

ЗМІСТ

- 3** ДУХ КОМПАНІЇ L'ORÉAL
- 4** Передмови
Жан-Поля АГОНА
Еммануеля ЛУЛІНА
- 5** Виконавчого Комітету
- 6** Кого стосується цей Кодекс?
- 6** Як користуватись цим Кодексом
- 7** МЕНЕ ХВИЛЮЄ ПРОБЛЕМА:
ПОЛІТИКА ВІДКРИТОГО ДІАЛОГУ
- 8** Спільна робота
- 8** Повага до прав людини
- 8** Повага до місцевих законів і звичаїв
- 9** ДОТРИМАННЯ НАШИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ
ЯК ПІДПРИЄМСТВА
- 10** Якість і безпечність продукції
- 11** Реклама та маркетинг
- 13** Вибір постачальників і справедливе ставлення до них
- 14** Чесна конкуренція
- 16** Конфлікти інтересів
- 18** Подарунки та представницькі витрати
- 19** Хабарі та допоміжні виплати
- 20** Конфіденційна інформація
- 21** Представлення компанії
- 22** Таємниця приватного життя й захист даних
- 24** Використання ресурсів компанії
- 25** Фінансова й ділова документація та боротьба з відмиванням коштів
- 26** Операції з використанням службової інформації
- 27** Оподаткування
- 28** ДОТРИМАННЯ НАШИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ЯК РОБОТОДАВЦЯ
- 29** Здоров'я, захищеність і безпека
- 30** Диверсифікація
- 32** Приниження та залякування
- 33** Сексуальні домагання
- 34** ДОТРИМАННЯ НАШИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ЯК ОРГАНІЗАЦІЇ З
ВИСОКОЮ ГРОМАДСЬКОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
- 35** Політична діяльність і лобіювання
- 36** Охорона довкілля
- 37** Громадський внесок
- 38** РОЛЬ КЕРІВНИКА

ДУХ КОМПАНІЇ L'ORÉAL

Місія компанії L'ORÉAL – пропонувати жінкам і чоловікам у всьому світі найкращі інновації в галузі косметики, що гарантують її якість, ефективність і безпечність. На прийдешні роки ми ставимо собі амбітну мету: створюючи косметичну продукцію, що задовольняє нескінченне розмаїття потреб і побажань у сфері догляду й краси, охопити ще один мільярд споживачів з усього світу. Індивідуальність і репутація нашої компанії засновані на міцному фундаменті цінностей та етичних принципів. Нашими цінностями є пристрась, новаторство, дух підприємництва, відкритість новому, прагнення досконалості та відповідальність. Нашими етичними принципами є чесність, повага, відважність і прозорість.

ЯК ПІДПРИЄМСТВО

Наша стратегія досягнення лідерства заснована на постійних капіталовкладеннях у наші наукові дослідження та розвиток. Саме тому наші бренди пропонують нашим споживачам інноваційну, ефективну, практичну та приємну у користуванні продукцію, яка виробляється з дотриманням жорстких стандартів якості та безпеки. Ми надаємо великого значення чесності та ясності: реклама, адресована нашим споживачам, базується на перевірених ефективності та наукових даних. Ми робимо все можливе для будівництва міцних та тривалих відносин з нашими споживачами та постачальниками, що засновуються на довірі та взаємовигоді. Ми поважаємо всі сторони, залучені до середовища нашого бізнесу, зокрема наших конкурентів. Ми сумлінно підходимо до своєї роботи: ми поважаємо закони країн, в яких ми працюємо, та дотримуємось принципів сумлінного корпоративного управління. Ми слідуємо високим стандартам ведення бухгалтерської та звітної документації, підтримуємо боротьбу з корупцією. Ми забезпечуємо тривалу та стабільну акціонерну вартість компанії шляхом ефективного використання її активів. Ми прагнемо досконалості та постійно поліпшуємо себе та свої методи.

ЯК РОБОТОДАВЕЦЬ

Ми прагнемо зробити компанію L'ORÉAL найкращим місцем роботи. Ми знаємо, що найбільша цінність - це наші співробітники. Ми створюємо для них безпечні умови праці, в яких визнаються таланти та достоїнства, цінується різноманітність, поважається право на приватне життя, а також підтримується баланс між роботою та особистим життям. Ми впевнені, що створюємо для наших працівників умови, які стимулюють працю, сприяють розвитку особистості, надихають на нові досягнення. Ми пропагуємо відкритість, сміливість, щедрість та повагу, і наші працівники можуть без вагань звертатись до нас із будь-якими питаннями, ідеями та переживаннями.

ЯК ОРГАНІЗАЦІЯ З ВИСОКОЮ ГРОМАДСЬКОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

Ми відіграємо свою роль у створенні світу краси і справедливості. Ми замислюємося щодо нашого впливу на навколишнє середовище та біологічне різноманіття природи, постійно намагаємось зменшити цей вплив: ми не живемо лише сьогоднішнім днем, завдаючи шкоди майбутньому. Ми робимо свій внесок у країни та громади, де ми працюємо, поважаємо місцеву культуру та звичаї. Ми поважаємо права людини. Ми прагнемо допомогти викоринити експлуатацію дітей та використання примусової праці. Ми прагнемо покласти край тестуванню косметичної продукції на тваринах та сприяємо розробці та прийняттю альтернативних методик. Ми знаходимось у активному пошуку ділових партнерів, які поділяють наші цінності та етичні погляди.

Це і є дух нашої роботи: ДУХ КОМПАНІЇ L'ORÉAL

ПЕРЕДМОВИ

ЖАН-ПОЛЯ АГОНА



У XXI столітті стабільно розвиватимуться лише ті компанії, які інтегрували етичні принципи у свою корпоративну культуру, стратегію та щоденну діяльність.

Наша амбітна мета – бути однією з найвзірцевіших компаній у всьому світі.

Наша етична програма вже здобула визнання та забезпечила нам місце серед передових в етичній сфері компаній світу.

Розвинута етична культура належить до основоположних засад оновленої компанії L'ORÉAL. Саме тому ми повинні чітко заявляти про свої зобов'язання: як підприємство, роботодавець і організація з високою громадською відповідальністю.

Наші етичні принципи: чесність, повага, відважність і прозорість – допоможуть нам і далі зберігати статус Групи, що викликає довіру.

Цей Кодекс ділової етики стосується кожного з нас незалежно від місця роботи й посади: і нових працівників, і членів керівного комітету, і навіть представників правління компанії.

Кодекс Ділової Етики – це наш основний керівний документ. Саме він має формувати наші пріоритети та скеровувати наші повсякденні дії.

Уважно прочитайте цей Кодекс. Втілюйте його в життя. Передавайте його іншим. Шануйте його та стежте за тим, щоб його шанувало ваше оточення.

Компанія L'ORÉAL стане взірцем, якщо всі її працівники будуть поводитися взірцево.

ЖАН-ПОЛЬ АГОН

Голова та генеральний директор
Голова Фонду L'ORÉAL

ЕММАНУЕЛЯ ЛУЛІНА

Наш Кодекс Ділової Етики є живим колективним документом, який охоплює питання, вирішально важливі для нашої культури лояльності, довіри та солідарності. Він роз'яснює, чого від нас очікують як від співробітників компанії L'ORÉAL, установлює загальні принципи та надає багато прикладів із повсякденної практики.



Крім цього документа, у вашому розпорядженні спеціальний внутрішній сайт компанії (<http://ethics.loreal.wans>) і тренінги. Кореспонденти з етики в кожній країні допомагають втілювати наш Кодекс у життя.

Однак дотримання етичних принципів є важливим обов'язком кожного з нас.

Уже багато років ми спільно відзначаємо День Етики. Дедалі більше працівників бере участь у цій події, що стала важливою датою в календарі Групи.

Усі співробітники, філії та підприємства, що входять до складу Групи, мають дотримуватися принципів поваги та відкритості у спільній діяльності. Необхідно поважати думку інших людей. Ми повинні з вдячністю вислуховувати інших та згідно встановленого порядку надавати потрібну інформацію, дотримуючись правил конфіденційності.

Етичні питання рідко бувають простими. Наша перевага полягає в рішучості їх розглянути. Не тримайте ці проблеми при собі: висловіться та запитайте поради.

Вас завжди в цьому підтримають.

ЕММАНУЕЛЬ ЛУЛІН

Старший віце-президент і директор з питань етики

ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ



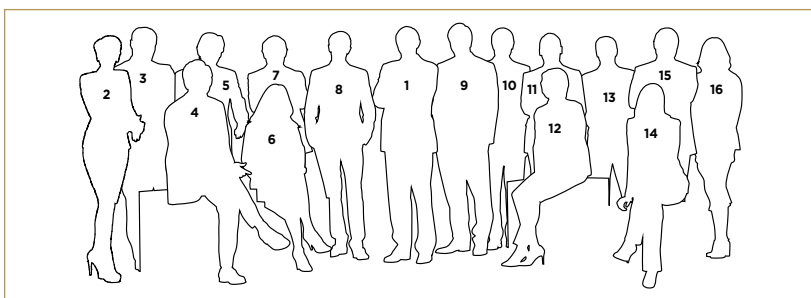
Ми прагнемо втілювати принципи Кодексу ділової етики в нашу повсякденну роботу. Це вкрай важливо для успіху компанії L'ORÉAL.

Етика є визначальною для поведінки всіх працівників Групи L'ORÉAL в усьому світі та на всіх рівнях компанії без винятку. Вона охоплює всі види діяльності L'ORÉAL: від дослідження, інновацій і розробки нашої продукції до її виготовлення та маркетингу, від відділу кадрів до служби логістики, від сфери управління та фінансів до відділу сталого розвитку, від зв'язків із громадськістю до цифрових комунікацій.

Кожен із нас, як посол та учасник спільноти L'ORÉAL особисто зобов'язаний дотримуватися букви й духу цього Кодексу.

Необхідно завжди пам'ятати, що:

- етичні принципи, викладені в цьому документі, є обов'язковими, і їх необхідно дотримуватись
- ви маєте бути прикладом для всіх – адже репутація L'ORÉAL і довіра всіх наших партнерів залежить від поведінки кожного з нас
- вас будуть оцінювати не лише за тим, що ви робите, але й як ви це робите.



1- JEAN-PAUL AGON
Chairman and CEO
Chairman of the L'ORÉAL Foundation

Jean-Paul Agon

2- BARBARA LAVERNOS
Executive Vice-President
Operations

Barbara Lavernos

3- JOCHEN ZAUMSEIL
Executive Vice-President
Western Europe Zone

Jochen Zaumseil

4- ALEXIS PERAKIS-VALAT
Executive Vice-President
Asia-Pacific Zone

Alexis Perakis-Valat

5- JÉRÔME TIXIER
Executive Vice-President
Human Relations and
Advisor to the Chairman

Jerome Tixier

6- SARA RAVELLA
Executive Vice-President
Communication,
Sustainability and Public
Affairs

Sara Ravello

7- MARC MENESGUEN
President Consumer
Products Division

M. Menesguen

8- NICOLAS HIERONIMUS
President Selective
Divisions

N. Hieronimus

9- CHRISTIAN MULLIEZ
Executive Vice-President
Administration and Finance

C. Mulliez

10- LAURENT ATTAL
Executive Vice-President
Research and Innovation

Laurent Attal

11- ALEXANDRE POPOFF
Executive Vice-President
Eastern Europe Zone

Alexandre Popoff

12- BRIGITTE LIBERMAN
President Active Cosmetics
Division

Brigitte Liberman

13- GEOFF SKINGSLEY
Executive Vice-President
Africa, Middle East Zone

G. Skingsley

14- LUBOMIRA ROCHET
Chief Digital Officer

L. Rochet

15- FRÉDÉRIC ROZÉ
Executive Vice-President
Americas Zone

F. Rozé

16- AN VERHULST-SANTOS
President Professional
Products Division

An Verhulst-Santos

КОГО

СТОСУЄТЬСЯ ЦЕЙ КОДЕКС?

Кодекс Ділової Етики стосується всіх працівників Групи L'ORÉAL та її філій по всьому світу. Він також стосується всіх посадових осіб і членів Виконавчого та Керівного Комітетів Групи L'ORÉAL і її філій по всьому світу. Більше того, Кодекс Ділової Етики стосується всіх працівників і посадових осіб Фонду L'ORÉAL. Термін «L'ORÉAL», що використовується в цьому документі, стосується всіх філіалів Групи L'ORÉAL і Фонду L'ORÉAL. Щоб якомога більше працівників змогли

прочитати Кодекс Ділової Етики рідною мовою, його перекладено 45 мовами. Основна редакція цього Кодексу – англійська.

Кодекс Ділової Етики доступний для широкого загалу на корпоративному веб-сайті компанії L'ORÉAL.

ЯК

КОРИСТУВАТИСЬ ЦИМ КОДЕКСОМ

L'ORÉAL працює в багатьох країнах, де культурні традиції, закони та політичні системи дуже різноманітні.

Виконуючи свої обов'язки, ми як компанія та як окремі особи повинні завжди поважати закони й нормативні положення країн, де працює L'ORÉAL.

Ми визнаємо, що деякі ситуації можуть бути доволі непростими. Вони можуть призводити до конфлікту, принципів, і етична поведінка допомагає їхньому арбітруванню. Наш Кодекс Ділової Етики визначає стандарти Групи для ряду «сірих зон», які не регулюються законодавством і вимагають особливо зважених рішень.

Повністю прочитайте цей Кодекс, щоб ознайомитися з етичними вимогами та стандартами компанії L'ORÉAL. Збережіть у себе примірник для подальшої довідки у випадку виникнення запитань або занепокоєнь.

Зрозуміло, жоден документ не може передбачити та висвітлити всі можливі ситуації. Отже, якщо вам потрібно прийняти рішення в непевній ситуації, спершу поставте собі такі запитання:

1. Чи це відповідає Кодексу Ділової Етики?
2. Чи це законно?
3. Чи це відповідає нашим етичним принципам чесності, поваги, відважності й прозорості?
4. Як мої дії вплинуть на зацікавлені сторони та чи можу я обґрунтувати своє рішення?
5. Чи почуватимусь я добре, якщо про таке моє рішення дізнаються в компанії та поза нею?

Якщо ви відповіли «ні» на будь-яке з цих запитань або у вас є сумніви, дотримуйтеся **золотого правила**: порадьтеся з належними особами (своїм керівництвом, внутрішніми експертами, кореспондентом з етики тощо) і **відверто обговоріть це питання, перш ніж діяти (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»)**.

Кодекс ділової етики не замінює будь-яких чинних положень, тому ви повинні й надалі дотримуватися процедур, стандартів і інструкцій Компанії, запроваджених на вашому місці роботи. Метою цього Кодексу є упорядкування структури цих положень, стандартів та інструкцій. Він допоможе вам усвідомити їх суть.

L'ORÉAL визнає, що Кодекс Ділової Етики не є вичерпним; його зміст може час від часу змінюватися.

L'ORÉAL зберігає за собою право в будь-який час, з попередженням або без, змінювати Кодекс Ділової Етики та вживати будь-яких заходів на власний розсуд відповідно до конкретної ситуації (за умови, що такі заходи не суперечать етичним принципам L'ORÉAL).

Мене хвилює проблема: Політика Відкритого Діалогу

OpenTalk

L'ORÉAL заохочує культуру відкритості, коли співробітник може без вагань повідомити про своє занепокоєння.

Ми заохочуємо всіх працівників висловлювати свої погляди, захищати свою точку зору та повідомляти про неприйнятну поведінку й порушення вимог.

Співробітники можуть мати сумніви стосовно певних питань та можуть потребувати роз'яснень і допомоги у їх вирішенні. Наша політика полягає в тому, щоб ретельно вивчити всі випадки неприйнятної поведінки з боку Компанії, будь-якого її працівника чи навіть третьої особи, з якою Компанія підтримує зв'язки, і вжити відповідних заходів, незалежно від того, які люди причетні до цього.

Зазвичай про своє занепокоєння слід повідомляти керівництво операційного або функціонального підрозділу. Можна також звернутися до керівника відділу кадрів або кореспондента з етики. У філії в вашій країні також можуть бути додаткові можливості звернень з певних питань, як, наприклад, належним чином уповноважені представники персоналу.

Директор філії у вашій країні або (для персоналу корпоративного чи регіонального рівнів) член виконавчого комітету Групи, якому ви підзвітні, відповідальний за дотримання Кодексу Ділової Етики. У разі потреби ви можете звернутися до цієї особи.

У виняткових випадках, якщо вашу проблему не можна вирішити звичайним способом, ви можете звернутися безпосередньо до директора з питань етики через захищений веб-сайт: www.loreal.ethics.com

Будь-який співробітник, який добросовісно повідомив про своє занепокоєння, буде захищений від можливих переслідувань. Будь-який працівник або працівниця, які вважають, що зазнали переслідувань, повинні негайно повідомити про це зазначеним вище особам.

Під «добросовісними» в цьому випадку маються на увазі повідомлення, які на момент подання ви вважали вичерпними, чесними й такими, що відповідають дійсності, навіть якщо пізніше виявиться, що ви помилялись.

Ми гарантуємо проведення належного розслідування з дотриманням принципів конфіденційності та презумпції невинності. Крім того, усі розслідування проводитимуться відповідно до чинного місцевого законодавства, особливо щодо дотримання порядку проведення розслідування.

Під час етичного розслідування обов'язкова повна співпраця всіх причетних осіб. Уся інформація та документація має надаватися за першим проханням.

Звинувачену особу буде поінформовано про суть висунутих звинувачень. Інформацію може бути надано не одразу, якщо буде необхідно, наприклад, перевірити факти, зберегти докази або звернутися до компетентних органів влади.

Доступ до будь-якої повідомленої інформації надаватиметься лише на підставі службової необхідності, тобто для забезпечення вирішення цієї проблеми та/або вживання відповідних заходів.

Ми надамо особі, яка повідомила про своє занепокоєння, результати розслідування, якщо вони можуть бути надані без порушень законних та інших вимог щодо захисту конфіденційної інформації.

Будь-які звинувачення, які виявилися наклепницькими або недобросовісними, можуть призвести до дисциплінарної відповідальності.

СПІЛЬНА РОБОТА

Ми вимагаємо від всіх співробітників, філій та підприємств, що входять до складу Групи дотримуватись принципів поваги та відкритості у спільній діяльності.

Ми заохочуємо командний дух у спільній діяльності та розділяємо як успіхи, так і поразки.

Всі ми маємо поважати думки інших людей і визнавати їх внесок у компанію.

Ми повинні з вдячністю вислуховувати інших та згідно встановленого порядку надавати інформацію, що регулюється правилами дотримання конфіденційності Групи.

Нешанобливе ставлення (особливо лайка, неприйнятні жести й висловлювання расистського, дискримінаційного або сексуального характеру) цілком неприйнятне. До того ж, приниження колег суперечить етиці L'ORÉAL.

Таким чином ми зможемо підтримувати культуру лояльності, довіри, солідарності та поваги до культурних відмінностей на всіх наших підприємствах, що входять до складу Групи.

ПОВАГА ДО ПРАВ ЛЮДИНИ

Ми беремо на себе зобов'язання поважати права людини та заохочувати їх дотримання, беручи за основу Загальну декларацію прав людини від 10 грудня 1948 р. та Керівні принципи ООН у сфері бізнесу й прав людини від 16 липня 2011 р. Ми підписали Глобальний договір під егідою ООН у 2003 р. та підтримуємо Принципи ООН з розширення прав і можливостей жінок.

Ми присутні в багатьох країнах і особливо пильно ставимося до питань, охоплених фундаментальними конвенціями Міжнародної організації праці (заборона дитячої та примусової праці, повага до свободи об'єднання у профспілки), до підтримання диверсифікації, прав жінок, поваги до прав людини на використання природних ресурсів і права на охорону здоров'я.

ПОВАГА ДО МІСЦЕВИХ ЗАКОНІВ І ЗВИЧАЇВ

L'ORÉAL особливо пильно дотримується букви й духу законів, що стосуються стандартів якості та безпеки, охорони праці, довкілля, корупції та відмивання коштів, конфіденційності даних, податків, точності фінансової й нефінансової документації та чесної конкуренції.

L'ORÉAL прагне розділити ці принципи зі своїми діловими партнерами та забезпечити дотримання цих законів та правил з боку партнерів.

Коли тільки це можливо, ми також маємо бути впевнені, що провадимо свою діяльність, не порушуючи культурних і соціальних традицій суспільств, з якими нам доводиться контактувати.

Можливо, у деяких випадках положення цього кодексу не збігаються з місцевими законами чи звичаями певної країни. Якщо це трапилось, **то там, де місцеві закони або звичаї встановлюють вищі стандарти, ніж викладені в цьому Кодексі, завжди необхідно дотримуватися місцевих законів і звичаїв. І навпаки, якщо вищі стандарти встановлюються цим Кодексом, то саме вони стають на перше місце – але тільки за умови, що це не потягне за собою незаконних дій.**



ДОТРИМАННЯ НАШИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ЯК ПІДПРИЄМСТВА

«Ми прагнемо досконалості та постійно поліпшуємо себе та свої методи».

Зміст

СТОРІНКА 10
Якість і безпечність продукції

СТОРІНКА 11
Реклама та маркетинг

СТОРІНКА 13
Вибір постачальників
і справедливе ставлення
до них

СТОРІНКА 14
Чесна конкуренція

СТОРІНКА 16
Конфлікти інтересів

СТОРІНКА 18
Подарунки та
представницькі витрати

СТОРІНКА 19
Хабарі та допоміжні виплати

СТОРІНКА 20
Конфіденційна інформація

СТОРІНКА 21
Представлення компанії

СТОРІНКА 22
Таємниця приватного життя
й захист даних

СТОРІНКА 24
Використання ресурсів
компанії

СТОРІНКА 25
Точність у фінансовій
і діловій документації та
боротьба з відмиванням
коштів

СТОРІНКА 26
Операції з використанням
службової інформації

СТОРІНКА 27
Оподаткування



ЯКІСТЬ

І БЕЗПЕЧНІСТЬ ПРОДУКЦІЇ

Безпечність і якість продукції завжди займали перше місце.

Саме висока ефективність, якість і безпечність продукції демонструють нашу відданість і повагу до споживачів, утримують їхню довіру, доводять відмінну репутацію наших брендів та забезпечують L'ORÉAL лідерство у своїй сфері. Ми віддані виробництву продукції, яка довела свою ефективність та безпечність, що підтверджено дуже суворими методами оцінювання.

Кожен співробітник L'ORÉAL, який працює у сфері розробки, виробництва, маркетингу та продажів продукції, повинен прагнути до абсолютної якості на шляху від концепції розробки продукту до його дистрибуції, навіть після того, як його було надано на ринку.

Ми повинні

- + Дотримуватись усіх вимог внутрішнього й міжнародного законодавства та регуляторних вимог, щоб забезпечити відповідність усієї нашої продукції
- + Забезпечувати найвищі стандарти гігієни та ретельний контроль якості й безпеки на кожному етапі процесу: від розробки й виробництва продукту до його дистрибуції
- + Дізнавшись про скаргу споживача, слід попросити його звернутися до відповідного Відділу Роботи зі Споживачами (CAD); якщо ця скарга може свідчити про загрозу здоров'ю чи безпеці, необхідно негайно сповістити про це нашого менеджера або Міжнародний Відділ Моніторингу Косметичної Продукції

Ми не повинні

- Обмежувати відкритий обмін думками щодо безпечності продукції, нехтувати будь-яким питанням безпеки
- Ігнорувати будь-які потенційні загрози безпечності продукції, її переносимості та контролю якості
- Відповідати на запитання ЗМІ (і користувачів соціальних мереж) про нашу продукцію, не маючи відповідної компетенції або повноважень

Етично?

1.1 - Я працюю на виробничій лінії й помітив кілька готових продуктів із дефектами. Це свідчить про несправність якогось устаткування. Я знаю, що при виявленні несправностей необхідно зупинити виробництво, але мій начальник не зробив цього. Мені також відомо про дуже щільний графік виробництва. Чи я можу бути впевненим, що мій начальник діє правильно, ігноруючи цю проблему?

Компанія L'ORÉAL запровадила контроль якості на кожному етапі виробництва для забезпечення споживачів продукцією найвищої якості. Якість посідає перше місце, навіть не зважаючи на графіки виробництва. Ви маєте без вагань зупинити лінію, відкрито доповісти про проблему своєму керівникові та співпрацювати з ним/нею та іншими колегами у вирішенні цього питання до того, як продовжити виробництво.

1.2 - Ми отримали інформацію від постачальника про те, що остання партія сировини, можливо, забруднена. Продукція, виготовлена на основі цієї сировини, вже відправлена замовнику, і немає явних доказів забруднення нашої продукції. Чи повинні ми знову виготовити цю ж партію продукції?

В компанії L'ORÉAL ми швидко реагуємо на все, що стосується безпечності продукції. Ви маєте негайно обговорити це питання зі своїм керівником або з менеджером з якості.

1.3 - Зі мною щойно зв'язався споживач, який помилився номером. Він розповів мені, що в нього була алергічна реакція після використання одного з наших продуктів. Що мені робити?

Повідомте цьому споживачу номер Відділу Роботи зі Споживачами (CAD) і заохотьте його негайно туди звернутися. Крім цього, самі передайте цю інформацію до Відділу Роботи зі Споживачами (CAD). Після детального вивчення можливого причинно-наслідкового зв'язку такої реакції з нашою продукцією компанія L'ORÉAL може за певних обставин прийняти рішення відкоригувати склад продукту, щоб усунути (навіть дуже незначні) небажані ефекти й гарантувати нашим споживачам цілковиту безпечність продукції.

1.4 - Мої родичі й друзі часто цікавляться позицією нашої компанії щодо випробування продукції на тваринах... Я не знаю, що їм відповісти. До кого мені звернутися щодо цього питання?

L'ORÉAL більше не випробовує на тваринах жоден зі своїх продуктів і їх інгредієнтів будь-де у світі. Також L'ORÉAL не доручає це завдання іншим. Винятки можливі, лише якщо цього вимагають із міркувань безпечності чи регулятивні органи. Якщо у вас є запитання на цю тему, ви можете звернутися до директора зі зв'язків із громадськістю. Пам'ятайте: слід обережно висловлюватися на теми, які виходять за межі вашої компетенції (див. розділ «Представлення компанії»).

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо якості та безпеки продукції, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, менеджером контролю якості, директором юридичного відділу, директором наукового відділу, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



РЕКЛАМА ТА МАРКЕТИНГ

Запорукою успіху нашої продукції є притаманні їй властивості та ефективність. Цей принцип є головним у завоюванні та збереженні прихильності наших споживачів. У рекламних і маркетингових матеріалах ми робимо відповідальні твердження про властивості наших продуктів, поважаючи безмежне різноманіття потреб і побажань споживачів у всьому світі. Ми не рекламуємо єдину або недосягну модель краси.

Ми повинні

- + Дотримуватися внутрішніх процедур затвердження реклами та тверджень про властивості наших продуктів, навіть якщо це затримує випуск продукції на ринок
- + Слідкувати за тим, щоб уся реклама та рекламні матеріали ґрунтувалися на доведеній ефективності та відповідних наукових даних, отриманих під час проведення оцінювань, споживчих або лабораторних досліджень, проведених за передовими галузевими методиками
- + Надавати чесну, точну та правдиву інформацію про наші продукти та їхню дію
- + Чітко роз'яснювати призначення та правильне використання нашої продукції, подбати про зрозумілість пояснень для споживачів
- + Дбати про те, щоб наші бренди популяризували якнайрізноманітніші типи краси
- + Брати до уваги можливу реакцію на нашу рекламу з боку різних релігійних, етнічних, культурних чи соціальних груп
- + Звертати особливу увагу не те, щоб наші дії відповідали нашим етичним принципам, якщо ми рекламуємо продукцію для дітей і молоді
- + Бути особливо уважними до умов роботи дітей, які можуть фігурувати в нашій рекламі
- + Виявляти обережність при залученні до нашої реклами тварин: насамперед, не залучати види під загрозою зникнення, умови дресирування яких явно неприйнятні
- + Розробляти наші рекламні акції та заходи прямого маркетингу так, щоб споживачі легко розуміли умови пропозиції
- + Захищати особисті дані наших споживачів (див. розділ «Таємниця приватного життя й захист даних»)
- + Утримуватися від зневажливих зауважень на адресу конкурентів (включно з будь-якими неправдивими відомостями про їхні продукти чи послуги)

Ми не повинні

- Намагатися скористатись довірливістю, браком знань або досвіду в наших споживачів
- У рекламі запевняти, що використання нашої продукції надасть суттєву перевагу в професійній чи соціальній сфері або що наша продукція необхідна для подолання особистих проблем чи для соціальної адаптації
- Принижувати в рекламі людську гідність або представляти принизливі стереотипи
- Розміщувати рекламу в певних ЗМІ або програмах, які приваблюють аудиторію, апелюючи до насильства, сексу, упереджень або будь-якого розпалювання ворожнечі. Такі стратегії приваблення аудиторії суперечать етичним принципам L'ORÉAL
- Залучати дітей до реклами продукту, не випробуваного на безпечність для дітей (якщо в рекламі не вказується чітко, що цей продукт не призначений для дітей)
- Націлювати рекламу й рекламні акції на зовсім малих дітей (за винятком сонцезахисної та гігієнічної продукції)
- Навмисно перебільшувати твердження про властивості наших продуктів, а також відомості, що стосуються, зокрема, соціальної активності Компанії, впливу її діяльності на довкілля
- Збирати інформацію для потреб поведінкового маркетингу без попереднього повідомлення про це інтернет-користувачів (наприклад, використання файлів cookie)



Етично?

2.1 - Моя колега показала мені макет реклами лосьйону для тіла із зображенням надзвичайно худорлявої молоді моделі. Я вважаю це неприйнятним, адже нас можуть звинуватити у пропаганді серед юних дівчат голодування задля надмірного схуднення. Вона каже, що я перебільшую, а макет вже відправлено на ухвалення. Що мені з цим робити?

Наша реклама та рекламні акції спрямовані на те, щоб мати максимальний вплив на цільову аудиторію. Тому ми повинні нести відповідальність за всю інформацію, яку несе реклама, або за приховану в ній інформацію. Серед молодих жінок зараз посилюються хвилювання стосовно неправильного харчування та пов'язаним із цим ризиком для здоров'я. Цей момент має бути враховано під час планування рекламних кампаній. Ми свідомо не залучаємо до роботи моделей, які не досягли 16-річного віку (крім цільової реклами, як-от сонцезахисних засобів для дітей), і моделей із явними ознаками серйозного розладу харчової поведінки. Ми також уникаємо будь-якої реклами, яка популяризує наркотики, алкоголь або паління. Ви повинні спонукати колегу додатково проконсультуватися з цього питання. Можна також розглянути це питання зі своїм керівником.

2.2 - У рекламі продукту для укладання волосся модель матиме на собі перуку з натурального волосся. Також ми обробимо зображення в програмі Photoshop, оскільки шкіра моделі не бездоганна. Чи прийнятно це, коли мова йде про чесність наших заяв?

З технічної точки зору деяке ретушування буває необхідне. Проте неприпустимо, щоб ретушування вводило в оману щодо ефективності рекламованого продукту. Використання перуки з натурального волосся припустиме в рекламі продукту для укладання волосся, який не має відношення до об'єму волосся. Важливо, щоб перуку було виготовлено зі справжнього волосся та пофарбовано чи укладено за допомогою рекламованої продукції. Однак будьте уважні щодо походження натурального волосся, з якого виготовлено перуку: тут також можливі етичні проблеми.

2.3 - Я якраз розробляю маркетингову програму для нового продукту. Науковий директор сказав, що цей продукт лише «зменшує зморшки», а мій керівник наказав вказати, що він «усуває зморшки». Я не думаю, що це буде чесно. Що мені робити?

Ми діємо відповідно до Зведеного кодексу Міжнародної торговельної палати стосовно методів реклами та ділової комунікації, а також відповідно до Хартії та Керівних принципів відповідальної реклами й маркетингової комунікації Асоціації виробників косметики Cosmetics Europe. Досягнення підвищених рівнів продажу продукції завдяки перебільшенню її властивостей є нечесним, викликає недовіру з боку споживачів і може вважатися введенням в оману. Якщо продукція насправді не усуває зморшки, то ви не повинні запевняти споживачів у іншому.

2.4 - Я хочу висвітлити в рекламі той факт, що продукт не містить гексахлорофену. У цьому немає нічого особливого, бо використання такого інгредієнта заборонено законом. Однак така заява може сподобатися споживачам. Утім, деякі мої колеги вважають, що така заява етично сумнівна. Хто має слухність?

Ми не можемо створювати в споживачів хибне враження, ніби наша продукція відзначається особливою властивістю, якщо ця властивість є результатом простого дотримання закону. Це вводитиме в оману наших споживачів. Ваші колеги мають рацію.

2.5 - Я саме працюю над рекламним сюжетом, який стосується релігії. Імовірно, цільовій аудиторії цієї реклами сподобається її зухвалий стиль. Гадаю, у моїй країні такий сюжет нікого не образить. Однак мій іноземний колега вважає цю рекламу дещо сумнівною. Що мені робити?

Ми повинні оцінювати нашу рекламу з точки зору не тільки цільової аудиторії, але й усього суспільства. Наші рекламні матеріали переглядає не лише цільова ринкова аудиторія, але й набагато ширше коло людей. До того ж, потрібно враховувати нашу присутність на міжнародній арені. Не можна використовувати теми, які вважаються прийнятними в одній країні, але сприймаються як надзвичайно зухвалі в іншій країні, де ми також працюємо. Нарешті, нам не слід використовувати зображення, символи й теми, які можуть сприйматися як безпідставно образливі, принизливі чи зневажливі щодо релігії, національності, культури, групи меншин або інвалідності. У такому випадку перед затвердженням реклами найкраще отримати об'єктивну думку (а саме, від групи експертів). Також слід контролювати розповсюдження такої реклами.

2.6 - Відомий бренд дитячого одягу випускає на ринок модельний ряд суконь для дівчаток. Ця компанія планує винагороджувати покупців за купівлю понад певну суму бонусом у вигляді нашого блиску для губів. Це чудова нагода, чи не так?

Зараз точаться гострі дискусії щодо ранньої сексуалізації дітей. Малюкам завжди подобалося наслідувати дорослих (зокрема, чепуритися й гратися з макіяжем і парфумами). Проте ми вважаємо, що це має залишатися грою, тому нам не слід заохочувати молодь до щоденного використання косметики (за винятком гігієнічних і сонцезахисних засобів). Краще подбати про те, щоб наш бренд не асоціювався з предметами, темами й подіями, націленими на малих дітей. Наприклад, ми не постачаємо продукцію для конкурсів краси типу «Міні-міс».

OpenTalk

До кого звертатись: Якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо реклами чи маркетингу, не приховуйте їх. Поговоріть **зі своїм керівником, директором юридичного відділу, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



ВИБІР ПОСТАЧАЛЬНИКІВ

І СПРАВЕДЛИВЕ СТАВЛЕННЯ ДО НИХ

Відносини L'ORÉAL з її постачальниками виходять далеко за межі закупівлі та доставки товарів чи надання послуг. Ці відносини є невід'ємною частиною нашого успішного бізнесу. Нас будуть оцінювати за якістю відносин з нашими постачальниками. Особливо, нас будуть критично розглядати з точки зору нашого підходу до вибору постачальників, а також з позицій їхньої відповідальності у співпраці з нами.

Ми пишаємось своєю репутацією компанії, яка підтримує взаємні та відкриті стосунки з постачальниками. Ці відносини базуються на принципах неупередженості, чесності та лояльності, і ми поважаємо незалежність та індивідуальність постачальників. L'ORÉAL не буде зловживати своїм положенням на ринку задля привілейованого ставлення.

Ми повинні

- + Обирати постачальників на основі відкритого та чесного конкурсу; забезпечити чесне порівняння та оцінювання пропозицій усіх постачальників без проявів фаворитизму
- + Забезпечити прозорий процес подання конкурсних пропозицій і надавати чесні й точні відповіді щодо заявок, які не пройшли за конкурсом, на основі об'єктивних елементів
- + Подбати про те, щоб усі постачальники, незалежно від набору їхніх послуг, розуміли й поважали наші етичні принципи
- + Підтримувати постачальників у їхньому прагненні відповідати принципам L'ORÉAL
- + Вчасно та згідно з узгодженим порядком здійснювати розрахунки з постачальниками, крім випадків, коли є поважні причини цього не робити (наприклад, якщо замовлений товар не доставлено)
- + Уникати ситуацій, коли наші постачальники перебувають у надмірній економічній залежності від діяльності L'ORÉAL
- + Захищати конфіденційну інформацію постачальників, як свою власну

Ми не повинні

- Висувати постачальникам неправомірні умови (а саме щодо оплати, термінів тощо)
- Продовжувати співпрацю з постачальником, який не відповідає очікуванням L'ORÉAL або не поважає наші етичні принципи, особливо, стосовно прав людини та/або боротьби з корупцією

Етично?

3.1 - Я намагаюся знайти нового постачальника канцелярських товарів. Один з них пропонує відмінні послуги, але завищує ціну. В іншого послуги не настільки відмінні, але дешевші (головним чином через те, що він готовий надати велику знижку, щоб отримати замовлення від L'ORÉAL). Чи можу я назвати першому постачальнику ціну, яку мені запропонував другий постачальник, аби він трохи знизив свою?

Ви можете повідомити першого постачальника (не наводячи ніяких подробиць), що знайшли деінде менші ціни. Але ви не повинні розголошувати ім'я другого постачальника та його ціни. Адже таким чином ви надасте першому постачальнику конфіденційну інформацію про ціни його конкурента, а це неетично, а в багатьох країнах суперечить закону.

3.2 - Я знайшов дійсно підходящого постачальника, але він тільки-но розпочав свою діяльність і на цей момент L'ORÉAL буде його єдиним замовником. Чи можу я користуватись його послугами?

Так. Звичайно, немає причини не допомогти цьому постачальнику піднятися на ноги. Однак слід укласти тимчасову угоду та повідомити постачальника, що за певний період часу він повинен знайти й інших замовників. Якщо він справді чудовий, то для нього це не буде проблемою. Якщо наприкінці терміну чинності угоди йому це не вдалося, вам слід подумати про зміну постачальника.

3.3 - Хтось мені по секрету повідомив, що один з наших закордонних постачальників став об'єктом розслідування за звинуваченнями у використанні примусової праці. Постачальник нічого мені про це не повідомляв, а під час попередніх візитів до нього нічого підозрілого ми не помітили. Чи слід мені ігнорувати такі чутки?

Ні. Ви повинні вивчити цю проблему, починаючи з розпитувань самого постачальника. Якщо у вас виникли сумніви, то включіть його до Програми соціального моніторингу L'ORÉAL, яка передбачає направлення до нього незалежного аудитора для перевірки фактів неналежного використання робочої сили, умов праці та інших питань. Якщо моніторинг виявить, що необхідне покращення, ми повідомимо про це постачальника та спробуємо отримати його згоду на корекційний план дій. Звісно, у випадку кричущої невідповідності нашим стандартам, яку (на нашу думку) не можна негайно виправити, або якщо постачальник не продемонструє покращення, ми повинні припинити співпрацю.

⊕ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ДОКЛАДНІШОЇ ІНФОРМАЦІЇ: ознайомтеся з документами «Наші принципи закупівель» і «Процедура для роботи з постачальниками».

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо вибору постачальника чи ставлення до нього, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, керівником відділу закупівель, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



ЧЕСНА КОНКУРЕНЦІЯ

Ми поважаємо всіх, хто працює у нашій галузі, включаючи конкурентів. Ми відносимось до них так, як і ми б хотіли, щоб вони відносились до нас. Наша позиція лідера у косметичній промисловості вимагає від нас ще більшої відповідальності служити прикладом у цій області.

У наших інтересах працювати у сфері, де царить повага до сумлінної ділової практики. Це допомагає нам у роботі та зміцнює довіру наших клієнтів. Розголошення конкурентам будь-якої інформації щодо цінової політики, витрат чи маркетингових планів може призвести до виникнення фіксації цін, територіального розподілу або інших видів маніпуляцій і порушень умов вільного ринку. У більшості країн ця сфера регулюється дуже суворими законами, які ми повинні знати й виконувати.

Ми повинні

- + Негайно повідомляти своє керівництво про ненавмисне одержання або використання службової чи конфіденційної інформації, яка стосується конкурентів і належить виключно їм або третім сторонам
- + Утримуватися від дій із перекривання каналів постачання або торговельних точок конкурентів
- + Ніколи не дозволяти новим працівникам L'ORÉAL розголошувати конфіденційну інформацію про конкурентів, на яких вони раніше працювали
- + Утримуватися від зневажливих зауважень на адресу конкурентів (включно з будь-якими неправдивими відомостями про їхні продукти чи послуги)

Ми не повинні

- Вступати в контакт із конкурентами, коли може обговорюватись конфіденційна інформація
- Схиляти замовників чи постачальників до порушення умов контрактів із конкурентами
- Укладати угоди на умовах ексклюзивності (тобто угоди, умови яких передбачають співпрацю компанії виключно з L'ORÉAL) без попередньої юридичної консультації
- Збирати інформацію про конкурентів незаконним способом і/або не назвавшись співробітником L'ORÉAL
- Укладати угоди, які передбачають продаж або купівлю кількох різних продуктів чи послуг (наприклад, коли умови угоди передбачають обов'язок покупця, який бажає придбати один товар, купити ще й інший «додатковий» товар) і впроваджувати винагороди за лояльність без попередньої юридичної консультації
- Впливати на політику ціноутворення наших клієнтів

Етично?

4.1 - Нещодавно на виставці мені зустрівся представник нашого конкурента. За чаркою у барі він зауважив, що його компанія найближчим часом підвищить ціну на деякі основні продукти. Це дійсно корисна інформація! Кому я маю доповісти про це, аби ми могли обернути цю інформацію собі на користь?

Ми не надаємо конкурентам та не обмінюємось з ними інформацією про ціни чи участь у тендерах. До такої інформації відносяться цінова політика, знижки, акції, відрахування за права використання торговельних марок, гарантії та умови збуту продукції. Якщо конкурент розголошує таку інформацію, то ви маєте чемно, але якомога швидше закінчити розмову й попередити своє керівництво та юридичний відділ. Звісно, ви також не повинні розголошувати цю інформацію будь-кому. Навіть якщо таке розголошення було ненавмисним, хтось може запідозрити нас у фіксації цін чи в нечесній ціновій політиці, що неетично, а в більшості країн – незаконно.

4.2 - L'ORÉAL є членом Національної професійної асоціації виробників косметики, а я є представником L'ORÉAL у її Торговельному комітеті. Після однієї зі щомісячних нарад комітету один із моїх колег, представник відомої компанії-конкурента, запропонував членам комітету провести зустріч у ресторані задля зміцнення особистих відносин і поспілкуватись у «неофіційній обстановці». Що мені робити?

Не приймайте запрошення та негайно повідомте про це юридичний відділ. Ми зобов'язані попереджати Асоціацію про такі «неофіційні» зустрічі. Пам'ятайте, що спілкування з конкурентами має бути винятковим та обмеженим лише непрофесійними, неконфіденційними та нестратегічними темами. В будь-якому разі уникайте неформальних контактів та неофіційних зустрічей з конкурентами. Якщо під час «санкціонованої» зустрічі з конкурентами ви відчуваєте, що наближається обговорення закритих питань, просто підіть та постарайтесь, щоб це було зафіксовано у протоколі.

4.3 - Мені стало відомо, що незабаром один із наших основних конкурентів випустить новий продукт, який може серйозно вплинути на обсяги наших продажів і на маркетингову стратегію. Нам потрібно узнати якомога більше про цю подію, чого б це не було варте. Враховуючи важливість ситуації, чи можна найняти когось, хто б міг поритись у їхньому смітті в пошуках інформації стосовно запуску нової продукції?

Ні. Це неетична поведінка, яка може серйозно вплинути на нашу репутацію чесної компанії. L'ORÉAL у жодному разі не може брати участь у таких справах. Ми можемо здобувати інформацію про своїх конкурентів лише законними шляхами. До таких способів належать вивчення продукції наших конкурентів і використання відкритих для широкого загалу ресурсів, як-от рекламних листівок, річних звітів, стендів конкурентів на виставках і зведених галузевих даних, які не містять конфіденційної інформації про конкретну компанію.

4.4 - Клієнт під час нашої зустрічі надав мені інформацію про рекомендовані ціни конкурентів, а також їхні плани щодо випуску продукції. Чи можу я також запитати в нього інформацію про плани оформлення торговельних стендів для цих нових продуктів?

Вам не слід збирати закриті для широкого загалу відомості (про ціни, випуск продукції, частку компанії на ринку, бюджет на рекламу тощо) наших конкурентів: ні безпосередньо від них, ні опосередковано, тобто від наших клієнтів. Такі дії наражають на ризик і L'ORÉAL, і клієнта.

4.5 - Півроку тому я прийняв на роботу людину, яка раніше працювала на нашого конкурента. Працюючи там, вона отримала цінні знання в області, яка є дуже важливою для нас. Звичайно, що саме через ці знання я й прийняв її на роботу. Поза сумнівом, я вжив відповідних заходів, щоб вона не передала нам ніякої конфіденційної інформації, але гадаю, що після певного часового періоду вона зможе вільно ділитися своїми знаннями. В іншому випадку наша турбота про конфіденційність перейшла б розумні рамки, чи не так?

Ні. Такого періоду часу по відношенню до розкриття конфіденційної інформації не передбачено. Працівників слід приймати на роботу з огляду на їхні вміння, а не через те, що раніше вони працювали на нашого конкурента. Можливо, доречно було б навіть перевести таку працівницю в інший відділ, щоб жодним чином не спонукати й не спокушати її до розголошення конфіденційної інформації

⊕ **ДЛЯ ОТРИМАННЯ ДОКЛАДНІШОЇ ІНФОРМАЦІЇ:**
ознайомтеся з документом «Наші принципи конкуренції».

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас виникли запитання або занепокоєння щодо конкуренції, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, директором юридичного відділу, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



КОНФЛІКТИ ІНТЕРЕСІВ

Як лідер на ринку косметики ми повинні приділяти особливу увагу конфліктам інтересів. Всі ми маємо уникати ситуацій, коли наші особисті інтереси можуть конфліктувати з інтересами L'ORÉAL.

Навіть схожість на конфлікт може зашкодити репутації L'ORÉAL – і нашій репутації теж. Золотим правилом для вирішення будь-яких конфліктів або навіть потенційно конфліктних ситуацій є повна відкритість усіх фактів. Це дозволить ретельно оцінити ситуацію.

Ми повинні

- + Доповідати своєму керівництву про потенційну загрозу конфлікту інтересів, який може дійсно або за видимістю впливати на наші рішення та дії (наприклад, коли постачальник наймає на роботу члена родини), а також у випадках займання посади, участі в діяльності або капіталі будь-якої організації, яка є конкурентом, замовником, постачальником або будь-яким іншим діловим партнером L'ORÉAL, якщо наше положення в L'ORÉAL дає змогу впливати на ділові відносини

Ми не повинні

- Приховувати будь-яку інформацію про будь-який конфлікт інтересів

Етично?

5.1 - Один із моїх колег має двоюрідного брата, який прийшов працювати до нашої компанії, а зі мною у відділі нещодавно почав працювати мій старий шкільний приятель. Мене трохи турбує, чи не подумують інші співробітники, що в цьому випадку має місце конфлікт інтересів. Чи розповсюджується ця політика лише на родину, чи на такі випадки також?

Відповідь проста: якщо ці відносини можуть вплинути на вашу об'єктивність, тоді ви маєте дотримуватись прийнятої політики та звернутись за порадою. Той факт, що хтось із членів родини або приятель уже працює у L'ORÉAL, не впливає на їхню власну цінність як працівника Компанії. Проте необхідно робити все можливе для того, щоб визначення заробітної плати й оцінювання якості роботи проводила незалежна особа. Крім того, такі ситуації вимагають періодичних перевірок для забезпечення об'єктивності та справедливого ставлення до всіх.

5.2 - Мене приємно вразила якість роботи одного з постачальників L'ORÉAL, і я хочу інвестувати в цю компанію свої кошти. Чи буде в такому випадку мати місце конфлікт інтересів?

Хоча йдеться лише про фінансову участь, конфлікт інтересів може виникнути залежно від посади, яку ви займаєте в L'ORÉAL, вашого впливу на прийняття рішень щодо закупівель, об'єму інвестицій і важливості L'ORÉAL як замовника для тієї компанії. Єдиний шлях вирішити, чи прийнятною є така ситуація, – це відкрито обговорити її зі своїм керівництвом.

5.3 - Мій син є власником дійсно чудового готелю, і багато компаній у нашій місцевості влаштовують там бенкети та прийоми. Цей готель був би чудовим місцем і для нашої події. Враховуючи те, що співвідношення ціни до якості виграє порівняно з іншими місцями, чи є якісь перешкоди для того, щоб розмістити там наше замовлення?

Враховуючи прийнятні ціни та популярність закладу, цілком можливо, що для Компанії буде зручно влаштувати там прийом. Однак у цьому випадку вам не слід виявляти ініціативу саме через наявність конфлікту інтересів. Як і у випадках, коли на існуючого чи потенційного постачальника або ділового партнера працюють члени родини, ви маєте сповістити про це свого керівника. Він чи вона вирішить цю проблему і ви при цьому не опинитесь у незручній ситуації.

5.4 - У свій вільний час я виконую функції віце-президента Національної Асоціації Споживачів. Я займаю цю посаду вже багато років. Нещодавно мені стало відомо, що Асоціація планує лобювати зміни в законі, які можуть створити певні труднощі для L'ORÉAL. Що мені робити?

L'ORÉAL поважає приватне життя співробітників і позитивно ставиться до працівників, які роблять внесок у розвиток суспільства завдяки своїй участі в асоціаціях чи благодійних організаціях. Однак вам необхідно повідомити свого керівника про вашу участь у будь-якій подібній організації, якщо ви передчуваєте можливість виникнення конфлікту з інтересами L'ORÉAL. Ваш керівник чи керівник відділу кадрів допоможе вам знайти шлях до вирішення проблеми. У цьому випадку ви повинні також повідомити своїх колег по Асоціації та утриматися від будь-якої участі в такій кампанії з лобювання.

5.5 - Моя дружина працює на одного з конкурентів L'ORÉAL. Ми не обговорюємо робочі справи вдома, і я не вважаю, що Компанії стосується професійне життя моєї дружини. Утім, деякі мої колеги вважають, що ця ситуація мене компрометує. Що ж мені робити?

Це може здаватись конфліктом інтересів. Аби захистити себе та Компанію, вам слід розповісти про це своєму керівникові чи начальнику відділу кадрів. Крім того, вам і вашій дружині слід уживати заходів, щоб забезпечити конфіденційність інформації обох компаній.

5.6 - Співробітник мого відділу вже кілька місяців зустрічається зі своєю підлеглою. Вони ретельно приховували ці стосунки на роботі, але люди врешті-решт довідалися. Мені він не доповідає про своє особисте життя. Але ця ситуація дала початок різним чуткам. Звичайно, я слідкую за розвитком подій, щоб не було проявів фаворитизму - але раптом вони посваряться і все піде шкереберть? Чи слід мені втрутитись - і якщо так, то яким чином?

Це дуже делікатна ситуація. L'ORÉAL поважає особисте життя працівників. Отже, нас не цікавлять їхні романтичні стосунки. Однак ми маємо цілком законний і виправданий інтерес до професійних стосунків пари, де одна особа підзвітна, підпорядкована або підконтрольна іншій. Описана ситуація неприйнятна, адже тут явно простежується конфлікт інтересів. Керівник не може об'єктивно оцінювати свого підлеглою, якщо вони перебувають у романтичних стосунках. Для вирішення ситуації вам слід звернутись до свого керівника або начальника відділу кадрів. В ідеалі одному з працівників слід змінити місце роботи. Нам слід докладати зусиль до тактовного досягнення цього результату. Залежно від фактів і обставин ця ситуація може також свідчити про сексуальні домагання.

5.7 - Чи може співробітник L'ORÉAL вести особистий блог про косметику?

Для співробітника чи співробітниці L'ORÉAL буде складно вести такий блог. Адже нашу продукцію вони не зможуть критикувати з міркувань відданості Компанії, а продукцію наших конкурентів – з міркувань чесної конкуренції. Ці блоги цікаві лише як вираження справжніх оцінок споживача. Ми не повинні наражати себе на критику та звинувачення в недостатній прозорості та спробах впливати на дискусії споживачів.

⊕ **ДЛЯ ОТРИМАННЯ ДОКЛАДНІШОЇ ІНФОРМАЦІЇ:**
ознайомтеся з документом «Прийом на роботу членів родини та друзів».

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо конфлікту інтересів, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



ПОДАРУНКИ ТА ПРЕДСТАВНИЦЬКІ ВИТРАТИ

Обмін подарунками та знаками поваги може допомогти взаєморозумінню та поліпшити ділові відносини, але вони також можуть спричинити конфлікт між особистими інтересами та професійними обов'язками. Приймаючи або пропонуючи подарунки чи запрошення на будь-які заходи, дотримуйтеся «золотих правил»: повна відкритість перед керівництвом, розсудливість і врахування думки широкого загалу.

Ми повинні

- + Слідкувати за тим, щоб усі подарунки та запрошення відповідали етичним принципам L'ORÉAL
- + Під час налагодження нових ділових відносин упевнитись, що всі сторони ознайомлені з політикою L'ORÉAL щодо подарунків і представницьких витрат. У свою чергу, дізнатися, якої політики щодо таких питань дотримується наш діловий партнер. Це дозволить вам уникнути можливих непорозумінь
- + Негайно повідомляти нашому керівництву про будь-який отриманий подарунок чи запрошення, а за потреби дотримуватися внутрішніх процедур щодо розголосу інформації

Ми не повинні

- Приймати подарунки чи запрошення, крім випадків, якщо їхня вартість є чисто символічною
- Приймати або давати подарунки у вигляді готівки

Етично?

6.1 - Чи можу я запропонувати одному із замовників компанії L'ORÉAL квитки на концерт, на який не зможу піти?

Хтось із представників L'ORÉAL має бути присутнім, щоб мати змогу обговорити певні ділові питання із замовником під час такого заходу. Те ж саме відноситься і до прийняття запрошень від постачальника. Це можливо лише у випадку, якщо такий захід є помірним у своїй вартості, прийнятним у ваших ділових стосунках, та на ньому присутня особа, яка запрошує.

6.2 - Ми щойно уклали важливу угоду з новим замовником. Мій менеджер з продажу порадив запросити замовника до клубу, щоб відсвяткувати цю подію. Мені здалося, що це непогана ідея – але згодом виявилось, що йшлося про стриптиз-клуб! Мені дуже незручно запрошувати замовника до такого місця. Чи я все ж таки перебільшую?

Запрошення замовників мають бути не тільки поміркованими у ціні, але й прийнятними. ДУХ КОМПАНІЇ L'ORÉAL не допускає ділових запрошень до клубів такого типу. Крім того, це може поставити в незручне становище замовника, а ваші співробітники можуть вважати такий вид «розваг» огидним. Вам слід порадити своєму менеджеру з продажу знайти більш прийнятний варіант. В майбутньому це позитивно відобразиться на іміджі Компанії.

6.3 - Щоб розпродати застарілу продукцію, постачальник запропонував мені персональну знижку в 15%. Чи можу я погодитись?

Крім виняткових випадків, коли компанія L'ORÉAL домовляється з постачальниками про знижки, ви повинні повідомляти своє керівництво про будь-яку знижку, запропоновану постачальником.

6.4 - До моїх обов'язків належить організація ділових зустрічей, відряджень і зборів. Готель, у якому я часто бронюю номери для співробітників L'ORÉAL, запропонував мені безкоштовний уїк-енд до річниці весілля моїх батьків. Це дуже милий жест. Чи можу я його прийняти?

Ні. Навіть якщо ви не збираєтесь особисто скористатись цією пропозицією, після її прийняття вам буде складно дотримуватися неупередженості в подальшому виборі готелю для співробітників L'ORÉAL. Навіть видимість такого конфлікту інтересів неприйнятна. Тому вам слід чомно відмовитися від пропозиції, пояснивши причину відмови.

6.5 - Постачальник щойно запропонував мені великий кошук своєї продукції. Я знаю, що його витрати не могли бути значні. То чи можна і чи слід мені прийняти такий подарунок?

Вам слід подякувати постачальнику за щедрість, але ввічливо відмовитись від подарунка. Ви можете приймати лише такі подарунки та запрошення, вартість яких є символічною. Наприклад, зазвичай достатньо сувеніру з логотипом постачальника чи коробки цукерок. Якщо вам здається, що відмова може зашкодити діловим відносинам, то порадьтесь за своїм керівництвом і разом знайдіть вихід з цієї ситуації.

6.6 - Я саме веду переговори із замовником щодо підвищення частки нашої продукції в його торговельному асортименті. Представник замовника відмовляється розглядати нашу пропозицію, аргументуючи це тим, що наші конкуренти «краще поведуться» з ним. У мене склалося враження, що він хоче отримати від мене подарунок, хоча нічого конкретного в мене не просив.

Поділіться сумнівами зі своїм керівництвом. Можливо, доведеться поговорити з керівниками цієї особи, бо малоімовірно, що вони заохочують подібну поведінку у своїх працівників. У будь-якому разі не піддавайтесь спокусі. Нормальні переговори із замовниками ґрунтуються на якості нашої продукції та нашій ціновій політиці, а не на здатності дарувати подарунки співробітникам замовників.

⊕ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ДОКЛАДНІШОЇ ІНФОРМАЦІЇ: ознайомтеся з документами «Наші принципи закупівель» і «Наші методи запобігання корупції», а також місцевим положенням щодо подарунків і представницьких витрат.

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо подарунків і представницьких витрат, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики;** вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



ХАБАРИ

ТА ДОПОМІЖНІ ВИПЛАТИ

Ми впевнені в тому, що з корупцією не можна миритись. ДУХ КОМПАНІЇ L'ORÉAL цілковито виключає можливість корупції. Вона шкідлива для суспільства в країнах, де ми працюємо, і завдає шкоди Компанії. У більшості країн, де ми працюємо, корупцію (особливо за участі державних службовців) суворо заборонено. Ми дотримуємося політики цілковитої нетерпимості до корупції, включно з так званими «допоміжними виплатами». Ідеться про виплати для забезпечення чи прискорення стандартних процедур державних органів на зразок видачі дозволів чи розмитнення товарів.

Ми повинні

- + Подбати про те, щоб наші бізнес-партнери й посередники були поінформовані про наші стандарти й зобов'язалися особливо ретельно їх дотримуватися, представляючи нашу компанію в країні з високим рівнем корупції
- + Негайно повідомляти нашого керівника та директора в нашій країні або (для персоналу корпоративного чи регіонального рівнів) члена виконавчого комітету Групи, якому ми підзвітні, якщо ми дізнаємося про будь-яку дію, яка може суперечити нашій політиці запобігання корупції
- + Негайно повідомляти директора в нашій країні або (для персоналу корпоративного чи регіонального рівнів) члена виконавчого комітету Групи, якому ми підзвітні, якщо ми наразилися на здривство або спробу здривства, тобто вимогу сплатити готівкою чи іншими цінностями за уникнення безпосередньої шкоди для співробітника або представника компанії L'ORÉAL, і ретельно задокументувати цю вимогу

Ми не повинні

- Пропонувати, обіцяти або давати гроші, зокрема допоміжні виплати, або інші цінності (подарунки, запрошення тощо) державному службовцю, представнику політичної партії або політику, профспілці чи особі, пов'язаній із профспілками
- Пропонувати, обіцяти або давати гроші чи інші цінності (подарунки, запрошення тощо) благодійній або подібного виду організації, щоб отримати будь-які переваги для L'ORÉAL від державного службовця, представника політичної партії або профспілки
- Пропонувати, обіцяти або давати готівку, зокрема допоміжні виплати, або інші цінності (подарунки, запрошення тощо) співробітнику чи представнику іншої компанії, що може спонукати його порушити обов'язок відданості своїй компанії
- Приймати або вимагати гроші чи інші цінності (подарунки, запрошення тощо), які можуть спонукати нас порушити наш обов'язок відданості компанії L'ORÉAL або створити видимість впливу на ділові відносини
- За будь-яких обставин доручати третім особам дії, які для нас заборонено або які ми не дозволили собі безпосередньо. Це означає, що нам потрібно дуже уважно відбирати та контролювати наших консультантів, субпідрядників, посередників і ділових партнерів

Етично?

7.1 - Мені сказали, що необхідно найняти місцевого «консультанта» для отримання всіх необхідних дозволів від уряду іншої країни. Цей консультант запросив великий гонорар і запевнив, що він використає ці кошти на «сприяння швидкому вирішенню питання». Я не знаю, куди насправді підуть ці гроші. Чи є причини для хвилювання?

Так. Якщо ви запідозрили будь-якого посередника в неналежних діях, ви не повинні виплачувати запитаний гонорар чи будь-яку іншу суму, доки не впевнитесь, що кошти не витрачено й не буде витрачено на незаконні виплати.

7.2 - Я облаштовую новий офіс, а місцеві органи запросили невеличку винагороду, перш ніж вони проведуть нам телефонну лінію. Чи можна мені заплатити їм?

Ні. Якщо ця сума не є офіційною оплатою за роботи, ви не повинні її сплачувати.

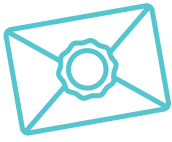
7.3 - Зараз я постачаю нашу продукцію новому клієнту. До мене звернувся консультант, який працює на цього клієнта, і розповів мені, що він може допомогти, надавши мені конфіденційну інформацію про цього клієнта.

Ви повинні відмовитися від цієї пропозиції та повідомити свого керівника. Також, імовірно, буде необхідно розповісти вашому клієнту, що третя особа намагається продати вам конфіденційну інформацію, яка належить клієнту.

+ для ОТРИМАННЯ ДОКЛАДНІШОЇ ІНФОРМАЦІЇ: ознайомтеся з документом «Наші методи запобігання корупції».

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас виникли запитання або занепокоєння щодо хабарництва та допоміжних виплат, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, керівником із внутрішнього контролю, фінансовим директором, директором юридичного відділу, керівником відділу закупок, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділи «Подарунки та представницькі витрати» та «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



КОНФІДЕНЦІЙНА ІНФОРМАЦІЯ

Інформація являє собою цінність. Несанкціоноване розголошення внутрішньої інформації може зашкодити компанії L'ORÉAL. Усі ми повинні забезпечувати захист внутрішньої інформації, суворо дотримуючись відповідних правил Групи. На тих з нас, хто має доступ до конфіденційної інформації, що належить нашим діловим партнерам, також розповсюджуються ті ж самі обов'язки захищати її від розголосу.

Ми повинні

- + Обмежити коло розголошення внутрішньої інформації особами, які мають у ній «службову необхідність» для діяльності в інтересах L'ORÉAL
- + Стежити за оновленнями правил Групи щодо управління інформацією
- + Забезпечити надійне зберігання всіх конфіденційних даних про співробітників, споживачів, замовників і постачальників, як на папері, так і в електронному вигляді
- + Перш ніж поділитися внутрішньою інформацією з третіми особами за межами L'ORÉAL (зокрема, з членами родини або в соціальних мережах), перевіряти, яку саме інформацію ми маємо право розголошувати

Ми не повинні

- Обговорювати чи опрацьовувати внутрішню інформацію в громадських місцях, де розмову можуть почути, а дані можуть потрапити до сторонніх осіб
- Розголошувати внутрішню інформацію попереднього роботодавця
- Залишати собі будь-яку внутрішню інформацію (зокрема, будь-які копії оригіналів) після звільнення з L'ORÉAL

Етично?

8.1 - Мої друзі часто розпитують мене про мою роботу в L'ORÉAL: їм цікаво, які саме інгредієнти ми використовуємо в нашій продукції та які нові продукти плануємо випустити. Звичайно, я знаю відповіді на багато подібних питань - що ж я можу їм розповісти?

Будь-яка інформація (у письмовій, електронній, усній чи будь-якій іншій формі), яка недоступна широкому загалу і до якої ви мали доступ як співробітник L'ORÉAL, вважається внутрішньою. Розголошення такої інформації, навіть своїм найближчим друзям, заборонено. Це може зашкодити інтересам L'ORÉAL.

8.2 - Революція цифрових технологій значно спростила й розширила можливості спілкування в сучасному світі. Це створює труднощі для дотримання принципів конфіденційності, викладених у нашому Діловій Етиці.

Справді, у світі цифрових технологій забезпечити конфіденційність стає дедалі важче, але аж ніяк не менш важливо. Кожен із нас зобов'язаний ознайомитися з правилами Групи щодо конфіденційності, належного використання соціальних мереж, інформації та технологій зв'язку.

8.3 - Якимось я супроводжував потенційного замовника на переговори. По дорозі до переговорної кімнати ми проходили повз кабінет мого колеги. Двері були відчинені, а він у цей час обговорював ціни по телефону з іншим замовником, використовуючи функцію гучного зв'язку. Саме коли ми проходили біля дверей, він пропонував своєму замовникові особливі умови – і все це міг чути мій клієнт! Колезі б не завадило бути більш обережним.

Ми всі маємо вживати відповідних заходів для захисту конфіденційної інформації, навіть на своєму робочому місці: наприклад, рекомендовано не тримати документи на робочому столі, замикати папки з документами у шафі, періодично змінювати паролі та обережно використовувати функцію гучного зв'язку на телефоні. Ви не можете напевне знати, хто проходить повз кабінет, і навіть серед співробітників L'ORÉAL доступ до комерційної інформації має здійснюватися за принципом службової необхідності.

8.4 - Мій колега, який звільнився з компанії L'ORÉAL, повідомив мене: він щойно згадав, що в нього вдома залишилася внутрішня документація L'ORÉAL. Що я можу йому порадити?

Якщо ці документи є копіями, вам слід попросити колегу знищити їх. Якщо це оригінали, їх необхідно передати співробітнику L'ORÉAL, який має повноваження отримувати таку інформацію. Поговоріть зі своїм керівником, щоб упевнитися в тому, що ви вживаєте правильних заходів.

⊕ для отримання докладнішої інформації: відносини з постачальниками описано в документі «Наші принципи закупівель», а відносини з конкурентами та клієнтами – у документі «Наші принципи конкуренції».

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо конфіденційності, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



ПРЕДСТАВЛЕННЯ КОМПАНІЇ

Репутація L'ORÉAL залежить від поведінки кожного з нас.

Ми повинні

- + Діяти з урахуванням інтересів L'ORÉAL
- + Демонструвати етичні принципи L'ORÉAL у нашій професійній поведінці та мові
- + Подбати про суворе розмежування наших поглядів або особистих інтересів від поглядів та інтересів Компанії
- + Не висловлювати свою думку про колега і робоче середовище на сайтах професійного розвитку (наприклад, LinkedIn)
- + Завжди називатись співробітником L'ORÉAL під час використання соціальних мереж для професійної діяльності
- + Завжди мати на увазі, що в Інтернеті ніщо не залишається «таємним» або «приватним»
- + Завжди дбати про те, щоб будь-які повідомлення від L'ORÉAL або її брендів на цифрових платформах (соціальні мережі, інтернет-щоденники (блоги) та ін.) проходили відповідну підготовку

Ми не повинні

- Робити усні чи письмові заяви або брати будь-які зобов'язання від імені L'ORÉAL без належного дозволу
- Робити усні або письмові заяви з питань за межами нашої професійної компетенції
- Використовувати офіційні бланки чи електронні адреси L'ORÉAL для висловлення своєї особистої думки або в особистих цілях

Етично?

9.1 - Я зайшов на сторінку щоденника свого колеги в Інтернеті та помітив, що він висловлює в ньому свої особисті погляди на керівництво L'ORÉAL. Він не представився співробітником L'ORÉAL, але про це можна було легко здогадатись з фрази «Я працюю в косметичній компанії №1»! Чи слід мені з ним про це поговорити?

Інтернет-щоденники (блоги) стали дуже популярним способом висловлювання своїх думок. В своїх блогах працівники повинні чітко заявляти, що висловлюють лише свою особисту позицію, і вжити всіх необхідних заходів, щоб цю позицію в жодному разі не сприйняли як позицію L'ORÉAL. Спершу вам слід обговорити цей випадок із колегою. Можливо, він не усвідомлює, наскільки його дії можуть шкодити інтересам L'ORÉAL. При необхідності ви можете обговорити цю проблему зі своїм керівником.

9.2 - Наша команда брала участь у конференції, що передбачала вечерю й ночівлю в готелі. Один з моїх колег за обідом перебрав зі спиртним та став неналежним чином себе поводити, розповідати безглузді жарти та агресивно вести себе по відношенню до персоналу готелю. Що мені слід сказати йому про таку поведінку?

Хоча інцидент мав місце ввечері, ваш колега все ж знаходився там у справах Компанії. Для інших він був обличчям компанії L'ORÉAL. Звісно, що така його поведінка неприйнятна.

9.3 - Я відвідав міжнародну конференцію та під час вітальної коктейль-вечірки розмовляв з іншим її учасником про мою діяльність у L'ORÉAL. Згодом того вечора я зрозумів, що молода жінка поряд із нами – журналістка, яка висвітлюватиме конференцію. Хоча я не розголосив суворо конфіденційної інформації, мені не хотілося б побачити свої заяви в передовиці.

На громадських заходах ви завжди повинні пам'ятати: якщо у професійних або особистих ситуаціях поряд присутній журналіст, усі ваші заяви може бути розголошено. Зверніться по пораду до директора зі зв'язків із громадськістю.

9.4 - Іноді здається, що в Інтернеті повно недостовірної інформації про L'ORÉAL. Чи не входить у мої обов'язки виправити ситуацію?

Ні. Якщо ви помітили, що загальнодоступною стала недостовірна інформація, слід повідомити про це відділ зв'язків із громадськістю. За необхідності вони вживуть відповідних заходів. Але ніхто з працівників не може без дозволу Компанії поширювати про неї будь-яку інформацію або повідомляти про позицію Компанії в Інтернеті чи де-інде.

9.5 - Я вперше відвідуватиму зібрання торговельної асоціації. Як мені підготуватися, щоб не наразити на ризик компанію L'ORÉAL?

Узгодьте із директором юридичного відділу, яку інформацію можна вільно обговорювати, і пройдіть онлайн-курси із законів про конкуренцію. Також вам варто ознайомитися з документами «Наші принципи конкуренції» та «Наші методи запобігання корупції».

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо представлення Компанії, не приходуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, керівником відділу зв'язків із громадськістю, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



ТАЄМНИЦЯ ПРИВАТНОГО ЖИТТЯ Й ЗАХИСТ ДАНИХ

Всі ми маємо право на приватне життя.

L'ORÉAL дотримується принципів поваги до таємниці особистого життя всіх осіб, які мають стосунок до Компанії, зокрема співробітників, споживачів і ділових партнерів. L'ORÉAL збирає та зберігає лише ту інформацію, яка потрібна для ефективної діяльності Компанії.

Ми повинні

- + Упевнитися, що особам, чії особисті дані ми збираємо, повідомлено про тип інформації, яку ми збираємо, про наші плани щодо її використання та про те, як звернутися до нас із запитаннями
- + Збирати тільки необхідні стосовно певного питання особисті дані
- + Знищувати або виправляти будь-які неточні або неповні дані
- + Забезпечити надійне зберігання таких даних
- + У межах L'ORÉAL передавати такі дані лише належним чином уповноваженим особам із суворим дотриманням принципу службової необхідності
- + Отримати юридичну консультацію, перш ніж передати такі особисті дані за межі країни, де їх було зібрано
- + Поважати право на таємницю особистого життя наших колег
- + Упевнитися, що треті особи, яким ми можемо доручати збирання чи використання особистих даних, дотримуються цих принципів

Ми не повинні

- Збирати інформацію «делікатного характеру» (особливо пов'язану зі станом здоров'я, етнічним походженням, сексуальною орієнтацією, політичними поглядами, релігійними переконаннями) без дозволу особи, за винятком випадків, коли цього вимагає закон
- Надавати особисті дані будь-кому за межами L'ORÉAL, за винятком випадків, коли цього вимагає закон, коли використовуються технічні послуги постачальників або коли на це отримано письмову згоду самої особи
- Зберігати таку інформацію довше, ніж необхідно для юридичних чи ділових цілей, для яких її було отримано
- Зберігати або переглядати особисту інформацію за винятком випадків, коли у нас є відповідний дозвіл та чітка бізнес потреба щодо одержання такої інформації

Етично?

10.1 - Чому компанії L'ORÉAL потрібний доступ до особистих даних?

Компанії L'ORÉAL потрібно збирати та використовувати особисті дані, щоб задовольнити різноманітні вимоги її співробітників, споживачів і зацікавлених сторін. Наприклад, ми використовуємо адреси електронної пошти для надсилання споживачам, акціонерам або кандидатам потрібної їм інформації. Ми також збираємо особисті дані для потреб маркетингу, зокрема для проведення лотерей і підтримання баз даних CRM. Нам потрібні особисті дані наших співробітників, щоб мати змогу керувати оплатою їхньої праці та кар'єрним зростанням, для юридичних цілей і з міркувань безпеки. Ми повинні збирати особисті дані, коли вирішуємо працювати з новим замовником або постачальником. Нарешті, ми збираємо дані під час вивчення думки споживачів або в наших центрах оцінювання продукції.

10.2 - Під час відрядження мою валізу, де зберігався USB-ключ з особистими даними замовника, було вкрадено. На жаль, дані були незашифровані, але я не уявляю, як злодій міг би ними скористатися.

Втрата особистих даних може призвести до позовів, зашкодити репутації L'ORÉAL і мати негативні наслідки для людей, чії дані було втрачено. Дедалі частішають випадки злочинного використання викрадених особистих даних. Тому дуже важливо дотримуватися внутрішніх правил і процедур щодо шифрування даних. За будь-якої можливості анонімізуйте особисті дані або використовуйте кодові імена.

10.3 - Для оцінювальних досліджень продукції ми маємо доступ до особистих даних наших волонтерів. Певна інформація може зацікавити інші компанії, які готові її придбати. Чи маємо ми право продавати таку інформацію?

У L'ORÉAL ми беремо на себе зобов'язання захищати особисту інформацію, яку можемо збирати в рамках нашої діяльності. Використовувати такі особисті дані не можна без попереднього інформування причетних людей або без їхньої письмової згоди.

10.4 - Я мушу передати особисту інформацію споживачів агентству в іншій країні. До кого мені звернутися по раду?

Найкраще звернутися до директора юридичного відділу. Закони в різних країнах дуже відрізняються. До того ж, ми не повинні передавати особисту інформацію третій стороні, не перевірявши, чи підписала вона зобов'язання поважати наші стандарти щодо захисту особистих даних.

10.5 - Наш відділ роботи зі споживачами щойно отримав листа від споживачки: вона хоче знати, яку особисту інформацію ми маємо про неї, і просить нас знищити цю інформацію. Чи я зобов'язаний це зробити?

Так. Ми завжди поважаємо прохання споживачів, які не бажають, щоб ми використовували їхні особисті дані в маркетингових цілях, і ми повинні забезпечити регулярне оновлення переліку таких споживачів. У деяких країнах існують списки, де споживачі можуть зареєструватись, якщо не хочуть використання їхніх особистих даних. Зверніться до директора юридичного відділу: він порадить вам, як найкраще відповісти на запит споживача.

10.6 - Я хочу надіслати колезі на її домашню адресу подарунок-сюрприз до дня народження. Відділ кадрів відмовився надати мені її адресу, бо це «порушить її право на таємницю особистого життя»! Чи це вже не занадто?

Ні. Відповідь відділу кадрів цілком слушна: усі особисті дані працівників мають зберігатись у таємниці. Відділ кадрів не може робити винятків.

10.7 - Нещодавно я чув розмову свого керівника з працівником відділу кадрів про одну з моїх колег і дізнався, що вона тяжко хвора. У вільний час я працюю волонтером у благодійній організації, яка допомагає важкохворим людям, і хотів би знати, чи можу я чимось допомогти своїй колезі. Чи можна мені напряму спитати про це у колеги чи краще спочатку поговорити з керівником?

Ні. Не звертайтеся до своєї колеги безпосередньо, натомість зверніться до свого керівника або відділу кадрів. Якщо вони вирішать, що це доречно, вони зв'яжуться з вашою колегою та повідомлять їй про цю можливість. З поваги до права колеги на таємницю особистого життя вам, звісно ж, не слід розповідати про це ще комусь.

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо конфіденційності або особистих даних, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, директором юридичного відділу, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



ВИКОРИСТАННЯ РЕСУРСІВ КОМПАНІЇ

Призначення ресурсів компанії – допомогти працівникам досягати бізнес-цілей компанії L'ORÉAL. Неналежне використання або марне витрачання ресурсів Компанії (зокрема, часу працівників) шкодить усім нам і негативно впливає на фінансові результати діяльності L'ORÉAL.

Ми повинні

- + Поважати та захищати активи Компанії для уникнення їх втрати, uszkodження, неналежного або марного використання, позичання іншим, передачі, продажу чи дарування без відповідного дозволу
- + Визнавати, що всі активи та документація Компанії належать L'ORÉAL

Ми не повинні

- Використовувати активи Компанії у власних інтересах. Обмежене використання засобів зв'язку (електронної пошти, телефону та Інтернету) може бути прийнятним, якщо не призводить до надмірних витрат і не заважає нам виконувати посадові обов'язки
- Неналежно використовувати комп'ютерні системи, корпоративну електронну пошту та Інтернет
- Використовувати активи, які належать третій стороні (фотографії, фільми, статті тощо), не пересвідчившись, що L'ORÉAL має право на їх використання
- Відкривати доступ до наших списків контактів і професійної електронної адресної книги в соціальних мережах (Facebook, LinkedIn тощо)

Етично?

11.1 - Я підозрюю, що один із моїх колег надає в робочий час консалтингові послуги, що не стосуються справ Компанії, використовуючи наданий йому Компанією ноутбук і електронну пошту. Я розповів про це своєму приятелю в Інформаційному відділі. Він може отримати доступ до електронної скриньки того співробітника й запропонувати мені допомогу в з'ясуванні, що ж насправді відбувається. Чи можна так робити?

Ні. Якщо у вас виникли сумніви подібного роду, то їх необхідно обговорити зі своїм керівником. Наявні спеціальні встановлені процедури доступу до електронних поштових скриньок працівників у зв'язку з розслідуванням неналежної поведінки. Навіть якщо ваш приятель із відділу IT має доступ до цих скриньок, він не має права використовувати отриману інформацію без відповідного офіційного дозволу Компанії.

11.2 - Наш домашній принтер зламався, а моїй дружині необхідно терміново надіслати резюме в одну фірму. Чи можна мені роздрукувати його на роботі?

Ви можете користуватися комп'ютером для друку особистих документів, якщо це відбувається не занадто часто, у неробочий час і не заважає вам виконувати свої основні обов'язки.

11.3 - Від свого приятеля з іншого відділу я постійно отримую електронні листи з «жартами дня», деякі з яких дуже дотепні. Я хочу розслати їх своїм колегам, щоб потішити їх перед важким робочим днем, але не впевнений, чи мій керівник схвалить таку ініціативу. Що мені робити? Залишити це питання у спокою?

Вам не слід розсилати такі жарти. Пам'ятайте, що не всі мають таке ж почуття гумору. Особливо майте на увазі, що доступ до корпоративної електронної пошти та Інтернету ніколи не можна використовувати для перегляду, зберігання, надсилання чи публікування будь-яких матеріалів, яких не допускає ДУХ КОМПАНІЇ L'ORÉAL – особливо це стосується поваги до особистості. До таких матеріалів належать порнографічні та занадто відверті зображення, матеріали політичного та релігійного змісту, расистські коментарі або такі матеріали, що пропагують насилля, ненависть чи нетерпимість.

11.4 - Чи можу я продавати друзям продукцію, яку ми купуємо в магазині нашої Компанії, без націнок? Або чи можу я продавати продукцію друзям за ринковими цінами?

Продукція, яку ви можете придбати в магазині Компанії, призначена виключно для використання вами й вашою родиною. Її не можна перепродувати за будь-якими цінами.

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо використання ресурсів Компанії, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



ФІНАНСОВА Й ДІЛОВА ДОКУМЕНТАЦІЯ ТА БОРТЬБА З ВІДМИВАННЯМ КОШТІВ

Ми всі повинні слідкувати за тим, щоб вся наша документація, фінансова та інша, була точною. В успішному бізнесі все має бути точним. Це обов'язкова умова ведення діяльності згідно з законами, чесно та ефективно. Особливо це необхідно для надання прозорості, вірної та надійної інформації нашим акціонерам. Нарешті, ми повинні дбати про те, щоб наша діяльність не служила відмиванню грошей, отриманих злочинним шляхом.

Ми повинні

- + Виконувати свої обов'язки щодо постійного забезпечення точності фінансової та іншої ділової інформації, зокрема фінансових і нефінансових звітів
- + Надійно зберігати цю інформацію та виконувати будь-які вказівки щодо її зберігання
- + Дотримуватися внутрішніх процедур комплексного юридичного оцінювання, щоб упевнитися в законній діяльності наших клієнтів і в тому, що їхні кошти не отримані злочинним шляхом
- + Співпрацювати з нашими внутрішніми та зовнішніми аудиторами

Ми не повинні

- Продавати, передавати або викидати будь-які активи L'ORÉAL без відповідних на те дозволів і належного документального оформлення
- Здійснювати готівкові операції. Якщо немає іншої можливості (і тільки в межах дозволеної законом суми), готівкові операції можуть здійснюватися за умови належного санкціонування, оформлення та документування
- Приховувати платежі, використовуючи для цього треті сторони

Етично?

12.1 - Мене попросили перевірити звіт із продажів за рік, підготований моїм керівником. Під час перевірки я, здається, знайшов помилку, яку ніхто більше не помітив. Я побоююся вказати на неї, щоб не зіпсувати стосунки з керівником. Що мені робити?

Вам передали звіт саме для його перевірки на наявність помилок. Якщо ви не будете вказувати на них, то ви не виконаєте своєї роботи належним чином та не служите інтересам Компанії. Ви повинні поговорити зі своїм керівником з приводу цієї знахідки. Керівник не матиме жодного приводу сердитись на вас; навпаки, ви зробили все для того, щоб неточна інформація не пішла далі.

12.2 - Іноді життя буває досить метушливим, тому я не завжди можу відшукати чеки для відшкодування моїх витрат. Чи можу я додати декілька статей витрат і вказати в них суму, трохи меншу за ту, на яку не вистачає чеків або квитанцій - просто для того, щоб загальна сума витрат збігалася? Це не буде нечесно, адже я не перевищуватиму дозволена суму. Я лише поверну собі своє.

Ні, не можете. Це буде означати, що звіти про витрати будуть неточними, а це в свою чергу тягне за собою неточності у бухгалтерській звітності. Ви несете відповідальність за збереження всіх чеків і квитанцій; лише так ви зможете відшкодувати свої витрати.

12.3 - Один із наших замовників запитав, чи можна здійснити оплату з кількох різних рахунків, використовуючи і чеки, і готівку. Чи дозволено це? Чи дозволено це?

Вам слід бути особливо обережними з такими операціями. Це може свідчити про відмивання коштів: кошти, отримані незаконним шляхом (наприклад, від наркоторгівлі, хабарів, проституції тощо), приховуються або видаються за легальні. Ви повинні вжити всіх необхідних заходів, щоб упевнитись у добросовісності такої операції. Ці платежі можуть бути прийняті лише за виняткових обставин і за схваленням керівника. Про нечесність може свідчити таке: платіж здійснюється у іншій валюті, а не в тій, що вказана у рахунку- фактурі; оплату намагаються здійснити готівкою; оплата здійснюється особою, що не є стороною угоди; виплати з та на рахунки, які відрізняються від тих, що зазвичай використовуються у бізнес-операціях; запит про сплату більшої суми, ніж треба. Якщо рахунок не оформлено на ім'я компанії-підрядника, у платежі необхідно відмовити.

+ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ДОКЛАДНІШОЇ ІНФОРМАЦІЇ: про точність у фінансовій і діловій документації та боротьбу з корупцією читайте в документі «Наші методи запобігання корупції».

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо точності фінансової та ділової документації, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, фінансовим директором, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



ОПЕРАЦІЇ З ВИКОРИСТАННЯМ СЛУЖБОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Хоча L'ORÉAL і не прагне обмежувати працівників у їхньому бажанні робити певні особисті інвестиції, кожен із нас повинен пам'ятати про правила стосовно «операцій із використанням службової інформації».

Ми повинні

- + Враховувати, що використання службової інформації для інвестиційних цілей може підпадати під дію відповідних законів
- + Зберігати конфіденційність будь-якої службової інформації, до якої ми можемо мати доступ, і уникати її випадкового розголошення

Ми не повинні

- Купувати або продавати акції L'ORÉAL чи будь-якої іншої компанії, про яку на цей час маємо службову інформацію
- Розголошувати службову інформацію будь-кому за межами Компанії
- Розголошувати службову інформацію будь-кому в межах Компанії

Етично?

13.1 - Я не фахівець з юридичних питань. Що мається на увазі під терміном «службова інформація»?

«Службова інформація» – у широкому розумінні це інформація, яка недоступна широкому загалу та яку інвестор може використовувати як одну з підстав для прийняття рішень стосовно інвестування. Така інформація може стосуватися Групи L'ORÉAL, її видів діяльності, замовників, постачальників чи іншої компанії, з якою Група L'ORÉAL підтримує зв'язки. Ви знайдете додаткову інформацію з цього питання у статуті L'ORÉAL з Етики фондового ринку.

13.2 - Нещодавно мені стало відомо, що L'ORÉAL готується придбати іншу компанію. Це, здається, слушна нагода придбати акції котроїсь із двох компаній чи відразу обох: адже ціни акцій зростуть після оголошення про укладення цієї угоди. Чи можна мені це зробити?

Ні, цього робити не можна. Як працівник L'ORÉAL ви, найвірогідніше, вважаєтеся «носієм службової інформації», а тому не маєте права на придбання акцій L'ORÉAL чи іншої компанії, доки про угоду не буде відкрито оголошено.

13.3 - Я розумію, що не можу сам купувати акції L'ORÉAL, керуючись доступною мені службовою інформацією. Та чи можна мені «принагідно зауважити» своїй подрузі, що зараз дуже слушний час для купівлі? Чи буде це прийнятно?

Ні. Це так само неприйнятно, як коли б ви самі купували ці акції. Крім того, навіть якщо ваша подруга не послухається вашої поради, просто сам факт поширення чуток є порушенням нашого Кодексу та закону.

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо використання службової інформації, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, директором юридичного відділу, внутрішнім радником з Етики фондового ринку або координатором з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»). Однак будьте уважні, щоб не розголосити будь-яку службову інформацію, якою ви володієте.



ОПОДАТКУВАННЯ

Компанія L'ORÉAL має на меті бути організацією з високою громадською відповідальністю скрізь, де працює. Це особливо стосується добросовісного дотримання податкового законодавства та повної сплати всіх місцевих і державних податків, як цього вимагають закони.

Ми повинні

- + Належно вести бухгалтерську документацію
- + Сумлінно готувати податкову звітність

Ми не повинні

- Свідомо допускати ухиляння від податкових зобов'язань

Етично?

14.1 - До мене звернувся постачальник, який запевнив, що знає перевірений шлях зекономити наші кошти. Він пропонує провести документи на наше замовлення їхньої продукції наприкінці року через третю країну, щоб не сплачувати податок на продаж (ПДВ), який в іншому випадку нам би довелося сплатити. Начебто надійна схема – чи можу я погодитись?

Ні. Будь-які спроби ухилитися від виконання наших податкових зобов'язань у повному обсязі (а саме це й передбачає запропонована схема) незаконні та неетичні. Бюджет L'ORÉAL розрахований на сплату всіх передбачених законом податків.

14.2 - Я вважаю, що ми зробили помилку в бланку податкової декларації кілька років тому, що знизило нашу податкову ставку в той час. Що мені робити?

Ми принципово сплачуємо податки згідно з місцевим законодавством, тому податкові органи вважають нас надійною компанією. Ви повинні обговорити це питання зі своїм фінансовим директором або співробітником Податкового відділу Групи. Вони перевірять, чи справді мала місце помилка; якщо так, належно звернуться з цією проблемою до податкових органів, а також вирішать, яких заходів слід ужити, щоб надалі запобігти таким помилкам.

14.3 - У ЗМІ є чимало статей про компанії, які ухиляються від сплати податків. Чи може це статися з L'ORÉAL?

У L'ORÉAL ми сплачуємо всі необхідні податки в усіх країнах, де здійснюємо діяльність. Ми вважаємо це одним зі способів зробити свій внесок у країну та громаду, де ми працюємо.

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо оподаткування, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, фінансовим директором, керівником відділу кадрів, кореспондентом з етики або Податковим відділом Групи**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



ЗДОРОВ'Я, ЗАХИЩЕНІСТЬ І БЕЗПЕКА

Усі партнери й співробітники L'ORÉAL мають право на безпечні умови праці, і безпека на роботі залежить від усіх нас.

Ми повинні

- + Вживати необхідних заходів для гарантування безпечних умов праці
- + Дбати про те, щоб наші дії не загрожували ні нам, ані іншим
- + Упевнитись у тому, що ми чітко ознайомлені з усіма заходами, які необхідно вжити у випадку виникнення позаштатної ситуації на робочому місці
- + Негайно повідомляти керівника відділу безпеки праці або керівництво філії про будь-які нещасні випадки, якими б незначними вони не були, а також про будь-які дії співробітників, обладнання чи устаткування, які можуть негативно вплинути на рівень безпеки праці

Ми не повинні

- Ігнорувати правила Компанії щодо безпеки праці

Етично?

15.1 - Моя керівниця занепокоєна тим, що я погано висипаюся, і порадила мені менше розважатись вечорами після роботи. Вона каже, що я можу заснути на робочому місці, а це може призвести до нещасного випадку. Раз чи двічі я був трохи сонний – але свою роботу я виконую. Хіба їй має цікавити, чим я займаюсь у неробочий час? Адже в мене є право на приватне життя? Мені здається, вона прискіпується. Що мені робити?

Те, чим ви займаєтесь вечорами після роботи, є суто вашою справою. Але якщо ваша втома може загрожувати іншим, тоді ваш керівник правильно вирішила обговорити з вами це питання - звичайно, їй слід робити це з повагою до вашого приватного життя. Хоча ми з повагою ставимось до приватного життя наших співробітників, поведінка, яка може загрожувати вам чи вашим колегам, неприйнятна. У питанні дотримання безпеки не може бути компромісів.

15.2 - Мій начальник виробництва наказав мені в порядку винятку відключити систему безпеки, яка сповільнює виробничий процес. Що мені робити?

Ви ніколи не повинні обходити чи відключати будь-які системи безпеки чи спостережне обладнання без попередньої згоди особи, яка відповідає за безпеку. Якщо начальник виробництва наполягає, ви повинні відмовитись і повідомити про це керівництво виробництва та відділ кадрів. Забезпечення безпеки є обов'язковим; на це не можуть впливати ані графіки виробництва, ані інші причини.

15.3 - Як торговий представник я часто їжджу в темний час доби зі зразками продукції по великих містах і по сільській місцевості. Іноді я не відчуваюся безпечно. Я повідомив про це своєму керівникові, але він не відреагував на мою схвильованість. Чи слід мені обговорити це питання з кимось іншим у компанії?

Вам слід звернутись до керівника відділу кадрів, щоб обговорити можливі рішення та уникнути подібної ситуації.

15.4 - У мене є колега, який, здається, зазнає надзвичайного стресу. Я спробував поговорити про це з ним, але він відмовився від розмови. Учора він знепритомнів на роботі. Що мені робити?

Важливо негайно повідомити про це відділ кадрів і керівника вашого колеги, щоб вони могли діяти швидко. Якщо ви не впевнені, що цього балансу дотримуються, не вагайтесь зі свого боку підняти це питання.

15.5 - Я тільки-но дізнався, що один із наших субпідрядників уживав на території алкогольні напої. Він не є співробітником L'ORÉAL, то чи слід мені звертати на нього увагу?

Ви повинні повідомляти свого керівника про всі випадки, які можуть поставити під загрозу безпеку праці або будь-яку особу.

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо здоров'я, захищеності та безпеки, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, керівником відділу безпеки праці, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



ДИВЕРСИФІКАЦІЯ

Різноманіття індивідуальних талантів наших працівників збагачує наш творчий потенціал і дає нам змогу розробляти та пропонувати на ринку відповідну продукцію. L'ORÉAL цінує всі типи краси.

L'ORÉAL є роботодавцем, який створює інклюзивне середовище рівних можливостей. Ми полегшуємо професійну інтеграцію людей, які представлені в меншості серед працівників, зокрема людей з інвалідністю, із соціальних і/або етнічних меншин.

Ми повинні

- + Підтримувати й заохочувати зобов'язання L'ORÉAL щодо диверсифікації, а саме через відділ кадрів, маркетинговий, закупівельний відділ а, а також працюючи на користь громад
- + Дбати про те, щоб наші постачальники, замовники та ділові партнери були ознайомлені з політикою диверсифікації L'ORÉAL

Ми не повинні

- Дискримінувати або принижувати чи залякувати осіб за такими ознаками:
 - стать;
 - інвалідність;
 - сімейний стан або сімейні обставини;
 - сексуальна орієнтація;
 - вік;
 - політичні та філософські погляди;
 - релігійні переконання;
 - профспілкова діяльність;
 - етнічне, соціальне, культурне чи національне походження.
- Ця заборона дискримінації стосується не тільки прийому на роботу, але й прийняття всіх рішень щодо навчання, підвищення, терміну роботи та умов праці загалом, а також наших відносин із постачальниками, клієнтами, діловими партнерами та третіми сторонами

Етично?

16.1 - Що саме L'ORÉAL має на увазі під словом «дискримінація»? Чи збігається це з визначенням, що подане у законах моєї країни, чи це дещо інше?

Перше правило полягає в дотриманні компанією L'ORÉAL державного законодавства. Тому санкції може бути застосовано до будь-якого співробітника, який порушує закони своєї країни про дискримінацію. Але є країни, де закони про дискримінацію не забороняють певного ставлення, яке не є прийнятним для Компанії. Наприклад, L'ORÉAL виступає не лише проти прямої, але й проти непрямої дискримінації.

Під прямою дискримінацією маються на увазі будь-які дії стосовно прийняття на роботу, навчання, просування по кар'єрі, терміну роботи чи інших питань, які не надають всім рівних умов чи можливостей.

Непряма дискримінація проявляється у будь-яких діях, які, хоча й здаються нейтральними, ставлять іншу особу у нерівне з іншими положення через її стать, вік, стан здоров'я чи інші ознаки.

16.2 - Відділ кадрів запропонував мені прийняти на роботу до мого відділу особу-інваліда. Я знаю, що диверсифікація важлива для L'ORÉAL, але побоююсь, що ця людина часто перебуватиме на лікарняному. Це може завадити роботі команди. Крім того, мені доведеться виявляти особливе ставлення, що викликатиме заздрощі в інших співробітників відділу.

Такі міркування базуються на передсудах. Досвід показує, що присутність інвалідів суттєво не змінює робочі відносини. Прийняття на роботу кандидатів-інвалідів, як і всіх інших, засновується на вміннях. Єдиною різницею є те, що потрібно систематично перевіряти здатність працівника до виконання посадових обов'язків. Можливо, знадобиться вжити заходів для адаптації інваліда, але це буває дуже рідко.

16.3 - Одній зі співробітниць мого відділу щойно виповнилося 50 років. Мені хотілось організувати невелику вечірку, щоб відсвяткувати цю подію, але вона відмовилася, сказавши, що L'ORÉAL не пропонує кар'єрних перспектив для старших людей і вона не хоче привертати увагу до свого віку. Що мені їй сказати?

Запевніть свою колегу, що це не так, і попросіть її зустрітись з керівником відділу кадрів для обговорення її кар'єрного плану. L'ORÉAL бере на себе обов'язок пропонувати всім, незалежно від їхнього віку, динамічне кар'єрне зростання та дає змогу кожному робити свій внесок у розвиток своєї кар'єри.

16.4 - Один із моїх колег не вибрав постачальника, який, на мою думку, відповідав усім нашим критеріям. Беручи до уваги коментарі цього колеги, я підозрюю, що це пов'язано з національністю та етнічним походженням постачальника. Що мені робити?

Будь-яка дискримінація за кольором шкіри, національністю або етнічним походженням є непринятною для L'ORÉAL. Це відмова в повазі, на яку заслуговує кожен із нас. Спробуйте обговорити цей випадок із кореспондентом з диверсифікації. В іншому випадку ви повинні повідомити про цю проблему свого керівника або керівника відділу закупок.

16.5 - Я почуваюся некомфортно, коли чую низькопробні жарти про деяких моїх колег із нетрадиційною сексуальною орієнтацією. Що мені робити? Чи потрібно мені поговорити з відділом кадрів?

Гомофобія абсолютно неприйнятна. Кожен із нас має право на повагу. Ми прагнемо підтримувати відкрите та інклюзивне робоче середовище. Якщо ви зіткнулися з такою проблемою, спробуйте переконати жартівників, що їхня поведінка неприпустима. Якщо це не вдасться, поговоріть зі своїм керівником, керівником відділу кадрів, координатором із диверсифікації або кореспондентом з етики.

16.6 - Мені подобається завершувати тиждень вечірньою нарадою, щоб обговорити все те, що накопичилось у нас за тиждень. Я знаю, що для двох моїх колег це незручно, оскільки з релігійних міркувань у п'ятницю вони раніше йдуть із роботи. Чи є це проявом непрямой дискримінації?

Цей випадок може бути проявом непрямой дискримінації, якщо б у вас не було поважної причини зібратись у п'ятницю ввечері, або якщо були б інші прийнятні для всіх варіанти. У вас начебто поважна причина проводити такі наради (щоб контролювати успіхи та відповідати на запитання колег). Але чи справді це необхідно робити ввечері в п'ятницю? Чи не можна було б зробити те саме раніше або ж зранку в понеділок?

16.7 - Я постійно чую, що диверсифікація дуже важлива для Групи. Чи означає це, що мені необхідно набирати співробітників лише з числа жінок або з національних меншин?

Ні, від вас вимагається не це. Працівників L'ORÉAL ми набираємо, керуючись достоїнствами людини, тому ваше завдання – відібрати найкращого кандидата на посаду. Але пам'ятайте, що диверсифікація не обмежена лише жінками та етнічними меншинами. Ідеться й про охоплення інших груп людей, яких часто дискримінують: інвалідів, літніх осіб тощо.

16.8 - Якщо я маю ті самі релігійні переконання, що й деякі мої колеги, чи можу я запросити їх до молитовної групи?

Ви можете запрошувати співробітників такого ж віросповідання. Однак ми просимо всіх поважати переконання інших. Це означає, що слід утримуватися від спроб навести до своєї релігії інших.

16.9 - Я невдовзі йду в декретну відпустку й хвилююся з приводу майбутнього повернення на роботу та моїх кар'єрних перспектив. У кого мені запитати поради?

Політика L'ORÉAL полягає в підтримці співробітників під час їхньої декретної відпустки. Крім оплачуваної декретної відпустки, L'ORÉAL гарантує співробітникам повернення на робоче місце або на еквівалентну за статусом і зарплатнею посаду. Перш ніж іти в декретну відпустку, вам необхідно обговорити це питання з керівником відділу кадрів.

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо диверсифікації, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, керівником відділу кадрів, координатором із диверсифікації або координатором з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



ПРИНИЖЕННЯ ТА ЗАЛЯКУВАННЯ

Кожен з нас має право на повагу та людську гідність. Цей принцип є засадою діяльності L'ORÉAL. Будь-яка поведінка чи дії, направлені на порушення цього права, будь-яка форма приниження чи залякування, є неприйнятними.

Ми повинні

- + Підтримувати та пропагувати прагнення L'ORÉAL до створення робочого середовища, вільного від будь-яких залякувань і принижень
- + Бути чемними: ставитися до своїх колег і ділових партнерів так, як ви б хотіли, щоб ставилися до вас

Ми не повинні

- Свідомо кривдити, принижувати людину або підштовхувати її до помилки

Етично?

17.1 - Що саме має на увазі L'ORÉAL під словами «приниження» та «залякування»? Здається, у законодавстві моєї країни про це нічого немає.

Першим правилом L'ORÉAL є дотримання місцевого законодавства. Тому санкції може бути застосовано до будь-якого співробітника, який порушує закони своєї країни про приниження людської гідності. Але в певних країнах закони про утиски й приниження не забороняють певної поведінки, яка є неприйнятною для L'ORÉAL. Залежно від обставин неприйнятною може вважатися така поведінка:

- Дії, спрямовані на те, щоб когось скривдити чи вивести з рівноваги
- Навмисне підштовхування до помилки
- Приниження чи залякування
- Фізична чи соціальна ізоляція (так зване «бойкотування»)

Приниження також може траплятися серед колег. У вашій країні може й не бути законів, що регулюють такі проблеми. Але ви, можливо, довідаєтесь про заборону законом такого відношення до інших, навіть якщо його і не називають приниженням чи залякуванням.

17.2 - Наша керівниця іноді залякує нас. Я знаю, що вона тисне на нас, щоб ми досягли високих результатів. Проте їй трапляється серйозно принижувати людей, що погіршує мотивацію та настрій усього відділу. Чи можна щось із цим зробити?

Від керівника вимагається якісна робота відділу, що відповідає принципам L'ORÉAL. Дозволяється критика чи зауваження з боку керівника щодо ефективності роботи працівників. Однак, керівник повинен бути чемним та відноситись до інших співробітників з належною повагою. Якщо ви відчуваєте, що до вас не відносяться відповідно до вимог професійного етикету, ви маєте поговорити про це зі своїм керівником. Можна також звернутись за порадою до керівника відділу кадрів. Належну робочу атмосферу можливо створити лише за участю нас самих - як керівників, так і всіх інших працівників.

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо приниження та залякування, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



СЕКСУАЛЬНІ ДОМАГАННЯ

Кожен з нас має право на повагу та людську гідність. Цей принцип є засадою діяльності L'ORÉAL. Будь-яка поведінка чи дії, направлені на порушення цього права, і, особливо, будь-яка форма сексуального домагання, є неприйнятними.

Ми повинні

- + Підтримувати та пропагувати прагнення L'ORÉAL до створення робочого середовища, вільного від будь-яких форм сексуальних домагань
- + Утримуватися від будь-яких форм сексуального домагання в компанії та за її межами щодо третіх осіб, з якими ми підтримуємо професійні контакти

Ми не повинні

- Продовжувати небажану для інших колег поведінку, особливо після попередження

Етично?

18.1 - Що саме L'ORÉAL має на увазі під «сексуальними домаганнями»? Чи збігається це з визначенням, що подане у законах моєї країни, чи це дещо інше?

Першим правилом L'ORÉAL є дотримання місцевого законодавства. Тому санкції може бути застосовано до будь-якого співробітника, який порушує закони своєї країни про сексуальні домагання. Але в певних країнах закони про сексуальні домагання не забороняють певної поведінки, яка є непринятною для L'ORÉAL. В залежності від обставин, серйозності чи періодичності, непринятною може вважатись наступна поведінка:

- Неналежні або фізичні контакти, електронні листи, жарти, погляди та інші жести, коментарі, запрошення чи прохання сексуального характеру
- Розповсюдження або демонстрація документів, плакатів, предметів тощо сексуального характеру
- Обумовлення службового підвищення або будь-яких інших службових переваг сексуальними або романтичними стосунками

Сексуальних домагань можуть зазнавати як жінки, так і чоловіки. Це може статися на робочому місці в компанії L'ORÉAL або в іншому закладі, де ми ведемо справи.

18.2 - Під час вечірки нашого відділу одна з моїх колег зіткнулася з неналежною поведінкою нашого керівника, що виражалася в його жестах і коментарях. Вона соромиться говорити про це, бо не хоче здатися святеницею чи поставити під загрозу свою професійну кар'єру. Що з цим робити?

Вам слід спонукати колегу поговорити безпосередньо з керівником, якщо це не завдасть їй дискомфорту. В іншому разі вона може звернутися до керівника відділу кадрів. Якщо ваша колега не буде діяти, вам потрібно самостійно повідомити відділу кадрів про все, що розповіла вам колега, навіть якщо у вас немає всіх фактів і ви не були свідком подій. Дуже важливо припинити неналежне ставлення до інших, поки це не вийшло з-під контролю.

18.3 - У мене заплановано зустріч із клієнтом, який завжди торкається мене, коментує мою фігуру та обіцяє збільшити обсяги закупівлі, якщо я з ним поговорю. Це клієнт, а не інший співробітник L'ORÉAL, тому я не впевнена, що L'ORÉAL може якось цьому зарадити.

Вам слід поговорити зі своїм керівником або керівником відділу кадрів. Політика L'ORÉAL полягає в захисті наших співробітників від сексуальних домагань, зокрема з боку ділових партнерів.

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо сексуальних домагань, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



ДОТРИМАННЯ НАШИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ
**ЯК ОРГАНІЗАЦІЇ З ВИСОКОЮ ГРОМАДСЬКОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**

**«Ми відіграємо свою роль у створенні
світу краси і справедливості.»**

Зміст

СТОРІНКА 35
Політична діяльність та лобювання

СТОРІНКА 36
Охорона довкілля

СТОРІНКА 37
Громадський внесок



ПОЛІТИЧНІ ЗАХОДИ ТА ЛОБІЮВАННЯ

L'ORÉAL не підтримує політичних партій, політиків або подібних організацій. Однак компанія L'ORÉAL як лідер у галузі косметики вважає своїм обов'язком діяти з випередженням і брати участь у громадських процесах ухвалення рішень у країнах, де працює.

L'ORÉAL поважає право своїх працівників на участь у політичному процесі, але за умови, що в такому процесі вони не представлятимуть Компанію.

Ми повинні

- + Чітко вказувати, що ми жодним чином не представляємо L'ORÉAL, якщо беремо участь в особистій політичній діяльності.
- + Повідомляти керівника, якщо наша участь у політичній діяльності може завадити нам виконувати обов'язки в L'ORÉAL або шкодити розмежуванню наших особистих політичних поглядів і поглядів L'ORÉAL (див. розділ «Конфлікти інтересів»)
- + Суворо дотримуватися правил L'ORÉAL стосовно подарунків, представницьких витрат і запобігання хабарництву (див. розділ «Хабарі та допоміжні виплати»)

Ми не повинні

- Використовувати кошти та ресурси Компанії (зокрема, робочий час, телефонні лінії, папір, електронну пошту та інші активи) для особистої участі в політичних заходах і їх підтримки
- Використовувати робоче місце як політичну трибуну
- Переконавати себе та інших в тому, що L'ORÉAL підтримує нашу особисту політичну діяльність
- Вступати в дискусію з представниками органів влади або політичних партій щодо місцевих чи міжнародних положень, не отримавши на це чітких повноважень від директора філії в країні, чи без реєстрації в реєстрі лобістів (якщо такий існує)

Етично?

19.1 - Я виконую певну волонтерську роботу на підтримку місцевого кандидата, чия політика збігається з цінностями L'ORÉAL. Чи можна мені зробити кілька копій листівок на копіювальній машині?

Ні. Не використовуйте свій робочий час або ресурси компанії для будь-якої підтримки політичних заходів.

19.2 - Мій керівник спитав, чи не міг би я зробити внесок у виборчу кампанію його доньки. Чи це прийнятно?

Ні. Навіть якщо ваш керівник не вимагає від вас цього, будь-яке таке прохання, навіть найменше, є неприйнятним і може бути розцінено як примус.

19.3 - Я хочу балотуватися на політичну посаду у своєму місті. На своїх плакатах я маю намір зазначити, що працюю на L'ORÉAL.

Це неприйнятно, оскільки може розцінюватися як прихована підтримка компанії L'ORÉAL вашої кандидатури.

19.4 - Що мається на увазі під терміном «лобіювання»? Лобіювання не завжди має добру репутацію, коли ми чуємо про нього в ЗМІ.

Лобіювання – це участь у прийнятті громадськістю рішень, пов'язаних із нормативними положеннями, які, вірогідно, впливатимуть на нашу діяльність. Лобіювання означає донесення до осіб, відповідальних за прийняття громадських рішень, інформації про те, як ці нормативні положення можуть вплинути на нас. Якщо ми вважаємо, що такі нормативні положення завдають шкоди, ми розголошуємо про це та намагаємось обмежити їх негативну дію. Компанія L'ORÉAL регулярно висловлює свою позицію та доносить її до уповноважених державних органів та інституцій, за допомогою яких і через які вона бере участь у дискусії, ретельно дотримуючись усіх застосовних чинних законів.

19.5 - Чи варто співробітникам висловлювати свої політичні погляди та вподобання на робочому місці?

L'ORÉAL поважає право своїх працівників на участь у політичному процесі, але робота не є найкращим місцем для обговорення політики.

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо політичних заходів чи лобіювання, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).

ОХОРОНА ДОВКІЛЛЯ

L'ORÉAL з повагою ставиться до довкілля та прагне звести до мінімуму негативний вплив на нього. Ми прагнемо відкрито говорити як про наші досягнення у цій сфері, так і про труднощі, з якими доводиться стикатись. Діяльність, що пов'язана з наданням нашої продукції на ринок, має прямий вплив на навколишнє середовище. Кожен має нести відповідальність за зменшення цього впливу, де це тільки можливо. Кожен, навіть найменший крок, є важливим.

Ми повинні

- + Підтримувати прагнення L'ORÉAL у запровадженні екологічно чистих технологій
- + Заохочувати використання відновлюваних ресурсів і розробку екологічно безпечної упаковки
- + Задуматись над тим, як наша поведінка в усіх сферах життя впливає на навколишнє середовище, і намагатись максимально зменшити цей вплив: зменшити кількість поїздок, економити воду та електроенергію, зменшити кількість побутових відходів. Якщо відходів не уникнути, необхідно з усією відповідальністю підійти до питання належної переробки та утилізації матеріалів. Навіть такі незначні вчинки, як сортування харчових відходів у їдальнях Компанії, можуть мати свій позитивний вплив
- + Уживати всіх необхідних заходів для уникнення та припинення порушень політики L'ORÉAL
- + Негайно повідомляти про всі незвичні викиди речовин в атмосферу чи водоюми свого керівника або керівника відділу охорони праці

Ми не повинні

- Ігнорувати правила Компанії щодо охорони довкілля

Етично?

20.1 - Пристрій контролю забруднення на важливому обладнанні вийшов із ладу. Мені щойно повідомили, що на доставку запчастин і ремонт потрібно три дні. Чи можемо ми дозволити собі припинити виробництво, якщо у нас ще ціла купа замовлень?

У нас немає іншого вибору. Захист довкілля має більше значення, ніж короткострокові прибутки та графіки виробництва. Робота обладнання з несправною системою контролю забруднення не дозволяється. Ви повинні повідомити про ситуацію свого керівника, який допоможе вирішити проблему.

20.2 - Ми й так дотримуємось місцевого законодавства у сфері охорони довкілля, то нащо нам дотримуватись ще й екологічних стандартів L'ORÉAL, якщо це обмежує наші конкурентні переваги?

Турбота L'ORÉAL про довкілля – це не лише дотримання відповідних законів. Якщо ви вважаєте, що конкурентоспроможність під загрозою, то обговоріть це питання зі своїм керівником.

⊕ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ДОКЛАДНІШОЇ ІНФОРМАЦІЇ:
про політику L'ORÉAL щодо охорони довкілля читайте в документі «Цілі на 2020 рік: поділитися красою з кожним»

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо охорони довкілля, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, керівником відділу безпеки праці, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).



ГРОМАДСЬКИЙ ВНЕСОК

Компанія L'ORÉAL – відповідальний член спільноти, добрий сусід і організація з високою громадською відповідальністю. Компанія переймається проблемами суспільства, в якому працює. Ми заохочуємо співробітників приймати активну участь у суспільному житті.

Ми повинні

- + Усвідомлювати, що благодійність не є одноразовою подією. Усі благодійні акції, якими б вони не були, повинні мати чіткий план розвитку партнерських відносин у майбутньому

Ми не повинні

- Заохочувати L'ORÉAL до участі в діях, які не відповідають нашим етичним принципам і стратегії благодійності Групи
- Зобов'язувати співробітників або ділових партнерів жертвувати подарунки чи кошти для благодійних проєктів, які підтримує L'ORÉAL

Етично?

21.1 - Благодійна програма, у якій я беру участь, попросила L'ORÉAL про підтримку безкоштовною продукцією. Мені відомо, що в нас є велика кількість шампунів і гелів для душу, які мають бути знищені через те, що їх упаковка застаріла. Я б міг передати цю продукцію так, що ніхто і не довідається. Чи можу я зробити це?

L'ORÉAL бажає підтримати ваші благодійні наміри, якщо вони не суперечать стратегії Компанії. Вам слід сповістити свого керівника: він перевірить, чи не суперечить ця благодійна акція стратегії L'ORÉAL, і висуне цю пропозицію особі, яка відповідає за благодійні проєкти у філії в вашій країні.

21.2 - Лікарня, де я щотижня працюю волонтером, просить залучати нових волонтерів і запропонувала мені пропагувати цю ідею в L'ORÉAL. Я знаю, що деякі з моїх колег можуть зацікавитись у цьому. Чи можна мені напряму поговорити з ними?

Якщо ця лікарня є можливістю виявити благодійні наміри L'ORÉAL згідно з нашою стратегією, то вам слід поговорити зі своїм керівником щодо можливості участі Компанії в цій благодійній акції. L'ORÉAL намагається не лише допомагати грошима, а й розвивати партнерські відносини, які передбачають як грошові внески, іншу матеріальну допомогу, так і участь працівників, особливо прагнучи поділитися нашими знаннями для допомоги іншим. Ви могли б стати корпоративним спонсором такого проєкту та розробити довгострокову програму співробітництва.

⊕ **для отримання докладнішої інформації:**
про громадський внесок L'ORÉAL читайте в документі
«Цілі на 2020 рік: поділитися красою з кожним»

OpenTalk

До кого звертатись: якщо у вас є запитання або занепокоєння щодо громадського внеску, не приховуйте їх. Поговоріть зі **своїм керівником, керівником відділу кадрів або кореспондентом з етики**; вони зможуть надати вам допомогу й підтримку (див. також розділ «Мене хвилює проблема: Open Talk»).

Як керівник ви несете додаткову відповідальність, тому що:

- Ви подаєте приклад і пропагуєте етичну поведінку
- Ви приймаєте рішення, які є досить часто пов'язаними з комплексними складними проблемами
- Ваші підлеглі звертатимуться до вас по пораду й допомогу

Як бути прикладом для всіх

Крім повсякденної поведінки (яка має бути взірцевою), є прості жести, якими ви можете показати, наскільки великого значення надаєте етичним принципам L'ORÉAL.

А саме, ви можете:

- розмістити плакат ДУХ КОМПАНІЇ L'ORÉAL у своєму офісі
- завжди мати напохваті Кодекс Ділової Етики
- ніколи не просити своїх підлеглих і не пропонувати їм нехтувати Кодексом Ділової Етики
- знаходити час, щоб пояснювати Кодекс Ділової Етики новим співробітникам
- протягом року (а не лише на День Етики) обговорювати етичні питання
- регулярно обмірковувати етичні проблеми, які можуть виникнути у вашій роботі
- під час щорічної оцінки персоналу (MAP) - інтерв'ю середини та кінця року - докладно пояснювати етичні компетенції, зокрема «Лідерство / Керування з Людським Ставленням» та «Досягнення Результатів із Дотриманням Принципів Чесності і Добросовісності»
- за будь-якої можливості відзначати й цінувати особливо етичну та сміливу поведінку співробітника

Ваші працівники також можуть не наважитися обговорювати з вами свої етичні проблеми й запитання. Ви можете розвіяти їхні сумніви, регулярно повідомляючи, що ви готові вислухати їхні занепокоєння. Нагадуйте, що співробітник, який добросовісно висловив своє занепокоєння, захищений від переслідувань.

Як залучити етику у процес прийняття рішень

Коли вам необхідно прийняти рішення, зверніться до запитань, наведених в розділі «Як користуватись цим Кодексом». Пам'ятайте: навіть якщо ви маєте право щось робити це не означає, що ваші дії відповідатимуть етичним принципам Групи.

Якщо ви прийняли рішення з урахуванням етичних міркувань, поділіться цим рішенням (відповідно до наших правил конфіденційності) зі своїми підлеглими, щоб вони могли перейняти ваші знання та наслідувати ваш приклад.

Як відповідати на запитання своїх підлеглих

Упевніться, що ви знайомі з різними етичними політиками Групи. Ваш обов'язок – донести свої знання до своїх підлеглих. Також, знайдіть час, щоб вислуховувати своїх співробітників: для них досить часто нелегко піднімати такі питання.

Якщо ви не знаєте, як відповісти на запитання своїх підлеглих, ви повинні направити їх до особи, яка найкраще зможе порадити їм.

Що для мене, як для керівника, є більш важливим: виконувати свої обов'язки для досягнення очікуваних фінансових результатів і бізнес-цілей чи дотримуватися принципів, визначених у Кодексі Ділової Етики?

Ці сфери обов'язків повністю сумісні та безпосередньо пов'язані. Належна праця задля досягнення поставленої мети - це завжди вірний підхід. Неетичні чи незаконні ділові відносини в жодному разі не можуть слугувати інтересам Компанії.

Чи стосуються етичні принципи керівників усіх рівнів, у тому числі найвищого?

Етичні принципи стосуються кожного. Що більше чиясь відповідальність, то більше дії цієї особи мають бути взірцевими. Подвійні стандарти неприпустимі та суперечать етичним принципам L'ORÉAL.

Видано:

Старший віце-президент і директор із питань етики
L'ORÉAL

Головний Офіс:

41, rue Martre
92117 CLICHY CEDEX
Франція

Юридична Адреса:

14, rue Royale
75008 PARIS
Франція

*<http://ethics.loreal.wans>
www.lorealetics.com*

Фотографії:

Stéphane de Bourgies, Stéphane Patti. Всі права захищено.

Дизайн:meanings
www.meanings.fr

L'ORÉAL **ethics**

КРАСА ЕТИКИ - ЕТИКА КРАСИ