information rörande de anställda (såsom deras personliga meritförteckning, foton och hemadress). Företaget samlar bara in och bevarar sådana data som är nödvändiga för att L'ORÉAL ska kunna driva sin verksamhet effektivt.**

## Om vi är auktoriserade för att ha tillträde till den anställdes personliga data förväntas vi att:

- Försäkra oss om att vi endast ger sådan information till auktoriserade personer, med utgångspunkt från "behöver veta".
- Försäkra oss om att vi aldrig ger sådan information till någon utanför L'ORÉAL, såvida inte lagen kräver det – eller med den anställdes särskilda godkännande
- Se till att sådan information arkiveras på ett säkert sätt
- Låta bli att hålla kvar denna information längre än vad som är nödvändigt för att uppfylla de lagliga eller affärsmässiga skäl för vilket ändamål den införskaffades
- Be om råd innan sådana personliga data överförs till annat land än ursprungslandet

## Vi alla förväntas att:

- Låta bli att skaffa oss tillgång till den anställdes personliga data, såvida vi inte har lämpligt godkännande och behöver denna information för affärsändamål
- Respektera våra kollegors rätt till privatliv

Q: Jag skulle vilja skicka en överraskningspresent hem till en av mina kollegor på hennes födelsedag. Jag bad personalchefen om hennes hemadress, men de sa att de inte kunde ge mig den eftersom det skulle innebära ett "intrång i hennes privatliv"! Är inte det något överdrivet?

A: Nej. personalavdelningen gör alldeles rätt – alla anställdas personliga data måste vara strikt konfidentiell. De kan inte börja göra undantag.

Q: Jag hörde nyligen min chef tala med personalchefen om en av mina kollegor och det förhöll sig så att hon var allvarligt sjuk. Under min fritid arbetar jag för en välgörenhetsorganisation som hjälper personer som är allvarligt sjuka och jag skulle vilja veta om jag kan hjälpa till på något sätt. Kan jag ta kontakt med min kollega direkt eller tala med min chef först?

A: Du bör inte ta kontakt med din kollega. Du bör i stället informera din chef och/eller personalavdelningen om att du råkade höra denna konversation. För att respektera din kollegas privatliv bör du naturligtvis inte föra informationen vidare till någon.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör privatliv, vidta lämpliga åtgärder för att lösa det. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen, din datasäkerhetschef eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

# INTRESSEKONFLIKTER

**Vi bör alla undvika situationer där våra personliga intressen kommer i konflikt med L'ORÉALs intressen.**

**Blotta uppkomsten av en konflikt kan skada L'ORÉALs rykte – liksom vårt eget.**

**Huvudregeln när man hanterar eventuella konflikter är fullständig öppenhet. Det ger en möjlighet till grundlig undersökning. Resultatet kan mycket väl vara att det som vid första anblicken föreföll vara ett problem i själva verket inte är det minsta skadligt för företaget. Men det är bara genom ett fullständigt avslöjande av alla fakta som alla inblandade kan veta det säkert – och att med tillförsikt kunna hävda det inför andra.**

**Vi alla förväntas att:**

- Berätta för linjeföraren om det förekommer någon intressekonflikt som skulle kunna påverka eller förefalla påverka vårt omdöme och handling (till exempel i det fall en familjemedlem är anställd hos en leverantör)
- Låta bli att inneha en befattning, ett engagemang eller ekonomiskt intresse i en organisation som är konkurrens, kund, leverantör eller varje annan affärspartner till L'ORÉAL, om vår ställning hos L'ORÉAL gör det möjligt för oss att påverka affärsrelationen

**Q:** En av mina kollegor har en kusin som började hos oss och en av mina gamla klasskamrater har precis börjat arbeta tillsammans med mig. Jag är litet orolig för att folk skulle kunna få för sig att det förekommer en intressekonflikt här. Gäller dessa principer bara den närmaste familjen – eller gäller de i det här fallet också?

**A:** Svaret är enkelt: Om relationen är sådan att den skulle påverka din objektivitet bör du tillämpa denna princip och be om vägledning. Det faktum att en medlem av någons familj eller en vän redan arbetar på L'ORÉAL har ingen betydelse för deras egna meriter då de söker jobb inom företaget. Men alla resurser kommer att sättas in för att säkerställa att löner och värdering av arbetsresultat hanteras av en opartisk person och att dessa situationer uppföljs kontinuerligt för säkerställande av objektivitet och rättvisa för alla.

**Q:** Jag har verkligen blivit imponerad av en särskild L'ORÉAL-leverantörs arbets kvalitet och därför skulle jag vilja investera i företaget. Förekommer det någon intressekonflikt här?

**A:** Även om ditt engagemang bara skulle vara ekonomiskt kan det förekomma en intressekonflikt beroende på din ställning hos L'ORÉAL, ditt inflytande av inköpsbeslut, omfattningen av din investering och hur viktig L'ORÉAL är som kund för det aktuella företaget. Det enda sättet att ta reda på det är att berätta om saken för arbetsledningen eller din personalchef och diskutera frågan öppet.

**Q:** Min son äger ett mycket bra lokalt hotell och flera företag i området använder sig av det för luncher och tillställningar. Det skulle vara ett självklart val för vår konferens. Förutsatt att det är jämförbart vad gäller pris och kvalitet med andra alternativ, är det något som hindrar att jag bokar det?

**A:** Förutsatt att priset är konkurrenskraftigt och stället är populärt kan det mycket väl vara godtagbart för företaget att arrangera tillställningar där. Du är emellertid inte den rätta personen att fatta beslut i frågan, eftersom det förekommer en uppenbar intressekonflikt här. Som i alla sådana fall när en nära familjemedlem arbetar för en nuvarande eller möjlig affärspartner bör du berätta om denna omständighet för din linjeförare. Då kan han eller hon vidta nödvändiga åtgärder för att undvika att du försätts i en obehaglig situation.

**Q:** Under min fritid är jag vice ordförande i den nationella konsumentföreningen. Jag har innehaft den posten i många år. Nu har jag fått höra att organisationen planerar att verka för en lagändring som skulle kunna orsaka problem för L'ORÉAL. Vad ska jag göra?

**A:** L'ORÉAL respekterar de anställdas privatliv och ser positivt på att anställda bidrar till samhället genom att medverka i föreningar eller idka välgörenhet. Du bör emellertid berätta om ditt medlemskap eller engagemang i varje sådan organisation för din linjeförman när du upplever att det finns en konflikt, eller möjlig konflikt, med L'ORÉALS intressen. Din chef eller din personalchef kommer att kunna ge dig vägledning i ditt handlande. I det här fallet skulle det vara klokt av dig att beskriva situationen för dina kollegor i föreningen både för att förklara intressekonflikten för dem och för att dra dig tillbaka från alla engagemang i den speciella lobbykampanjen.

**Q:** Min fru arbetar för en av L'ORÉALS konkurrenter. Vi diskuterar aldrig arbetet hemma och jag tycker inte att företaget har något att göra med min frus yrkesutövning. Ändå har några av mina kollegor antytt att min situation är komprometterande. Så vad ska jag göra?

**A:** Detta skulle kunna leda till uppkomsten av en intressekonflikt. För att skydda både dig själv och företaget bör du beskriva situationen för arbetsledningen eller personalchefen. Dessutom bör du och din fru fortsätta att undvika affärsdiskussioner och vidta åtgärder för att säkerställa att båda företagens konfidentiella eller upphovsrättsskyddade information skyddas.

**Q:** En medlem i min arbetsgrupp/arbetskamrat har haft sällskap med sin sekreterare under ett par månader. De var ganska diskreta med detta på arbetet, men folk kom ändå på det. Jag förväntas inte känna till det officiellt. Det har satt igång alla möjliga sorters rykten och det finns skäl att säga att de andra sekreterarna inte är glada över det. Naturligtvis håller jag ögonen på saken för att se till att det inte finns tecken på favorisering – men vad händer om de gör slut och det hela blir otrevligt? Bör jag göra något åt det hela – och i så fall vad?

**A:** Det här är en mycket känslig situation. På L'ORÉAL respekterar vi de anställdas privatliv och därför behöver vi inte eller vill inte känna till deras kärleksrelationer. Däremot är vi intresserade av deras yrkesrelationer. Den situation du beskriver är inte lämplig eftersom det förekommer en intressekonflikt. En chef kan inte förväntas bedöma sin underordnade objektivt om han har ett förhållande med denna. Du bör konsultera din personalchef för att diskutera hur ni ska hantera detta. Det bästa vore om en av de anställda kunde byta jobb och vi skulle bemöda oss om att se till att detta skulle kunna åtgärdas effektivt, men med sensibilitet. Beroende på fakta och omständigheter skulle det också kunna röra sig om sexuella trakasserier.

**Kom ihåg:** Om du ställs inför ett problem som rör intressekonflikter ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

VÅRT ARBETSSÄTT

# SOM EN ANSVARSFULL SAMHÄLLSMEDBORGARE

“Vi tar vår del i att skapa en värld  
av skönhet och rättvisa.”

L'ORÉAL - ANDAN



# POLITISKA AKTIVITETER

**L'ORÉAL respekterar sina anställdas rätt att delta som individer i politiska processer – så länge de ser till att inte representera företaget när de gör så.**

**Var och en av oss som deltar i politiska aktiviteter förväntas att:**

- Klargöra att vi inte på något sätt representerar L'ORÉAL
- Undvika all användning av företagets resurser (inklusive arbetstid, telefoner, papper, e-post och andra tillgångar) för att utföra eller understödja vår politiska verksamhet

**Q:** Jag gör en del frivilligt valarbete för en lokalpolitiker vars politik överensstämmer mycket väl med L'ORÉALS värderingar. Kan jag använda kopieringsapparaten för att kopiera några affischer?

**A:** Nej. Använd inte företagets tid eller resurser av något slag för att understödja politisk verksamhet.

**Q:** Min linjeförman har frågat mig om jag skulle vilja donera pengar till hans dotters kampanj för att bli borgmästare. Är detta lämpligt?

**A:** Nej. Även om din arbetsledare inte sätter press på dig är ett sådant önskemål olämpligt och skulle kunna vara tvingande.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör politisk verksamhet ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen, din PR-chef eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

# BIDRAG TILL SAMHÄLLET

**L'ORÉAL är en ansvarsfull samhällsaktör, en god granne och en engagerad medborgare som tar del i de samhällen där vi har vår verksamhet. Vi uppmuntrar de anställda att ta aktiv del i samhället.**

**Vi alla förväntas att:**

- Stödja filantropiska projekt som stöds av L'ORÉAL-gruppen, delta i dem som är intressanta för oss och som får ett mervärde genom vår individuella profil
- Försäkra oss om att vi bara engagerar L'ORÉAL i verksamhet som avspeglar vår filantropiska företagsstrategi och avspeglar våra företagsvärden
- Förstå att filantropi är ett långtidsåtagande och att man, då man engagerar sig i verksamheter, måste ha en tydlig plan för hur samarbetet ska utvecklas med tiden

Q: Jag är engagerad i en filantropisk verksamhet i min kommun och de har frågat om L'ORÉAL kan bidra med gratisprodukter för att stödja deras sak. Jag vet att det finns ett stort parti schampo och badgel som ska förstöras eftersom det är den gamla förpackningen. Jag skulle ta hand om det utan att någon får reda på det. Kan jag ge det till dem?

A: L'ORÉAL vill gärna stödja dig i dina filantropiska ansträngningar om de överensstämmer med företagets strategi. Du bör underrätta din chef som kan ta reda på om denna speciella välgörenhets sak överensstämmer med L'ORÉALs strategi och föreslå det för den person som ansvarar för den filantropiska verksamheten i ditt land.

Q: På det sjukhus där jag gör frivilligarbete varje vecka ber de alla att hjälpa till med att rekrytera nya frivilligarbetare och skulle vilja att jag engagerade L'ORÉAL mer i verksamheten. Jag vet att flera av mina kollegor skulle vara intresserade. Kan jag vända mig till dem direkt?

A: Om det här sjukhuset innebär en möjlighet som överensstämmer med L'ORÉALs övergripande totalstrategi ska du tala med din chef för att ta reda på om det vore möjligt att engagera företaget i ett kompanjonskap med sjukhuset. L'ORÉAL strävar efter att "gå utöver checkhäftet", och utveckla kompanjonskap som kombinerar kontant och i natura-donationer, bidrag från anställda och i synnerhet dela med oss av det kunnande vi har inom så många områden om att hjälpa andra. Du skulle kunna vara fadder för projektet inom företaget och ta fram en långsiktig samarbetsplan.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör bidrag till samhället ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

# MILJÖHÄNSYN

**L'ORÉAL respekterar miljön och försöker minimera sin inverkan på miljön. Vi har som målsättning att öppet informera om våra insatser inom detta område, liksom våra utmaningar.**

**En stor del av de aktiviteter som görs för att föra ut våra produkter på marknaden har en direkt inverkan på miljön. Var och en har ett ansvar för att minska den inverkan närhelst det är möjligt. Varje liten åtgärd räknas.**

**Vi alla förväntas att:**

- Förverkliga L'ORÉALs åtagande att utveckla miljövänliga processer
- Gynna användningen av förnybara råmaterial och framtagningen av miljövänliga förpackningar
- Tänka på hur vårt beteende ur alla aspekter av vårt arbete påverkar miljön så att vi kan minska den inverkan, närhelst det är möjligt: genom att exempelvis skära ned på onödiga resor, spara vatten och energi och undvika att generera avfall. När det är oundvikligt att generera avfall måste vi försäkra oss om material som kan återvinnas eller göras av med på ett ansvarsfullt sätt. Även mindre gester, såsom att sortera matavfallet i företagets lunchmatsalar kan göra skillnad
- Vidtaga alla nödvändiga åtgärder för att förhindra och stoppa brott mot L'ORÉALs miljöpolitik.
- Omedelbart rapportera om alla spill eller ovanliga utsläpp i luft eller vatten till ledningen eller vår hälsovårds- och säkerhetschef

**Q:** Det är fel på föroreningskontrollenheten i den kritiska delen av tillverkningsutrustningen. Jag har just fått höra att det kommer att ta tre dagar innan vi får reservdelar och kan laga den. Har vi verkligen råd att göra ett produktionsstopp när vi har en enorm orderstock att ta oss igenom?

**A:** Vi har inget val. Vårt åtagande att tillämpa god miljösed har företräde framför kortsiktig vinst eller produktionsscheman. Maskinen får inte köras utan de erforderade föroreningskontrollenheterna. Du bör underrätta din linjechef och be om hjälp med att lösa problemet.

**Q:** Så länge vi efterföljer landets lagar, varför måste vi följa L'ORÉALs miljöstandarder om det ger oss ett konkurrensmässigt underläge?

**A:** L'ORÉALs miljöåtagande sträcker sig bortom enkelt efterlevande av lagar. Om du anser att det finns en risk för att förlora konkurrensfördelar bör du diskutera detta med din chef.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör miljön ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen, din hälsovårds- och säkerhetschef eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

VÅRT ARBETSSÄTT  
YTTERLIGARE  
HJÄLPMEDEL FÖR CHEFER

“Vi använder hederliga affärsmetoder”

L'ORÉAL - ANDAN



# CHEFSROLLEN

## **Som chef har du ett ökat ansvar eftersom:**

- Du föregår med gott exempel och verkar för ett etiskt uppträdande
- Du är en beslutsfattare som ställs inför mer komplicerade och svåra frågor
- Din arbetsgrupp kommer till dig för att få råd och hjälp

## **Som chef måste du också hantera ämnen som man i allmänhet bara konfronteras med på chefsnivå, nämligen:**

- Reklam och marknadsföring
- Insideraffärer
- Val av leverantör och rättvis behandling av leverantörer
- Fri konkurrens
- Skatter

**Q: Vad är viktigast för mig som chef: att uppfylla mina plikter rörande ekonomiska mål eller affärsmål eller de som rör L'ORÉAL-ANDAN och VÅRT ARBETSSÄTT?**

**A:** De båda målen är fullständigt förenliga – och direkt förbundna. Att göra rätt saker av de rätta skälen är alltid bra ur affärssynpunkt. Företagets intressen gynnas aldrig av olaglig eller oetisk affärsutövning.

# REKLAM OCH MARKNADSFÖRING

**L'ORÉALS reklam och marknadsföring är baserad på våra produkters väsentliga egenskaper och verkan. Denna princip är en grundförutsättning för att vinna och behålla våra kunders förtroende.**

**Vi alla som arbetar med marknadsföring och lansering av våra produkter förväntas att:**

- Försäkra oss om att allt marknadsförings- och lanseringsmaterial är baserat på visad verkan och vetenskapliga data
- Ge en ärlig och sanningsenlig beskrivning och en visuell presentation av våra produkter och deras effekter
- Bemöda oss om att säkerställa att ändamålet med och den korrekta användningen av våra produkter är enkla att förstå för våra konsumenter
- Vara känslig för den eventuella reaktionen från religiösa, etniska, kulturella eller sociala grupper på vår reklam
- Försäkra oss om att vi inte utför produktplacering inom några marknadsmedia (TV- eller radioprogram, veckotidningar eller digitala media) vars strategi för att nå en publik grundar sig på användningen av extremt våld, pornografi eller uppmuntrar förargelseväckande beteende eller hat mot andra. Sådana strategier står i strid med L'ORÉALS principer
- Dra försorg om att säkerställa att vår verksamhet överensstämmer med L'ORÉAL-ANDAN om vi tänker göra reklam som är riktad till barn och unga människor

**Q:** Min kollega har visat mig ett marknadsföringsmaterial för en kroppslotion som använder sig av en extremt smal ung modell. Jag tycker i alla händelser att det är motbjudande och att det skulle kunna leda till att vi anklagas för att uppmuntra flickor till självsvält för att försöka uppnå en ohälsosamt smal kroppsbyggnad. Hon sa att jag var överkänslig och att det grafiska originalet redan skickats iväg för godkännande. Vad kan jag göra åt det?

**A:** Vår reklam och marknadsföring är utformad för att ha största möjliga inverkan på vår önskade publik, så vi måste ta vårt ansvar för alla budskap de utsänder – eller uppfattas utsända. Det finns ett ökande problem med åtstörningar hos unga kvinnor och de hälsorisker som är förknippade med dem. Detta bör tas med i beräkningen när vi fastställer våra reklamkampanjer. Det behöver inte betyda att du inte kan vara nyskapande, men du behöver se till att reklambudskapet inte tolkas som att det uppmuntrar ohälsosamt eller destruktivt beteende.

**Q:** Jag planerar just nu ett marknadsföringsprogram för en ny produkt. Den ansvariga Fo&U-avdelningen har sagt att den bara "ger färre rynkor", men min chef sa till mig att den "tar bort rynkor". Det bekymrar mig att detta inte är fullständigt sanningsenligt. Vad är den rätta saken att göra?

**A:** Att överreklamera våra produkter genom att göra uppblåsta eller överdrivna påståenden om produkten är oärligt och skapar misstroende hos vår kundbas. Om produkten inte tar bort rynkor ska du inte hävda att den gör det.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör reklam och marknadsföring ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen, din företagschef, din teknikkontrollchef eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

# INSIDERAFFÄRER

**Även om L'ORÉAL inte vill inskränka de anställdas frihet att göra lämpliga personliga investeringar måste var och en av oss komma ihåg risken att betraktas som engagerad i "insideraffärer" när man gör investeringsbeslut.**

**Vi alla förväntas att:**

- Vara medvetna om att användning av konfidentiell information i samband med investeringar omfattas av insiderlagar
- Låt bli att köpa och sälja aktier i L'ORÉAL eller något annat företag som vi har insiderinformation om vid denna tidpunkt
- Undvika att avslöja sådan insiderinformation för någon utanför företaget, inklusive familjemedlemmar
- Undvika att avslöja sådan insiderinformation för någon inom företaget, utom med utgångspunkt från "behöver veta"
- Skydda insiderinformation från oavsiktligt avslöjande

**Q:** Jag är inte expert på lagfrågor. Vad är egentligen "insiderinformation"?

**A:** "Insiderinformation" är ett begrepp som fastställs genom lag. Generellt sett avser den information som inte är tillgänglig för allmänheten och som en förnuftig investerare skulle förväntas beakta för ett investeringsbeslut. Sådan information kan avse L'ORÉAL, men även en av dess kunder eller leverantörer, eller något annat företag som L'ORÉAL har kontakt med. Du kan hitta ytterligare information i vårt dokument som behandlar etik på aktiemarknaden.

**Q:** Jag har just fått höra att L'ORÉAL är på gång att förvärva ett annat företag. Det låter som en utmärkt tidpunkt att köpa aktier i något av dem – eller båda, eftersom värdena säkert kommer att stiga när avtalet tillkännages. Är det tillåtet för mig att göra det?

**A:** Nej. Som L'ORÉAL-anställd är det ytterst troligt att det kommer att betraktas som en "insider" och du kan därför inte köpa eller sälja aktier i varken L'ORÉAL eller det andra företaget tills avtalet har tillkännagivits offentligt.

**Q:** Jag förstår att jag själv inte kan köpa L'ORÉAL-aktier baserat på insiderinformation. Men hur är det om jag bara "råkade nämna det" för min flickvän att det skulle kunna vara en lämplig tidpunkt att köpa – skulle det vara tillåtet?

**A:** Nej, det skulle vara samma sak som om du själv köpte dem. Även om det du hörde var ett rykte, skulle du fortfarande ha uppmuntrat dess spridning och det är också oetiskt.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör insideraffärer ska du vidta de lämpliga åtgärderna för att lösa det. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen, din juridiska avdelning eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

# VAL AV LEVERANTÖR OCH RÄTTVIS BEHANDLING AV LEVERANTÖRER

**L'ORÉALs relation till sina leverantörer sträcker sig utöver inköpet och leverans av varor och tjänster. Den ingår i företagets långsiktiga framgång. Vi bedöms efter kvaliteten hos de relationer vi har med våra leverantörer. I synnerhet görs en granskning av hur vi väljer våra leverantörer och hur de öppet visar sitt åtagande att göra affärer på ett ansvarsfullt sätt.**

**Alla vi som har att göra med leverantörer förväntas att:**

- Välja leverantörer med utgångspunkt från anbudsgivning i fri konkurrens baserad på objektiva kriterier för utvärdering av tjänstens effektivitet och kvalitet, säkerställa att alla leverantörsbud jämförs och beaktas rättvist och utan favorisering
- Ha ett transparent anbudsförfarande och ge ärlig, lyhörd återkoppling på misslyckade bud
- Försäkra oss om att företagets allmänna villkor för inköp och betalning, vilka inbegriper L'ORÉALs etiska förväntningar, uppfattas och godtas av alla leverantörer, var de än har sin verksamhet
- Ge återkoppling till leverantörer som är baserad på objektiva, transparenta och konsekventa indikatorer
- Stödja leverantörer i att motsvara L'ORÉALs förväntningar – men våga avsluta samarbetet med de leverantörer som ständigt misslyckas med att motsvara dem
- Betala leverantörer i tid och enligt de överenskomna villkoren (förutsatt att leverantören uppfyller villkoren i kontraktet)
- Se till att leverantören inte är alltför beroende av affärerna med L'ORÉAL

- Låta bli att be leverantörerna om oskäligen rabatter för att uppnå eller behålla affärssamarbetet med L'ORÉAL. Undvik i synnerhet ömsesidiga överenskommelser. (Detta inbegriper att man bestämmer eller förutsätter att ett beslut att köpa varor eller tjänster är baserat på en ömsesidig överenskommelse om att leverantören köper våra egna produkter eller tjänster.)
- Skydda leverantörens konfidentiella information som om den var vår egen och i synnerhet se till att vi respekterar deras upphovsmannarätt och immaterialrätt

**Vi är stolta över att vi är kända för att göra affärer med leverantörer på ett ömsesidigt stödande och öppet sätt. Dessa relationer är baserade på principerna om opartiskhet, rättvisa och förtroende samt att vi respekterar deras oberoende och egenart. L'ORÉAL missbrukar inte sin marknadsposition för att vinna fördelar.**

---

Q: Jag försöker att få tag i en ny leverantör av kontorsmaterial. Den första jag fick kontakt med erbjuder bra service, men till ett högt pris. Den andra är inte lika bra, men han är billigare (huvudsakligen för att han ger oss en betydande rabatt i ett försök att få till stånd ett affärssamarbete med L'ORÉAL). Kan jag meddela den första leverantören vilket pris den andra killen uppgav för att få ner hans pris?

A: Du kan meddela den första leverantören att du har fått ett bättre erbjudande på annat håll, men du bör skydda den andra leverantörens identitet. Annars skulle du ge den första leverantören priskänslig information om hans konkurrent och det är oetiskt.

**Q:** Jag har hittat en mycket bra leverantör, men han har precis startat sin verksamhet och L'ORÉAL är för ögonblicket hans enda kund. Kan jag använda mig av honom?

**A:** Ja. Det finns ingen anledning att inte hjälpa denna leverantör att starta sin verksamhet. Men du bör föreskriva i kontraktet att han förväntas hitta andra kunder före en viss tidpunkt och om han inte gör det, kan L'ORÉAL överväga att byta leverantör. Om han är mycket bra bör det inte vara något problem.

**Q:** Någon berättade för mig i förtroende att en av våra utländska leverantörer undersöks efter anklagelser om tvångsarbete. Leverantören har inte berättat något av det här för mig och vid tidigare besök på platsen har det inte funnits någon anledning till oro. Ska jag ignorera dessa rykten?

**A:** Nej. Du bör undersöka saken och börja med att be leverantören om information. Om du är osäker kan du överväga att ta med dem i L'ORÉALS sociala revisionsplan som innebär att en extern revisor sänds till platsen för att bekräfta omständigheterna rörande anställningsförhållanden, arbetsförhållanden och andra frågor.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör val eller behandling av leverantör ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen, din inköpschef eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

# FRI KONKURRENS

**Vi respekterar alla aktörer inom vårt verksamhetsområde, inklusive konkurrenter. Vi behandlar dem på det sätt som vi skulle vilja att de behandlade oss. Vår ledande position inom kosmetikaindustrin ökar våra skyldigheter att föregå med gott exempel inom detta område.**

**Det ligger i vårt intresse att arbeta i en industri där affärsseden är hederlig. Det gör vårt arbete lättare och ökar förtroendet hos våra kunder. Att fritt dela med sig av information såsom prissättning, kostnads- eller marknadsföringsplaner kan leda till uppkomsten av, verklig eller upplevd, prisfastställelse, uppdelning av territorier eller annan typ av manipulation eller snedvridning av den fria marknaden.**

## **Vi alla förväntas att:**

- Undvika varje kontakt med konkurrenter när konfidentiell information diskuteras
  - Undvika att locka kunder eller leverantörer att bryta kontrakt med konkurrenter
  - Undvika att medvetet verka för att skära av en konkurrents leveransförsörjning
  - Försäkra oss om att vi inte upprättar slutna avtal (dvs. kontrakt som kräver att ett företag endast ska köpa av eller sälja till L'ORÉAL) utan föregripande laglig rådfrågning om L'ORÉAL skulle anses inneha en dominant position på marknaden
  - Försäkra oss om att vi inte begagnar oss av kontrakt som binder upp eller buntar ihop olika produkter eller tjänster (t.ex. de som kräver att en köpare som vill ha en produkt även köper en annan "uppbunden" produkt) eller tillåter trohetsrabatter utan föregripande laglig rådfrågning om L'ORÉAL skulle anses inneha en dominant position på marknaden
  - Avstå från nedsättande anmärkningar som rör konkurrenter (inklusive alla falska uttalanden om deras produkter eller tjänster)
  - Omgående meddela vår linjeförman om vi av misstag har mottagit eller använt oss av immateriell eller konfidentiell information som avser konkurrenter och lagligen tillhör dem eller tredje part
- Endast samla in information om konkurrenter på lagligt sätt och alltid legitimera sig som L'ORÉAL-anställd vid insamling av sådan information
  - Aldrig låta nyanställda på L'ORÉAL dela med sig av konfidentiell information om konkurrenter som de tidigare arbetat hos

---

**Q:** Jag stötte nyligen på en av våra konkurrenters representanter på en förhandsvisning. I samband med en drink i baren nämnde han att hans företag snart skulle genomföra en prishöjning av flera huvudprodukter. Det här är verkligen användbara upplysningar! Vem ska jag berätta det för så att vi kan dra fördel av det här?

**A:** Vi meddelar eller utbyter inte information om priser eller anbud med konkurrenter. Det inbegriper prissättning, rabatter, lanseringar, royalties, garantier och försäljningsvillkor. Om en konkurrent frivilligt ger sådan information bör du omedelbart avsluta samtalet vänligt men bestämt och underrätta din linjeförman. Även om utbytet var oskyldigt kan det också skapa intrycket av prisfastställelse eller anbudsmanipulation, vilket är oetiskt och i de flesta länder olagligt.

**Q:** L'ORÉAL är medlem i den nationella föreningen för yrkeskosmetologer (the National Professional Cosmetics Association) och jag är L'ORÉALs representant i handelskommittén. Efter ett av kommitténs månatliga möten föreslog en av mina kollegor, en representant för en av våra välkända konkurrenter att medlemmarna i kommittén skulle träffas i en restaurang för att stärka de personliga banden och tala "utanför protokollet". Vad ska jag göra?

**A:** Acceptera inte inbjudan och informera din juridiska avdelning omedelbart. Vi har skyldighet att varna föreningen för sådana möten "utanför protokollet". Kom ihåg att det måste höras till undantaget att ha kontakt med konkurrenter och vara begränsad till ospecifika, ej hemligstämplade, icke-strategiska ämnen. Undvik noga informell kontakt och till och med sociala tillställningar tillsammans med konkurrenter. Om du inser att det, under "auktoriserad" officiell kontakt med konkurrenter, kommer att diskuteras hemligstämplade frågor ska du bara lämna mötet och få det faktum att du lämnade mötet registrerat i protokollet.

# SKATTER

**Q:** Jag har fått reda på att en av våra huvudkonkurrenter kommer att lansera en ny produkt inom kort som kan ha allvarliga konsekvenser för våra försäljnings- och marknadsstrategier. Vi är i ett förtvivlat läge och behöver ta reda på mer om detta, vad som än krävs. Med tanke på den kritiska situationen undrar jag om vi kan anställa någon som går igenom deras skräp för att leta efter ledtrådar om deras lanseringsstrategi?

**A:** Nej. Det här ett fullständigt oetiskt uppträdande som allvarligt skulle kunna skada vårt anseende som ett företag med integritet. L'ORÉAL kan aldrig delta i sådan verksamhet. Förutom det faktum att sådana spionier är olämpliga så bör du fråga dig själv hur det skulle se ut om det kom i tidningen! Vi kan endast samla in information om konkurrenter med lagliga medel. Sådana medel inbegriper undersökning av våra konkurrenters produkter och användning av offentligt tillgängliga källor, såsom reklambroschyrer, årsredovisningar, konkurrenters skyltning på förhandsvisningar och insamlade industridata som inte röjer någon företagsspecifik information.

**Q:** För sex månader sedan anställde jag en person som brukade arbeta för en konkurrent. Medan hon var där tillägnade hon sig värdefulla forskningskunskaper inom ett av våra huvudområden. I själva verket var den erfarenheten ett av huvudskälen till att jag anställde henne. Självklart har jag noga sett till så att hon inte för vidare konfidentiell information till oss, men naturligtvis finns det väl en tidsgräns varefter hon fritt kan dela med sig av sina kunskaper? Annars skulle jag väl gå till överdrift när det gäller hela den här konfidentialitetsgrejen eller hur?

**A:** Nej. Det finns ingen tidsgräns för att skydda konfidentiell information. Din nyrekrytering borde ha anställts på grund av den forskning hon skulle kunna utföra åt oss inte för den hon utfört tidigare för vår konkurrent. Det kan till och med vara lämpligt att överföra henne till en annan avdelning så att hon inte känner sig pressad att föra vidare konfidentiell kunskap.

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör fri konkurrens ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen, din juridiska avdelning eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

**L'ORÉAL har som målsättning att vara en god samhällsmedborgare, varhelst det har sin verksamhet. En viktig beståndsdel i detta är att respektera alla tillämpliga skattelagar och säkerställa att lokala skattskyldigheter är fullgjorda på ett korrekt sätt (dokumentation och tidsfrister) samt i sin helhet betala kommunalskatt och statlig skatt som erfordras enligt dessa lagar.**

**Vi alla förväntas att:**

- Försäkra oss om att L'ORÉAL inte medvetet försöker undgå sina skattskyldigheter
- Ta vår del i att säkerställa riktig och omfattande bokföring och dokumentation

**Q:** En leverantör har tagit kontakt med mig och han säger att han har ett stensäkert sätt att spara pengar åt oss. Han erbjuder sig att dirigera om pappersarbetet så att julordern på deras varor läggs ut via ett tredje land för att undvika att betala den försäljningsskatt (VAT) som de annars skulle debitera oss. Det låter som en smart plan – kan jag sätta igång med det?

**A:** Nej. Varje försök att undvika att fullgöra våra skattskyldigheter – vilket det här skulle vara i själva verket – är olagligt och oetiskt. I L'ORÉALs budget ingår medel för att betala samtliga lagliga skatter

**Kom ihåg:** Om du stöter på ett problem som rör skatter ska du inte hålla det för dig själv. Du kommer att få hjälp och stöd när du diskuterar det med ledningen, din ekonomichef, din juridiska avdelning eller din personalchef (se även kapitlet som handlar om "Öppet samtal").

L'ORÉAL kompenserar för alla koldioxidutsläpp som framtagningen, produktionen och distributionen av Uppförandekoden rörande affärsetik orsakat. Det här är vårt första "klimatneutrala" dokument.

Vi gör det via Climate Care, ett av de mest ansedda företagen bland dem som tillhandahåller miljökompensationer.

Publicerad av:  
L'ORÉAL  
41, rue Martre  
92117 CLICHY  
FRANCE

<http://ethics.loreal.wans>

**Foto:**

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaïche, Micheline Pelletier/Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche, alla rättigheter förbehålls

**Design: futerra**

Futerra Sustainability Communications Ltd  
[www.futerra.co.uk](http://www.futerra.co.uk)

Detta dokument trycktes med biologiskt nedbrytbart vegetabiliskt bläck och en tryckteknik med litet alkoholnehåll. Det är tillverkat av papper som certifierats av rådet för skogshänsyn och innehåller 50 % återvunnet förbrukningsmaterial. Vi använder oss av en skrivare med ett oberoende certifierat miljöhanteringssystem certifierat enligt ISO 14001.



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

Cert no. SGS-COC-2408  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org)  
© 1996 Forest Stewardship Council

